

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°6 Año 2019	16 octubre 2019	Lucas del Villar- Director SERNAC
Lugar	Horario	
SERNAC	Inicio	Término
	10:00	12:20
Temas a tratar		
1	Cambio de presidencia.	
2	Comentarios a las circulares interpretativas.	
3	Comentarios al curso "Difusión sobre obligaciones de los proveedores y derechos de los consumidores"	
4	Estado de avance del Plan de trabajo aprobado por el Consejo en la 4ta sesión	
5	Aspectos pendientes para este año	

Asistentes		
	Nombre	Representación
1	Pilar Fernández	ABIF
2	Luis Cordero	ABIF
3	Javier Vega	Retail Financiero
4	Jaime Lorenzini	Retail Financiero
5	Hernán Calderón	CONADECUS
6	Karina Cárcamo	CONADECUS
7	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
8	Pablo Rodríguez	FOJUCC
9	Víctor Hugo Romo	Bicicultura
10	Lucas del Villar	SERNAC
11	Diego Espinoza	SERNAC
12	Rosita González	SERNAC

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Justifican insistencia**

1. Marco Araneda ASOCOCHI
2. Puppy Rojas de ATELMO
3. Sebastián Castillo Asociación Gremial de Supermercados

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

- |    |   |
|----|---|
| 1. | En ausencia del presidente del Consejo, el Director Nacional da inicio a la sesión, destacando el trabajo realizado por el Consejo y agradeciendo la participación. Señala que esta es una instancia para entregar información de los aspectos en los que se ha avanzado respecto a la implementación de la ley 21.086 y otras medidas de política pública, y recibir la retroalimentación de los miembros.   |
| 2. | Director Nacional indica que uno de los temas pendientes, es la revisión de los aspectos administrativos del reglamento, entre ellos el análisis de quienes van a componer definitivamente el Consejo y la Política nacional de protección al consumidor. Aprovecha de agradecer a la presidenta saliente (Katia Trusich) y su gran trabajo, dando paso a Hernán Calderón a quien le corresponde un año.  |
| 3. | Luis Cordero (ABIF) informa que a contar del 31 de octubre ya no formará parte de la Asociación de Bancos, por lo que Pilar Fernández, quien le acompaña, continuará en el cargo. Agradece al Consejo por los cerca de 5 años como miembro y comenta que permanecerá ligado al tema del Consumo a través de la Fundación Fueyo.   |
| 4. | Diego Espinoza, Jefatura subrogante del Departamento de Participación Ciudadana, menciona los compromisos pendientes de la sesión pasada, particularmente el envío del link al curso “Derechos de los consumidores y deberes de las empresas” y el envío de la información de “No Molestar” a Don Jorge Guerrero.   |
| 5. | Entre los comentarios, Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio) comenta que las empresas lo están tomando bien, sin embargo, es necesario que todas las empresas asuman el compromiso, porque de lo contrario, algunas lo percibirán como una ventaja sobre la otra.  |
| 6. | Director Nacional menciona que el “No Molestar” efectivamente se enmarca en un contexto de competencia desleal, ya que, las empresas adquieren bases de datos de manera no regular y eso constituye una infracción a la ley de protección de datos personales. Por eso esta herramienta tiene dos dimensiones, la protección del consumidor, su intimidad y sus derechos, y la competencia desleal entre los competidores del mercado. Por otra parte, informa que hay un reglamento que va a dictar próximamente el Ministerio de Economía, que básicamente operativiza la plataforma que ya es conocida y establece alguna regulación mínima. |

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

7.	Javier Vega (Retail financiero), recuerda que el servicio “No Molestar” es la decisión voluntaria que toma un consumidor de darse de baja, no es una cosa masiva, y desde esa perspectiva les parece muy bien. Pero también existe la oportunidad de las empresas a realizar ofertas a nuevos clientes y eso hay que mantenerlo, buscando un equilibrio. Comenta, además, que como rubro formaron un acuerdo de colaboración para establecer horarios que sean apropiados para la gente, limitando las llamadas hasta las 19.00 y no hacer llamados los fines de semana.
8.	Jorge Guerrero (CNC) opina que debería existir una identificación obligatoria por parte de las empresas que llaman y un número limitado de llamadas. Sin embargo, Javier Vega (Retail) menciona que el límite de llamadas podría darse siempre que no sean cobranzas, por qué este rubro está regulado de otra forma
9.	Director afirma que efectivamente ese es otro tema y que si bien existe una guía de alcance jurídico elaborada por SERNAC, cuando se trabaje la política nacional del consumidor se podría dejar una mención respecto a las cobranzas judiciales.
10.	Diego Espinoza, presenta el siguiente punto de la tabla, respecto al avance del plan de trabajo para la implementación de la ley, indicando que ya se hizo la presentación de no molestar, la alerta ciudadana, el curso sobre obligaciones de los proveedores y derechos de los consumidores y el modelo de relacionamiento con proveedores, mientras que el tratamiento de las distintas circulares, reglamentos y temas vinculados a la agenda pro consumidor, están en proceso.
11.	Karina Cárcamo (CONADECUS) recuerda que cuando fue presentado el curso en la sesión anterior, se comprometieron a enviar material de los cursos de aula virtual. Se acuerda ver el tema con la jefatura del Departamento responsable- <b>Compromiso</b>
12.	Se incorpora Hernán Calderón (CONADECUS) a la sesión.
13.	Pablo Rodríguez (FOJUCC) consulta por el avance de los reglamentos que se sometieron a consultas.
14.	El Director indica que el reglamento del Fondo Concursable, el de registro de sentencias y el de Procesos Voluntarios Colectivos, están en Contraloría. En el caso del reglamento de Procesos Voluntarios Colectivos (PVC) SERNAC tomó los elementos sustantivos del reglamentos y se subieron a la página web como circular interpretativa, lo cual generó certeza jurídica para todos lo proveedores que se acogieron a los PVC.
15.	Hernán Calderón (CONADECUS), informa que, respecto al Instructivo de funcionamiento de las Asociaciones de consumidores, se reunieron ODECU y CONADECUS con el Ministerio de economía (MINECON) y llegaron a un principio de acuerdo, por lo que dentro de los próximos días el Ministerio les hará llegar un borrador para revisión de las AdC. En ese sentido las Asociaciones no tienen el mismo criterio de una asociación gremial, por lo que las regulación debe ser distinta y el MINECON se mostró dispuesto a dialogar.

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

16.	Jorge Guerrero (CNC) consulta por las guías de compliance
17.	Director Informa que se trabajó una norma con el Instituto Nacional de Normalización (INN), que ya está disponible. Respecto el reglamento este lo dicta el MINECON y está en revisión para su ingreso a Contraloría. Se espera esté publicado dentro de este año.
18.	Karina Cárcamo (CONADECUS) solicita se pueda profundizar en qué consiste el compliance
19.	<p>Director explica que la ley establece que las empresas que cuenten con un plan de cumplimiento aprobado por sernac, van a poder optar a una rebaja sustantiva de la aplicación de sanciones, para eso existe un procedimiento de aprobación que pasa por una norma técnica que ya se dictó y se trabajó con el INN, la cual establece aspectos técnicos para la certificación de planes técnicos. Lo que falta es el reglamento que establece los requisitos que deben cumplir las certificadoras.</p> <p>A raíz de las preguntas e inquietudes de los consejeros, el Director los invita a coordinar una reunión para hablar solo de Compliance, en la cual la experta les presentará el tema. - <b>Compromiso</b></p>
20.	Retomando el tema de PVC, Karina Cárcamo (CONADECUS) pide al Director que comparta su apreciación respecto a cómo se han desarrollado los PVC y cómo lo han enfrentado las empresas.
21.	<p>El Director, señala que la gran mayoría de las empresas han estado disponibles, a excepción de correos de Chile. A partir de eso, se han visto dos tipos de comportamiento, uno que no entrega información básica o es muy acotada para avanzar en el objetivo, y otro que entrega la información sin ningún inconveniente, en ambas situaciones hay pocas dudas respecto al proceso. En cuanto a la información proporcionada por las empresas, esta es confidencial y estratégica, nadie puede acceder a ella.</p> <p>De los PVC abiertos, ninguno se ha desuscrito de forma definitiva y, por tanto, hay que continuar con la realización de una especie de consulta a los afectados para recoger sus comentarios a la propuesta y luego de ese resultado, se estará en condiciones de suscribir el acuerdo para presentarlo al tribunal. Las AdC también podrán participar de esta consulta, sin embargo, dependiendo del tema, la opinión de algunas será más relevante que las de otras, por ejemplo, en el caso ESSAL y las Asociaciones de la Región.</p> <p>Por último, la experiencia hasta ahora ha sido que, si la empresa no ha hecho una oferta concreta, no se otorga la prórroga y si en 3 meses no hay acuerdo, se cae el PVC.</p>
22.	Javier Vega (Retail Financiero) pregunta si las consultas tienen carácter vinculante y como opera en caso de que la mitad de los afectados esté de acuerdo y la otra mitad no.
23.	Directo indica, que eso se está definiendo, pero la idea es quedarse con un efecto vinculante
24.	<p>Para continuar con la sesión, el Director presenta algunos temas sobre los que se está trabajando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Circular respecto a la aplicación del artículo 25 A de empresas sanitarias.</li> </ul>

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estudio de medicamento y la información que se entregó al público</li> <li>● Los 18 PVC abiertos</li> <li>● Trabajo en conjunto en materia de plataformas digitales con la Fiscalía Nacional Económica</li> <li>● Seminario en materia de nuevas tendencias de consumo el día 07 de noviembre. Se enviará invitación -<b>compromiso</b></li> <li>● Congreso internacional del derecho del consumidor, el 26 de noviembre</li> <li>● Relanzamiento del código verde con la Fundación Chile</li> <li>● Demandas colectivas, particularmente correos de Chile</li> <li>● Proceso de distribución de pañales, a nivel regional y nacional, este proceso culmina a mediados de noviembre</li> <li>● Acuerdo de SERNAC en caso de doble comisiones de líneas de sobregiro, son 6 empresas con las que se están cerrando acuerdo.</li> <li>● Fondo Concursable</li> </ul>
25.	Respecto al último punto, el presidente del concejo, Hernán Calderón (CONADECUS) consulta cómo opera la mediación individual cuando la hace una Asociación y si es que es necesario que SERNAC dicte alguna circular al respecto.
26.	Pablo Rodríguez (FOJUCC), agrega que como AdC han tenido problemas en esta materia, ya que las empresas no los validan como mediadores de un consumidor individual.
27.	El Director, indica que se está trabajando en el financiamiento de una línea especializada que va en relación a las mediaciones y la representación individual judicial, y en un sistema de derivación de reclamos a las AdC's. Se compromete a invitarlos a una reunión donde se aborden los aspectos jurídicos y tecnológicos del tema y la línea de financiamiento del fondo concursable. - <b>Compromiso</b>
28.	Finalizando la sesión, Hernán Calderón, comenta que han estado realizando una investigación sobre los beneficios o seguros que otorgan las firmas de tarjetas de créditos internacionales que son aplicados de forma directa, pero no comunicados por el distribuidor local. Sobre eso, informa que enviarán a SERNAC una carta en la cual la Comisión Nacional del Mercado Financiero, dice que la responsabilidad de revisar la temática es de SERNAC. - <b>Compromiso</b>
29.	Javier Vega (Retail financiero) informa que están en una campaña radial de educación financiera, mediante la cual buscan entregar un mensaje a los consumidores de exigir todas las condiciones cuando compren productos financieros. Está saliendo en varios radios y se comprometen a compartir el material con las Asociaciones de Consumidores- <b>Compromiso</b> .
30.	Víctor Hugo Romo (Bicicultura) indica que en sesión pasada no realizaron su presentación, por lo que les gustaría comentar, que actualmente la Asociación se encuentra trabajando de cara a la COP 25, en conjunto con algunas empresas ayudando a mitigar la emisión de CO2 a través de la promoción del uso de bicicleta por parte de sus empleadores, por ejemplo, habilitando espacios dentro de las empresas.
31.	Por último, Pablo Rodríguez (FOJUCC) comenta que el viernes 25 octubre se realizará la feria interactiva FIDEF TALKS en Concepción, a la cual están todos invitados y que además se transmitirá

**ACTA N° 6 - 2019**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	vía online.
32.	Temas para la próxima sesión: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyectos de ley que se están tramitando</li> <li>● Lineamientos de la Política nacional del consumidor.</li> </ul>
33.	Sin más temas, a las 12.20 se cierra la sesión

**Documentación anexa al Acta.**

- Invitación Seminario en materia de nuevas tendencias de consumo

**Acuerdos / Compromisos:**

1. Compartir material de los cursos disponibles en Aula Virtual
2. Coordinar Reunión con los miembros del Consejo para abordar el tema **Compliance**.
3. Invitación a seminario nuevas tendencias de consumo
4. Coordinar reunión con las Asociaciones de Consumidores, para abordar aspectos jurídicos y tecnológicos del tema **mediaciones y representación individual** y la línea de financiamiento del fondo concursable.
5. CONADECUS enviará a SERNAC una carta en la cual la Comisión Nacional del Mercado Financiero, informa que la responsabilidad de revisar los beneficios y seguros de tarjetas internacionales es de SERNAC.
6. Retail Financiero compartirá las cápsulas radiales.

Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Por definir	10.00	SERNAC
<b>Documentado por</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diego Espinoza – Jefatura (S) del Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor</li> <li>● Rosita González- Profesional de Apoyo Departamento de Participación Ciudadana.</li> </ul>	