

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°2 Año 2020	02 de noviembre 2020	Hernán Calderón, Presidente COSOC
Lugar	Horario	
Modalidad Virtual – Plataforma Meet	Inicio	Término
	16:00	17:30
Temas a tratar		
1	Revisión de avance de compromisos de la sesión anterior.	
2	Presentación sobre reclamos recibidos año 2021	
3	Presentación sobre avances Ley Pro Consumidor y Circular de buenas prácticas en materia de juicios colectivos	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Lucas del Villar	Director Nacional de SERNAC
2	Francisca Barrientos	Subdirectora Jurídica de SERNAC
3	Diego Espinoza	Jefe (s) Departamento de Participación Ciudadana SERNAC y Secretario Ejecutivo (s)
4	Erick Sayes	Profesional Departamento de Servicios a Usuarios de SERNAC
5	Tatiana Gajardo	Profesional Departamento de Participación Ciudadana de SERNAC
6	Hernán Calderón	AdC Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS y presidente COSOC
7	Jaime Lorenzini	Retail Financiero
8	Javier Vega	Retail Financiero

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Asistentes**

	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>
9	Víctor Hugo Romo	AdC BICICULTURA
10	Javiera Escanella	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
11	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
12	Sebastián Castillo	Cámara de Centros Comerciales de Chile
13	Rafael Cumsille	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
15	Pedro Zamorano	Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile CONAPYME
16	Puppy Rojas	Asociación de Telefonía Móvil ATELMO
17	Marco Araneda	AdC Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI
18	Sebastián Castillo	Cámara de Centros Comerciales de Chile

**Justifican inasistencia**

1. Jorge Guerrero- Cámara Nacional de Comercio

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

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

1	<p>Diego Espinoza (SERNAC) da la bienvenida a la segunda sesión del COSOC y agradece la asistencia. Comenta que los tres compromisos asumidos en la sesión anterior han sido cumplidos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. Ampliar plazo para consultas sobre compliance y mecanismos de indemnización: se encuentra cumplido. Se mandó correo el 26 de octubre entregando todas las indicaciones para participar e indicando que se ampliaba el plazo hasta el 4 de noviembre.</li><li>II. Informe sobre causales de reclamo: se generó el informe que se va a presentar en esta sesión.</li><li>III. Proyecto ley pro consumidor y circular de buenas prácticas en juicios colectivos: se presentarán en esta sesión.</li></ul>
2	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): saluda y agradece asistencia e insiste que el servicio está abierto a los canales de contacto entre los miembros del COSOC y la institución. Pueden pedir información, solicitar reuniones específicas, lo que necesiten.</p>
3	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Saluda a las y los asistentes y comenta que como organización de consumidores han recibido información no oficial de que habrían tres millones de juicios de cobranza que no se han hecho por los instructivos del gobierno, pero una vez que se levanten los estados de excepción no se van a poder seguir deteniendo. En ese contexto solicita a SERNAC recabar información al respecto y hacérselas llegar.</p>
4	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC) se compromete a recabar información y tener más detalles para la próxima reunión. <b>COMPROMISO</b></p>
5	<p>Diego Espinoza (SERNAC): Presenta a Erick Sayes del Departamento Servicios Usuarios, quien presenta acerca de las características de los reclamos del último año (Se adjunta presentación).</p>
6	<p>Diego Espinoza (SERNAC) Agradece la presentación y pide que las preguntas se hagan al final de todas las presentaciones. Da la palabra a Francisca Barrientos, Subdirectora Jurídica del servicio quien presentará sobre los alcances de la Circular de buenas prácticas en juicios colectivos y sobre los avances de la Ley Pro Consumidor (Se adjunta presentación).</p>
7	<p>Javier Vega (Retail Financiero) Agradece la presentación y señala la importancia de este tipo de normativas que protejan a los consumidores. Comenta que el caso del sobre endeudamiento en algunos segmentos puede ser real, pero el caso de Chile en el contexto</p>

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>internacional es bajo, Chile está entre los países de la OCDE con menos endeudamiento, muy por debajo de países escandinavos como Dinamarca y Holanda, de forma que es relevante que no se creen falsas premisas al respecto, sino información objetiva.</p> <p>Respecto al tema de la mora, comenta que la mora bancaria está cayendo, los chilenos somos buenos pagadores. Hay que destacar eso, las personas en Chile cumplen los compromisos, en un mercado muy bien regulado como es éste.</p> <p>Finalmente, una pregunta: ¿Qué ha ocurrido con el reglamento de aprobación de materias certificables y con la entrada en vigencia de la portabilidad financiera?</p>
8	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Agradece las presentaciones y comenta que, efectivamente, hay segmentos que están sobre-endeudados en niveles muy preocupantes. Vivimos en un país que tiene rasgos de desigualdad muy importantes y algunos segmentos muestran un escenario muy preocupante. Si bien, en términos globales, hay países que tienen mayor sobre endeudamiento, las políticas públicas apuntan a esos segmento más vulnerables. Esta política apunta a disminuir esas asimetrías.</p> <p>Más datos sobre el reglamento consultado lo están viendo en el Ministerio de Economía. Si bien se consultó al respecto, hace un par de semanas había ingresado a Contraloría para toma de razón, no se cuenta con información más concreta. Para más información puede consultarte en el Ministerio de Economía. La participación de SERNAC al respecto se enmarca en el mandato que le asigna la ley al Servicio para hacerlo.</p> <p>Sobre la portabilidad financiera tenemos algunos reportes. El primer mes fue más bien lento.</p>
9	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Primero comenta lo que dijo Javier, que los chilenos somos muy responsables al pagar, sin embargo ello se debe a que la gente usó el retiro del 10% para pagar deudas, de forma que este escenario es excepcional y no obsta que la curva vaya a crecer. El promedio de endeudamiento en Chile es 4 o 5 veces su ingreso, lo que no es poco. Más ahora con casi 3 millones de cesantes. La situación no va a ser fácil en los próximos meses; de ahí la preocupación sobre los juicios de cobranzas, embargos, etc.</p> <p>En segundo lugar, comenta que cuando la ley Pro consumidor habla de mediación y arbitraje que lo puede hacer cualquiera, ¿Qué efecto jurídico tendrá ese arbitraje o mediación? ¿Cómo le vamos a dar validez? ¿Habrán un reglamento? Me pregunto eso. Por ejemplo, en el actual Cyberdar, la Cámara de Comercio de Santiago está ofreciendo un sistema de mediación, pero ¿en qué consiste y qué validez tiene? ¿o es una plataforma de reclamos?.</p> <p>Por otro lado, Francisca habló de las leyes especiales pero no me queda claro. Para mí, con el texto de la ley Pro Consumidor las leyes especiales siguen estando por sobre la ley del consumidor, de modo que ésta sigue siendo supletoria y, con ello, seguiremos teniendo</p>

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>una ley de segunda jerarquía. Es el momento de avanzar y superar esa figura.</p> <p>Señala, además, que comparte el tema del derecho a retracto, y que sea un derecho de los consumidores y que no sea la empresa la que decide si acoge el retracto o no.</p> <p>Por último, comparte lo de la responsabilidad del prestamista. Son ellos los obligados a hacer el análisis exhaustivo de la capacidad económica de la persona que van a recibir el préstamo. Y también que justifiquen porque se rechaza; existen listas negras de consumidores que se han acogido a la ley de quiebras y posteriormente el sistema no los acoge y sin justificación. Ahí hay un tema, que no pasa por esta ley, pero que es la consolidación de las base de datos y la información financiera; el retail tiene una base, todos tienen bases distintas.</p>
10	<p>Javier Vega (Retail Financiero): Apoya a Hernán Calderón en el punto de que Chile enfrenta una situación económica muy complicada e incluso desesperante en algunos segmentos. Por supuesto que el desempleo trae con secuencias económicas muy importantes, entre las cuales se encuentra el prestamista informa. Es importante poner atención con lo que ocurre con los préstamos informales, pues al salir del mercado formal del crédito muchas personas se ven expuestas a un mercado sin ninguna regulación ni fiscalización; sin tasa máxima convencional ni ninguna restricción. Además, ello está muy asociado a delitos como el narcotráfico y estamos haciendo poco desde las políticas públicas para abordar ese problema.</p>
11	<p>Rafael Cumsille (CONFEDECTUR): Propone que tal, como las Asociaciones de Consumidores pueden ser parte de una mediación, las Cámaras de Comercio también puedan participar. Por ejemplo, en las comunas si un proveedor tiene algún problema que lo podamos representar. Desde hace años que hemos recibido reclamos de consumidores y logramos mediar con éxito.</p> <p>Ahora bien, también tenemos que tener conciencia de que hay personas que se dedican a reclamar y a hacer un negocio de eso.</p> <p>Por último sobre el endeudamiento tenemos caso de pequeños empresarios que han estado cerrando sus negocios.</p>
12	<p>Jaime Lorenzini (Retail Financiero) Agradece la presentación del ranking de reclamo, la que a su parecer fue muy robusta. También agradece la presentación de la ley Pro Consumidor y la circular de juicos colectivos.</p> <p>Comenta que sería muy bueno identificar a los proveedores que han mejorado su respuesta a los reclamos ya que puede haber algunas industrias en las cuales hay porcentualmente un mejor tratamiento a los reclamos; disminuyendo los reclamos o mejorando las soluciones.</p> <p>Debiera haber algún incentivo a las industrias, grandes medianas y pequeñas, que se han</p>

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>comportado bien. Esta no ha sido la experiencia en Chile, donde sólo hemos utilizado herramientas duras y no hemos tenido la creatividad para reconocer o incentivar el buen comportamiento. Estamos al debe en persuadir por razones éticas y de responsabilidad social y no solo desde el garrote.</p> <p>También consulta si es posible dictar una circular de estas materias de juicios colectivos, en alusión a si SERNAC contaría, efectivamente, con atribución para ello, pues no se está interpretando la ley sino apuntando “extra ley”. Propone una denominación tipo “Documento de buenas prácticas” de SERNAC o del consejo consultivo. Además, parece delicado abordar materias de juicios colectivos, cuando el interpretador es uno de los litigantes.</p>
13	<p>Marcos Araneda (ASOCOCHI): Pregunta a Francisca Barrientos si se podría explayar o ampliar información respecto a la modificación de las reglas en cuanto a las cobranzas. En segundo lugar, pregunta si el derecho a retracto aplica a todos los mercados o a mercados puntuales.</p>
14	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Comenta que SERNAC tiene circulares de buenas prácticas, dictadas sobre todo en tiempos de pandemia. Y, sobre los reclamos, hay ranking para incentivar el buen comportamiento; por ejemplo, se sacará pronto un ranking financiero. También hemos hecho estudios en determinados mercados, y hace poco llamaba la atención un productor de pañales que había salido destacado en los resultados de un estudio de SERNAC, destacándolo publicitariamente.</p> <p>Sobre la circular, destacar que esto fue latamente discutido y analizado y fue acordado y suscritgo en el mismo Consejo Consultivo, incluyendo el Retail Financiero. Además, ha resultado un muy buen instrumento y estaca que la representación no se restringe únicamente a la ley.</p> <p>Adicionalmente SERNAC ha participado de mecanismos de responsabilidad social empresarial. SERNAC está súper abierto a participar en instancias de RSE en tanto se encuentre dentro de los estándares correspondientes.</p> <p>También tenemos en consulta pública una Circular sobre planes de cumplimiento que van en la línea de destacar y promover un estándar más alto de respuesta por parte de las empresas, en cuyo caso la empresa tiene un atenuante legal si colabora.</p> <p>Se han dado a conocer buenas prácticas en código verde, publicidad. Estamos promoviendo las buenas prácticas en la industria.</p>

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

15	<p>Francisca Barrientos (Subdirectora Jurídica SERNAC): Agradece el interés por los temas expuestos y comenta que la ley no cambia el modelo de mediación y la participación de las AdC. Lo que consagra esta ley es el derecho del consumidor a participar.</p> <p>Con respecto al tema de la supletoriedad de la Ley, esta ley no afecta la supletoriedad de la ley, sino que reconoce todas las leyes especiales como ley de consumo. Como es un sistema de protección al consumidor no hay competencias entre las leyes.</p> <p>Acerca del endeudamiento, la ley Pro Consumidor propone líneas para el endeudamiento y está muy de la mano con lo que trabaja la SUPERIR y la ley de quiebra.</p> <p>Sobre la circular interpretativa, complementario a lo indicado por el Director, mencionar que la obligatoriedad de las circulares es para los funcionarios del Servicio, por lo que se hace es funcionar como guía y recomendación a los mercados en términos de conocer los criterios del Servicio.</p> <p>Respecto de las cobranzas extra judiciales se compromete a compartir los materiales con respecto a este tema. Se está intentando en términos generales bajar los montos de cobros de cobranza. Hay un estudio que SERNAC contrató que dice que el porcentaje establecido es alto. Se está intentado dar una multa mayor y, también, asegurar la protección de los datos personales. <b>COMPROMISO</b></p> <p>Sobre el derecho a retracto, la regla es la siguiente: en materia de bienes comprados a distancia se libera esta exclusión de que el proveedor podía borrar por medio de una cláusula el derecho a retracto del consumidor. En cuanto a servicios, en principio, no se va a dar derecho a retracto, excepto los casos contemplados en una muy larga lista.</p>
16	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Comenta que participó de las primeras discusiones del proyecto de Ley Pro consumidor pero dejó de ir.</p>
17	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): sobre mediaciones y arbitrajes señala que SERNAC presentó una propuesta sobre como regular estos temas. Recuerda que la mediación y arbitraje están en la ley del consumidor y ya se usaron en el caso de La Polar, por ejemplo, con gran satisfacción por parte de los consumidores.</p> <p>La idea es que cualquier empresa pueda tomar estos procedimientos y utilizarlos, así como asociaciones de consumidores, universidades, centros de estudios, etc., los que podrán realizar mediaciones en tanto cumplan con una serie de requisitos que estarán contenidos en un reglamento que dictará el Ministerio de Economía. La invitación es, precisamente, impulsar un trabajo conjunto para el logro del mejor reglamento posible con miras al modelo inicial implementado en España.</p>

**ACTA N° 2 - 2020**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

18	<p>Victor Hugo Romo (BICICULTURA): Solicita hacer llegar la documentación presentada para compartirla con las demás Asociaciones de Consumidores.</p> <p>A su vez, como experiencia virtuosa de los puntos de encuentro entre proveedores y consumidores, comenta que en el marco de la pandemia y el alto volumen de ciclistas que han salido a la calle, se ha coordinado a los proveedores talleres de bicicletas y se ha gestionado con la autoridad para que hayan podido ser designadas como servicios de primera necesidad y abrir, incluso, durante la pandemia.</p>
19	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Comenta que el Ministerio de Economía ya publicó el reglamento que regirá el funcionamiento y cómo las Asociaciones de Consumidores deberán reportar sus actividades al Ministerio de Economía.</p>
20	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC) anuncia que se acaba de lanzar una plataforma que busca evitar el fraude electrónico a través de sitios fraudulentos. Todas las recomendaciones de recaudos están disponibles en este portal, así como la invitación a que las empresas puedan informar cualquier situación en que adviertan que se está usando su marca para fraudes.</p>
21	<p>Diego Espinoza (SERNAC), no habiendo más temas ni opiniones de los consejeros, agradece la participación de todos y reitera el compromiso de hacer llegar la información presentada y el acta de la sesión; indicando, a su vez, que se les contactará para coordinar la próxima sesión del Consejo para continuar el buen trabajo del mismo.</p>

**Documentación anexa al Acta.**

1. PPT con presentación sobre reclamos.
2. PPT con presentación sobre Ley pro consumidor y circular de buenas prácticas en juicios colectivos.

**Acuerdos / Compromisos:**

1. Recabar información sobre número de juicios de cobranza que no se han realizado pro estado de excepción.
2. Compartir materiales contenidos en el proyecto de ley pro consumidor sobre cobranzas extrajudiciales.

Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Por definir	Por definir	Modalidad virtual
<b>Documentado por</b>	Tatiana Gajardo Álvarez - Encargada de Iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor	