

ACTA N° 5 - 2019
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°5 Año 2019	27 Agosto 2019	Lucas del Villar- Director SERNAC
Lugar	Horario	
SERNAC	Inicio	Término
	10:00	12:00
Temas a tratar		
1	Revisión y estado de compromisos sesión anterior	
2	Presentación Curso de difusión “Derechos de los consumidores y deberes de empresas”. (Departamento de Educación para el Consumo)	
3	Presentación de los consejeros y consejeras respecto a iniciativas en materia de protección al consumidor	
4	Cambio de presidencia del Consejo.	

Asistentes		
	Nombre	Representación
1	Karina Cárcamo	CONADECUS
2	Pablo Rodríguez	FOJUCC
3	Luis Cordero	ABIF
4	Javier Vega	Retail Financiero
5	Marco Araneda	Asocochi
6	París Van Geems	Bicicultura
7	Andrés Budinich	Acceso TV
8	Raúl Ramírez	Liga Ciudadana
9	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
10	Lucas del Villar	Servicio Nacional del Consumidor
11	Paulina Espinoza	Servicio Nacional del Consumidor
12	Tatiana Gajardo	Servicio Nacional del Consumidor
13	Bernardita Budinich	Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N° 5 - 2019
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican insistencia

1. Katia Trusich de Cámara Nacional de Centros Comerciales
2. Pedro Zamorano de CONFEDECH
3. Puppy Rojas de ATELMO

Descripción de los contenidos de la reunión.

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 al compromiso de enviar información relacionada a “No molestar” a Jorge Guerrero, de la Cámara Nacional de Comercio, si bien esta información no fue remitida en su oportunidad, se le hará llegar previo a la próxima sesión. – **Compromiso.**

Bernardita Budinich, Jefa del Departamento de Educación para el consumo, presenta el Curso de difusión “Derechos de los consumidores y deberes de empresas” a los miembros del consejo, con el objeto de dar a conocer su contenido.

Dentro de los comentarios que surgen tras la presentación, se menciona que existe mucha desinformación en las regiones respecto a los derechos del consumidor, se propone que las Asociaciones de Consumidores puedan reforzar este aspecto a través de sus iniciativas.

Director Nacional solicita a los miembros que puedan revisar el curso, para identificar las áreas de mayor interés para los gremios y así incentivar la inscripción en el mismo. Se enviará el link del curso- **Compromiso.**

Otro de los comentarios que surgen a partir de la presentación del curso, guarda relación con las Cobranzas extrajudiciales, al respecto el Director Nacional menciona que existe una circular interpretativa, en la cual el servicio delimita el actuar en esta materia. Así también, aprovecha de comentar que existen distintas circulares interpretativas en el sitio web. Se compartirá el link de las circulares, para que la próxima sesión los consejeros hagan sus comentarios. - **Compromiso.**

No existiendo más comentarios, los miembros del consejo realizan sus presentaciones de las iniciativas en materia de protección al consumidor, desarrolladas por cada una de sus instituciones. No presentan en esta oportunidad, Acceso TV y la Asociación de Consumidores Bicultura.

Cámara Nacional del Comercio:
Mencionan la Política interna de la cámara, la cual regula ciertas acciones del resto de los miembros presentes en la misma. Cuentan además con una guía práctica de la ley consumidor con actividades asociadas a la ley, y elaboraron una minuta explicativa del etiquetado de alimentos.

ACTA N° 5 - 2019
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>Director nacional, solicita información a Daniel Montalva, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Minuta derechos y deberes de los consumidores Minuta SERNAC financiero Minuta garantía legal Minuta MIPYME
	<p>Jorge Guerrero indica que puede hacer llegar la información de las minutas.</p>
	<p>Liga Ciudadana: Han trabajado en la difusión de información para el consumidor, una de sus últimas intervenciones guarda relación con la entrega de volantes en la calle, sábado por medio en la intersección de independencia con artesanos. Hace entrega de volantes distribuidos.</p>
	<p>CONADECUS: Cuenta con diversas iniciativas en materia de protección al consumidor, entre ellas la atención de consumidores, tarea que les permite orientar y apoyar a los consumidores en sus problemáticas; capacitaciones en regiones, trabajos comunales que realizan de manera mensualizada y cuentan con una página web.</p> <p>Por otra parte, han realizado convenios con distintas instituciones, entre ellas, INJUV, bancos, Instituciones Financieras y CUT.</p>
	<p>Retail Financiero: Han trabajado en la difusión temprana a las empresas, la Ley de protección de datos personales, la actualización de acuerdos sobre seguros, en el Programa intensivo a la venta de calidad (seguros), etc.</p> <p>Una de las particularidades de los acuerdos, es que estos son auditados y presentados a la CMF.</p>
	<p>FOJUCC: Cuenta con un área jurídica y un área de estudio y educación, han focalizado su trabajo en la Gestión de proyectos sociales, económicos, ambientales y culturales en materia de consumo, y de manera interna, se han enfocado en gestiones apuntadas al crecimiento de la Asociación y el desarrollo de una estrategia y modelo de gestión hacia la sustentabilidad.</p>
	<p>ASOCOCHI: Durante los últimos años su gestión se ha enfocado en la información y educación de Adultos mayores y migrantes en materia de consumo, a través de proyectos que apuntan a este segmento.</p> <p>Actualmente se encuentran trabajando en el desarrollo de su Pagina web.</p> <p>Solicitan que se comparta el link de su página web, para que los integrantes del consejo puedan revisar y realizar comentarios en la próxima sesión. –Compromiso.</p>
	<p>ABIF: Cuentan con un sistema de defensoría al cliente gratuito, online y presencial, en el cual no todos los bancos están adscritos y en el cual la decisión es solo vinculante para el banco. Eventualmente podrían compartir información de quienes se adscriben a este sistema.</p> <p>Por otra parte, han trabajado en el Uso seguro de los productos financieros, vinculado al uso de las claves y las redes de wi-fi públicas.</p>

ACTA N° 5 - 2019
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	Finalmente, el gremio se refiere al proyecto de Portabilidad hipotecaria.
	No existiendo comentarios de las presentaciones, se pasa a la definición de los temas de la próxima reunión: <ul style="list-style-type: none">- Política nacional de consumo- Comentarios al curso proveedores- Comentarios página web ASOCOCHI- Comentarios a circulares interpretativas- Conformación equipo para abordar temas tales como:<ul style="list-style-type: none">o Nuevos consejeroso Reglamentoo Plan de trabajo
	No habiendo más comentarios, se da por finalizada la presentación de los consejeros y se pasa al último punto de la tabla.
	Durante la segunda sesión del año 2018 se realizó la elección de la presidencia actual del consejo, en dicha oportunidad se aprobó, además, por mayoría absoluta la alternancia de la misma, entre un representante de Asociaciones de Consumidores y uno de los gremios. Habiendo sido electa en esa oportunidad Katia Trusich, a agosto de 2019, corresponde alternar la presidencia a una Asociación de Consumidores.
	Se define que la presidencia recaerá en Hernán Calderón, representante de CONADECUS.
	Se agradece la gestión, colaboración y compromiso de Katia Trusich hacia el COSOC. Durante este año como presidenta, se pudo observar su preocupación e involucramiento en las distintas materias abordadas en este espacio. Se agradece la gestión y compromiso presentados en el periodo.
	Se fija próxima reunión para el 10 de octubre.

Documentación anexa al Acta.

- Link Curso de difusión "Derechos de los consumidores y deberes de las empresas" <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-11606.html>
- Circulares Interpretativas para que las puedan revisar y realizar comentarios en la próxima sesión. <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>
- Página Web de la Asociación de Consumidores ASOCOCHI <http://asocochi.cl/>

ACTA N° 5 - 2019
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Acuerdos / Compromisos:

- 1- Hernán Calderón asume nueva presidencia del Consejo
- 2- Se compartirá el link del curso “Derechos de los consumidores y deberes de las empresas”, para mayor información.
- 3- A petición de ASOCOCHI, se compartirá con los miembros del consejo el link de su página web, con el objeto de que los otros integrantes puedan revisar y realizar comentarios en próxima sesión.
- 4- Con el objeto de los miembros del consejo puedan revisar y realizar comentarios en la próxima sesión, se enviarán las circulares interpretativas disponibles en la web de SERNAC.

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

10 de Octubre

10.00

SERNAC

Documentado por

- Paulina Espinoza – Jefatura del Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor
- Tatiana Gajardo - Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor