
 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	<p><b>ACTA N° 2</b> <b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b> <b>Región de Valparaíso</b></p>		

**ACTA N°2**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**Dirección Regional Valparaíso**


Reunión N°	Fecha	Presidida por	
N° 1	10.09.2020	Mario Labarrera Jara María Ignacia Molina Marín	
Lugar	Horario		
Videoconferencia Google Meet	Inicio	Término	
	11:00	12:00	
Objetivo de la reunión			
1	Validar acta anterior		
2	Exposición de don Guillermo Henríquez, tema: Nuevas tendencias en materia de consumo		
3	Comentarios a la exposición de don Guillermo Henríquez		

Asistentes			
Nombre		Representación	Integrante
1	Mario Labarrera	Asociación de Consumidores de Valparaíso (ADECONVAL)	Titular
2	Luis Bustamante	ADC Los Gladiadores de Valparaíso	Titular
3	Karla Baeza	Gerópolis UV	Suplente
4	María Ignacia Molina	SERNAC	Secretaría Ejecutiva
5	Guillermo Henríquez	ADC Orcus	Titular


 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	<p><b>ACTA N° 2</b> <b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b> <b>Región de Valparaíso</b></p>		

<b>Asistentes</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Representación</b>	<b>Integrante</b>
<b>Justifican inasistencia</b>		

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El presidente saluda a los participantes de la reunión por videoconferencia, al respecto se hace una observación junto con la abogada María Ignacia Molina con respecto a las reuniones vía remota, desde el punto de vista que se hace complicado convocar a los demás involucrados y además por problemas técnicos, tienen problemas para conectarse.</li> <li>- Una vez que se inicia la sesión, don Guillermo Henríquez, representantes de la ASDC Orcus, comienza su exposición con el tema: Nuevas tendencias en materia de consumo. Al respecto señala: El despacho, como actividad ha aumentado considerablemente, hay varias iniciativas de desarrollar esta área, el despacho da una actividad que se realizaba con bastante frecuencia en sectores rurales, en Chiloé, el despacho de mercadería a través de naves o lanchas es cotidiano, hoy es común en la ciudad, esto es importante puesto que el comercio mediano y pequeño lo utiliza. Pues bien, en este sentido se da un problema con las empresas grandes, antes el despacho era una herramienta subsidiaria hoy es fundamental, es importante darse cuenta que este despacho ha tenido muchos problemas que son serios, y se espera que se pueda superar, por ejemplo, entregas masivas que no se cumplen, pérdida de productos etc, cuando una actividad está diseñada para absorber grandes demandas. Ha tenido éxito el despacho en el comercio pequeño, se atiende a clientes que se encuentran en un mismo lugar, en lugares más pequeños. Por ejemplo, esto se ha dado en comunas como Quillota, Limache, La Calera etc. El comercio pequeño ha resuelto el problema del despacho en un sentido muy adecuado, es más cómodo desplazarse, conocen bien el territorio, saben cuánto tiempo se demorarán en despachar, a diferencia de lo que ocurre en las grandes tiendas que venden en Santiago y despachan en otras ciudades del país. El comercio pequeño se adapta. Pregunta si alguien tiene dudas respecto a lo ya señalado.</li> </ul>


	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 3 de 5
<b>Servicio Nacional del Consumidor</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	<b>ACTA N° 2</b> <b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b> <b>Región de Valparaíso</b>		

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Ignacia Molina toma la palabra, le parece muy interesante. Desde su punto de vista no se ha habido detenido en los términos del despacho que puede realizar una micro o pequeña empresa a diferencia del Retail por ejemplo, quienes incurren en mayor incumplimiento son las empresas grandes, se comprometen a ofrecer entregas que no van a cumplir y que viene dado por el territorio, claramente una crítica para las empresas grandes es que no han podido solucionar el problema de comprometer o cumplir con entregas que no estudiaron que sería difícil cumplir con la entrega. Hace mención a los reclamos recibidos por el Sernac sobre este tema. Lo peor de todo esto, es que tiene relación con el stock que informa una empresa, dado que se comprometen a entregar algo que no tienen y terminan anulando la compra. Valora la exposición, ya que es un análisis local.</li> <li>- Don Guillermo, agradece las observaciones. Y señala que la pandemia claramente ha sido determinante en esto.</li> <li>- María Ignacia coincide y pregunta a Karla y don Luis, sus experiencias.</li> <li>- Don Luis manifiesta que esto de estar encerrado por la pandemia ya anticipaba que iba a crecer la venta online y que iba a colapsar. El pequeño comercio, no puede abarcar además todas las necesidades, pero si ha sido un aporte. La concentración de gran cantidad de productos que se comercializa, como los supermercados, acentúa que las pymes si distribuimos cierta cantidad de productos en pequeñas empresas le permite tener una economía familiar.</li> <li>- Don Guillermo, pide retirarse pues está excusado por asistir a una reunión en la SEC.</li> <li>- Don Luis retoma la palabra señalando que se necesitan políticas. Y se desconecta la conexión.</li> <li>- María Ignacia, se queda con Karla y le informa que ha sido complicado en este tipo de consejos conectarse por videoconferencia, en otras reuniones no ha tenido problema.</li> <li>- Retoman la conexión, don Mario Labarrera y don Luis.</li> <li>- Don Luis comenta que, para tener una distribución más cercana a la gente, las micro empresas son claves con algunos productos básicos como alimentos.</li> <li>- María Ignacia señala que esto se hizo muy patente desde que se inició el estado de excepcional constitucional y que es interesante ver cómo es que esto se va a desarrollar y le da la palabra a Karla para que comente sus experiencias al respecto.</li> </ul>

 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 4 de 5
	<p><b>ACTA N° 2</b> <b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b> <b>Región de Valparaíso</b></p>		

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karla señala que efectivamente han subido las ventas online, ha tenido experiencias personales en la compra que no han sido muy positivas. Destaca la labor de las pymes, micro y pequeña empresa.</li> <li>- Don Mario Labarrera señala que tiene algunos estudios sobre la materia, pero no puede compartirlo porque no sabe ocupar la modalidad de videoconferencia.</li> <li>- María Ignacia señala que sería bueno realizar una sesión para el consejo de forma presencial si las medidas de salud lo permiten, pero no cree que esta modalidad remota sea factible, pues las convocatorias están. Agrega que es importante tener una nueva directiva, que claro, no ha podido realizarse porque los demás consejeros no se conectan. María Ignacia propone que en diciembre se pueda celebrar una última sesión. Don Mario, señala que no cree que la sesión se pueda hacer presencial. María Ignacia Molina, destaca que lamentablemente no hay feedback cuando se hacen convocatorias y que se realizará un consejo única y exclusivamente pueda realizarse de forma presencial.</li> </ul>

<b>Documentación anexa al Acta.</b>		
No hay.		
<b>Acuerdos / Compromisos:</b>		
Elegir una nueva Directiva.		
<b>Observaciones:</b>		
Sin observaciones.		
<b>Próxima reunión fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>

 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 5
	<p><b>ACTA N° 2</b> <b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b> <b>Región de Valparaíso</b></p>		

Diciembre si es que se puede hacer de forma presencial		<b>Dirección Regional de SERNAC o por Videoconferencia en caso que aún la emergencia sanitaria esté vigente</b>
<b>Documentado por</b>	Secretaría Consejo Consultivo – Director Regional	