

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama****ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Atacama**

<b>Reunión N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Presidida por</b>
<b>N° 1/2018 ordinaria</b>	07.03.201	Hilda Valdivia Ardiles, Presidenta Adecovall AC
<b>Lugar</b>	<b>Horario</b>	
Dependencias SERNAC Atacama	<b>Inicio</b>	<b>Término</b>
	10:00	11:30
<b>Objetivo de la reunión</b>		
1	Balance CCR 2018.	
2	Ley de Fortalecimiento del SERNAC y ámbitos de aplicación.	
3	Elaboración de Propuesta del Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo CCR 2019.	
4	Temas varios.	

<b>Asistentes</b>			
	<b>Nombre</b>	<b>Representación</b>	<b>Integrante</b>
1	Hilda Valdivia Ardiles	AdC ADECOVALL Vallenar - Presidenta	Permanente
2	Marco Castillo Arriaza	AdC ADECOP Copiapó - Presidente	Permanente
3	María Eugenia Beals	AdC ADECOP Copiapó	Ocasional
4	Pedro Munizaga Olivares	AdC CONACOP Copiapó - Presidente	Permanente
5	Francisco Collao	AdC Adultos Mayores de Copiapó - Presidente	Permanente
6	Rodrigo González Pinto	SERNAC - Director Regional (S)	Permanente
7	Horst Kallens	SERNAC - Secretario Ejecutivo	Permanente
<b>Justifican inasistencia</b>			
	Manuel González	AdC Asocal - Presidente	
	Oscar Cicardini Neyra	Unión Comunal JJVV Copiapó - Presidente	

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama****Desarrollo y contenidos:**

<b>Revisión de acuerdos previos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Estado de Avance</b>
N/A	N/A	N/A

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

- 1 Hilda Valdivia, Presidenta del CRC, da la bienvenida a los presentes y procede a explicar los alcances de la primera sesión del Consejo 2019.  
A su vez, destaca la importancia de desarrollar este espacio de participación ciudadana en beneficio de los consumidores y consumidoras de la Región.
- 2 Horst Kallens, Secretario Ejecutivo del CCR, hace presentación mediante una ppt, del balance de gestión 2018 del Consejo Consultivo, resaltando las siguientes acciones:
  1. Tres sesiones del CCR realizadas durante el año 2018.
  2. Capacitación por parte del Jefe Depto. Gestión Territorial y Canales, Nelson Lafuente, sobre Plan de Compensación caso papel Higiénico.
  3. Difusión estudio de Agua Envasada en Bidón de 20 litros en Copiapó.
  4. Envío de 30 mailings a los integrantes de la CCR, con Comunicados de Prensa con temáticas de consumo y temas de seguridad de productos.
- 3 Rodrigo González, Director Regional (S) de Atacama: Realiza bienvenida a los participantes del CCR, representantes de las Asociaciones de Consumidores destacando la importancia que para el SERNAC tiene esta instancia y señala interés en retomar la actividad del Consejo Consultivo para el presenta año.  
  
El directivo, procede a exponer la nueva Ley de Fortalecimiento del SERNAC:
  - **Fiscalización**En efecto, la nueva Ley, otorga **al SERNAC la facultad de poder fiscalizar a las empresas**, las que estarán obligadas a responder ante sus exigencias, pudiendo, por ejemplo, citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las empresas de forma obligatoria y coercitiva.  
  
El SERNAC deberá confeccionar un **plan anual de fiscalización**, cuyas directrices generales serán públicas, además de desarrollar las fiscalizaciones conforme a ese plan o ante denuncias de consumidores.  
  
Asimismo, **se duplicará la dotación del SERNAC** para fiscalizar, perseguir infracciones y hacer cumplir la ley, para lo cual contará ahora con más recursos y con 10 nuevas oficinas provinciales de atención al consumidor, derivación de casos a las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), fiscalización y la persecución judicial de multas.

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama****Descripción de los contenidos de la reunión.**

- **Procedimientos Voluntarios Colectivos**

De igual forma, el SERNAC podrá iniciar **Procedimientos Voluntarios Colectivos**, con nuevas exigencias a las propuestas de las empresas y menos plazo de respuesta, para lograr compensar directamente a miles de consumidores en máximo seis meses, evitando un juicio.

Desde 2012, a través de mediaciones colectivas, antecedente actual de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), se han logrado más de \$10 mil millones en compensaciones directas a los consumidores. "Es un procedimiento que la Ley va a perfeccionar, acortando los plazos y generando los incentivos para que las empresas se acojan a este mecanismo compensando a todos los consumidores de una vez".

- **Demanda Colectiva**

También se refuerza la demanda colectiva, "que es la herramienta más eficaz para la defensa de los consumidores, pues representa a todos los afectados sin tener que hacer ninguna gestión".

De esta forma, el proceso se hará más eficiente y corto, pues el trámite de admisibilidad desaparece; el juez podrá invertir la carga de la prueba a las empresas que no entregan antecedentes claves en el juicio; las indemnizaciones a los consumidores podrán aumentarse en un 25% cuando existan agravantes y extenderse al daño moral.

- **Algunas de las reformas del nuevo SERNAC**

El SERNAC contará con un plan de fiscalización, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor impacto negativo para los consumidores.

Si una empresa se niega a la fiscalización, será sancionada con multa e incluso, previa autorización judicial, el SERNAC podrá fiscalizar con el auxilio de la fuerza pública.

Se aumentan las multas a las empresas infractoras hasta más de 6 veces más que las actuales, pudiendo llegar a las 2.250 UTM (108 millones aproximadamente).

En relación a los problemas individuales de consumo, se facilita el acceso a la justicia para los consumidores más vulnerables, que no pueden pagar abogado, ya que SERNAC derivará a los consumidores más vulnerables a la Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) para defensa gratuita.

El SERNAC podrá interpretar administrativamente las leyes que protegen al Consumidor y proponer cambios legales y normativos al Presidente de la República.

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama****Descripción de los contenidos de la reunión.**

Se acortan los tiempos de tramitación de los juicios colectivos y se extiende el plazo para denunciar y demandar a una empresa en el Juzgado de Policía Local. El nuevo plazo es de 2 años contados desde el cese de la infracción (antes el plazo era de 6 meses).

Para ser aprobada una solución ofrecida por la empresa, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, ésta tiene que dejar de cometer la conducta y compensar de manera proporcional al daño causado que alcance a todos los consumidores afectados.

Las empresas que colaboren con los procesos o se auto denuncien, podrán optar a una rebaja de la multa.

En juicios colectivos, el juez de letras podrá aumentar el monto de las indemnizaciones para los consumidores en caso que sufran daño patrimonial grave, daño a su integridad física o síquica, que se afecte su dignidad o se haya puesto en riesgo su seguridad.

3 Presidenta del Consejo, presenta Propuesta del Plan Anual de Trabajo 2019 del Consejo Consultivo CCR, en el cual se levantan tres propuestas con enfoque territorial:

1. Participación de los miembros del CCR en la Feria del Consumidor con motivo del 15 de Marzo "Día Mundial del Consumidor" en la Plaza de Armas de la ciudad de Copiapó.
2. Realización de 4 sesiones de CCR, durante el 2019 (marzo, junio, septiembre y diciembre).
3. Conocimiento y difusión de los estudios y productos informativos del SERNAC Atacama durante el 2019 (Segundo Estudio de Bidones de Agua Envasada y otros).
4. Capacitación a Asociaciones de Consumidores de la Región de Atacama acerca de formulación y evaluación de proyectos para el Fondo Concursable.
5. Participación de miembros del CCR en la "Escuela para Dirigentes Sociales en materias de consumo".

Consejo aprueba de manera unánime la Propuesta del Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo CCR para el año 2019.

4 Tratamiento de Temas varios.

- Marco Castillo, Presidente de Adecop, señala la importancia de abordar la problemática de la instalación de medidores inteligentes para la energía eléctrica en el marco del CCR.

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama****Descripción de los contenidos de la reunión.**

- Pedro Munizaga, Presidente de Conacop, consulta acerca de los cambios acerca del Fondo Concursable para las Asociaciones de Consumidores.
- Hilda Valdivia, Presidenta del CCR, señala la importancia de que las Asociaciones de Consumidores de la Región, estén con sus directorios vigentes.
- Francisco Collao, Presidente de la Asociación de Consumidores Adultos Mayores, solicita se coordinen actividades de educación financiera a adultos mayores por parte del SERNAC en coordinación con el SENAMA en Atacama.
- Horst Kallens, secretario Ejecutivo del Consejo, informa acerca del Acta de admisibilidad N°1 del primer Llamado a Concurso de proyectos 2019 por parte del Consejo de Administración Nacional del fondo.

**Documentación anexa al Acta.**

1.- Lista de asistencia de los/as participantes

**Acuerdos / Compromisos:**

1. Envío a los miembros del CCR del Acta N° 1, ppt y Plan de Trabajo por correo electrónico.
2. Envío a los correos electrónicos de los miembros del CCR el texto de la nueva Ley del Consumidor.
3. Envío a los correos electrónicos de los miembros del CCR los temas de consumo relevantes y alertas de seguridad de productos durante el presente año.

**Observaciones:**

Actualizar base de datos de miembros permanentes del CCR de Atacama.

**Próxima reunión fecha****Hora****Lugar**

13/06/2019

10:30

Sede Adecop

**Documentado por**

Horst Kallens Beals

**ACTA N° 1**  
**Consejo Consultivo Regional de Sernac**  
**Región de Atacama**

**ANEXO 1.**

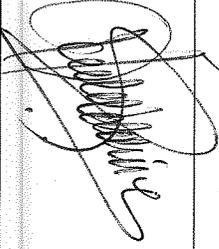
## Lista de asistencia Consejo Consultivo en Consumo de la Región de Atacama

### LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Departamento/Entidad Ejecutora: Dirección Regional de Atacama

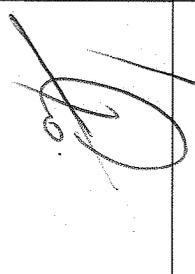
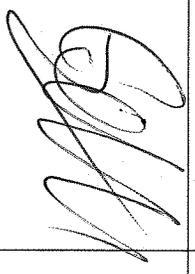
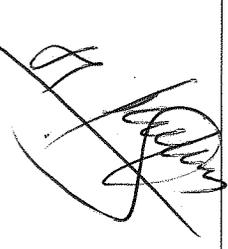
Fecha: 07-03-2019 Hora: (Inicio) 10:00 / (término) 11.30

Relator/a(es): Rodrigo González Pinto/Horst Kallens Beals

Nº	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Marcos Castillo Aravena	ADCOOP	ADCOOP @ GMAIL.COM 99+158536		X	
2	M. Eugenio Beals	ADCOOP	ADCOOP @ gmail.com 995689092			X
3	Alida Maldonado	Asmi real	Asmi real 989061043			X



## Lista de asistencia Consejo Consultivo en Consumo de la Región de Atacama

4	Tebano MURIZABA Olivares	CONSEJO AC	Conacopad@gnasil.com		X	
5	Tco. G/ls. C.	Asocam	965777619		X	
6	Rodrigo GONZALEZ Pardo	SERNAC	rgonzalez@sernac.cl		X	
7	HONST KAUBEN	SERNAC	h.kauben@sernac.cl		X	
8						

