
 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región De La Araucanía		

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por
02/2019 ordinaria	28.08.2019.	Richard Caamaño Oyarzun, Presidente AdC CDS
Lugar	Horario	
Sala Reuniones Intendencia Regional Piso 12 - Temuco	Inicio	Término
	10:30	13:00
Objetivo de la reunión		
1	Aprobación de Acta anterior (enviada por mail a Consejeros).	
2	Proyecto de ley sobre Portabilidad Financiera.	
3	Caso ESSAL, Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC)	
4	Caso Buses Línea Azul, Derecho a la seguridad en el Consumo, servicios de transporte.	

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Richard Caamaño Oyarzun	Presidente AdC CDS Temuco	Integrante Permanente
2	Marcelo Fierro T	Cámara de Comercio Servicios y Turismo de Temuco	Integrante Permanente
3	Augusto Gallardo Ríos	Vocero Consejo Adultos Mayores de Temuco (delegado CUPEMCHI)	Integrante Permanente
4	Marianela Denegri Coria	Directora del CEPEC de Universidad de la Frontera - UFRO	Integrante Permanente
5	Mercedes Morales Cea	Presidenta Unión Comunal JJ VV Urbanas de Angol	Integrante Permanente
6	Bernardo Barrientos Madariaga	Presidente AdC Nueva Acopucon de Pucón	Integrante Permanente
7	Juan Quezada Zavalla	Presidente Unión Comunal	Integrante

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 6
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región De La Araucanía		

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
		JJ VV de Temuco	Permanente
8	Arturo Araya Rodríguez	Director Regional SERNAC	Integrante Permanente
9	Jorge Gil Lagos	Encargado Participación Ciudadana SERNAC Araucanía	Integrante Permanente
Justifican inasistencia			
No hay justificaciones.			

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
Comunicar resolución de no incorporación como miembro permanente del Consejo a ADC Fiscalía del Consumidor.	Presidente por intermedio de la Secretaría Ejecutiva del Consejo.	Realizado.

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Presidente del Concejo da la bienvenida y agradece la asistencia de los Consejeros/as y solicita la aprobación del Acta anterior, enviada vía mail, Consejeros aprueban unánimemente Acta de reunión anterior.
2	Richard Caamaño, Presidente del Concejo comenta sobre la situación del tema relacionado con la Empresa Sanitaria ESSAL y las condiciones de fiscalización a este rubro por parte de la autoridad.
3	Presidente Unión Comunal de JJ VV de Temuco, quien se integra a partir de esta reunión al Consejo luego de que se definiera recientemente la Directiva de la Unión Comunal, consulta respecto de la situación de la Asociación de Consumidores "Fiscalía del Consumidor" y lo resuelto por el Consejo en reunión anterior, en tanto a postergar su incorporación como miembro permanente del Consejo.
4	Richard Caamaño, Presidente del Concejo contextualiza la situación de la Asociación de Consumidores "Fiscalía del Consumidor" y las razones por la cual se tomó esa decisión en votación de los Consejeros.
5	Respecto del tema N° de la Tabla, "Proyecto de Portabilidad Financiera" y sus eventuales consecuencias para los Consumidores, Richard Caamaño, Presidente del Concejo contextualiza sobre la materia refiriendo como símil a la portabilidad telefónica en que los Consumidores podrán trasladar

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región De La Araucanía**Descripción de los contenidos de la reunión.**

	su crédito a un banco de su elección, lo que implicaría la posibilidad de incrementar su endeudamiento producto de las estrategias de la banca para captar clientes con "Ofertones", ante esto plantea la posibilidad de que las Asociaciones de Consumidores y el mundo académico, realicen algún tipo de intervención.
6	Dra. Marianela Denegri, Directora del CEPEC de la Universidad de la Frontera, manifiesta su preocupación respecto de este Proyecto de Ley en cuestión, hace mención a los compromisos que Chile tomó ante la OCDE, respecto de los cuales prácticamente no se ha hecho nada.
7	Augusto Gallardo Ríos, Vocero Consejo Adultos Mayores de Temuco (delegado CUPEMCHI), consulta como introducir esa educación financiera en la decisión de los consumidores que opten por la portabilidad financiera y que la utilicen.
8	Dra. Marianela Denegri, Directora del CEPEC de la Universidad de la Frontera, sugiere que la Ley debiera incorporar la obligación de que la Banca incorporara la Educación financiera para quien desee ocupar la alternativa de la portabilidad una vez que la ley este vigente.
9	Juan Quezada Zavalla, Presidente de la Unión Comunal de JJ VV de Temuco, Plantea su preocupación por el uso de la información financiera de los consumidores, que hoy sería conocida por toda la Banca.
10	Arturo Araya Rodríguez, Director Regional SERNAC, hace referencia a la asimetría de la información en materias bancarias. Destaca las acciones de educación financiera desarrolladas a través de la alianza estratégica del SERNAC y la Universidad de la Frontera a través del CEPEC, cree que esa es la dirección correcta. La banca ha desarrollado estrategias para instalar la compulsión al consumo, por lo cual apoya la instalación de una mesa de discusión sobre las temáticas financieras.
11	Juan Quezada Zavalla, Presidente de la Unión Comunal de JJ VV de Temuco, sugiere como posibilidad la incorporación de advertencias en la publicidad de productos financieros.
12	Arturo Araya Rodríguez, Director Regional SERNAC, hace referencia a los conceptos de CAE (Carga Anual Equivalente) y CTC (Costo Total del Crédito), que se incorporaron en la Ley N° 19.496 como instrumentos objetivos para cotizar un crédito y valiosa herramienta de la que disponen los consumidores hoy en día.
13	Dra. Marianela Denegri, Directora del CEPEC de la Universidad de la Frontera, sugiere que las Asociaciones de Consumidores debieran tener participación en las Mesas de Discusión del Proyecto de Portabilidad

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región De La Araucanía**Descripción de los contenidos de la reunión.**

	Financiera, Contactar a Parlamentarios de la región e invitar al SEREMI de Hacienda a la próxima reunión de este Consejo Consultivo.
14	<p>Richard Caamaño, Presidente del Concejo, señala que averiguara el estado actual de tramitación del Proyecto y revisar otras acciones locales dirigidas a Parlamentarios.</p> <p>Concuerda con la propuesta de invitar al SEREMI de Hacienda a la próxima reunión del Consejo Consultivo, para que comparta las acciones realizadas a nivel país y en particular en la región respecto de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, iniciativa desarrollada y liderada por su Ministerio a partir de enero de 2018, en línea con las recomendaciones de la OCDE, el Banco Mundial y el compromiso de Chile adquirido en el G20 frente a la necesidad de abordar la temática de manera integral.</p> <p>Por unanimidad de los Consejeros/as así se acuerda.</p> <p>La Secretaria Ejecutiva del Consejo, preparará y enviará la invitación respectiva al SEREMI de Hacienda, previa revisión del Presidente del Consejo.</p>
15	Respecto del tema N° 3 de la Tabla, Caso ESSAL, Richard Caamaño, Presidente del Concejo, se refiere a la inconveniencia de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) llevado adelante por SERNAC, indicando que como Asociación de Consumidores habría preferido una demanda colectiva directa.
16	<p>Por su parte, Arturo Araya Rodríguez, Director Regional SERNAC, indica no recordar un caso de esa magnitud, destaca que, en materia de protección de los Derechos de los Consumidores, hoy se cuenta con el Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) normado en la propia ley, como una herramienta para la rápida solución de este tipo de eventos. Por lo mismo SERNAC evaluó la conveniencia de los consumidores/as ante un PVC y una demanda colectiva, considerando que las empresas sanitarias como ESSAL, se encuentran reguladas por un órgano especial como lo es la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SSIS) y además la Norma establece un proceso indemnizatorio. Otra cosa es la compensación que SERNAC le solicita evaluar a ESSAL, como la justa y correcta.</p> <p>Este proceso está actualmente en revisión, para lo cual cuenta con un plazo establecido y acotado en la, ley de tres meses; con la posibilidad de ampliarlo por única vez en tres meses más, es decir en enero de 2020, si la propuesta de ESSAL no resulta satisfactoria para SERNAC, podría llevarse adelante el juicio de demanda colectiva.</p>
18	Bernardo Barrientos, Presidente AdC Nueva Acopucon de Pucón, señala que la situación acontecida con la empresa Sanitaria ESSAL, solo ocurre producto de la fragilidad del sistema en general.

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región De La Araucanía**Descripción de los contenidos de la reunión.**

19	Mercedes Morales Cea, Presidenta Unión Comunal JJ VV Urbanas de Angol, realiza una crítica a las acciones de autoridades, acusa falta de voluntad política de las partes.
20	Juan Quezada Zavalla, Presidente de la Unión Comunal de JJ VV de Temuco, manifiesta su esperanza en que la acción y compromiso de los Dirigentes vecinales cambie con la entrada en vigencia de la nueva Ley N° 21.1146 que simplifica el procedimiento de calificación de elecciones de juntas de vecinos y organizaciones comunitarias.
21	Richard Caamaño, Presidente del Concejo, señala que las Asociaciones de Consumidores no pueden intervenir dentro de los procedimientos Voluntarios Colectivos que lidera SERNAC.
22	Respecto del Tema N° 4 de la Tabla, Caso Buses Línea Azul, por razones de tiempo, quedará pendiente para la próxima reunión del Consejo.

Documentación anexa al Acta.

Anexo 1: Lista de Asistencia

Acuerdos / Compromisos:

1. Consejo acuerda invitar al SEREMI de Hacienda a la próxima reunión del Consejo Consultivo, para que comparta las acciones realizadas a nivel país y en particular en la región respecto de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, iniciativa desarrollada y liderada por su Ministerio a partir de enero de 2018, en línea con las recomendaciones de la OCDE, el Banco Mundial y el compromiso de Chile adquirido en el G20 frente a la necesidad de abordar la temática de manera integral.

Observaciones:

Juan Quezada Zavalla, Presidente de la Unión Comunal de JJ VV de Temuco, propone incorporar a futuro temas medioambientales.

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

A Definir por presidente del Consejo.

10:30

A definir

Documentado por

Jorge Gil Lagos, Encargado Participación Ciudadana SERNAC Araucanía.


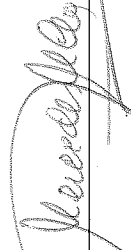

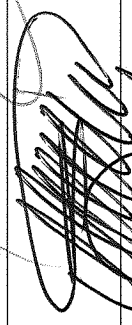


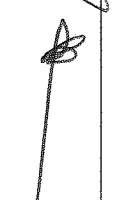
Lista de asistencia Consejo Consultivo Regional de Consumo

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

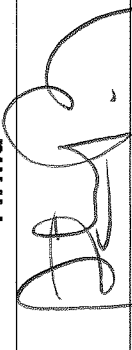
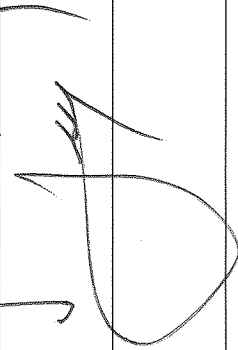
Ejecutor: Dirección Regional de La Araucanía

Fecha: 28 - 08 - 2019

Hora: (inicio) 10:30 / (Término) 13:30

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Augusto Gallardo Ríos	DELEGADO - CURTENCIA - A.L.M.	-		✓	
2	Mercedes Tumbales Cea	Caajel Unión Comunal Juv. Infancia	991402998 mercedes.tumbales.cea@gmail.com			✓
3	Ramiro Fierro T	Comuna Ballesteros Serres	600 32439574		✓	
4	Marcela Parraqui	UFRO	marcela.parraqui@ufrontera.cl			✓
5	Reinaldo Casarín	CDS	asesorini@cds.cl juanqueadota@gmail.com		✓	
6	Juan Quezada Zumballa	Unión Comunal Tpo	992610667 asesorini@cds.cl		✓	
7	Bernardo Benavente H	Acopucon	acopucon@gmail.com		✓	

Lista de asistencia Consejo Consultivo Regional de Consumo

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
8	Arturo Araya Rodríguez	SERNAC	araya@sernac.cl 992256945		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Jonas Gallo	SERNAC	gallo@sernac.cl		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10						
11						
12						
13						
14						
15						
HOMBRES: 07					MUJERES: 02	
					TOTAL: 09	