
 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 10
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

ACTA N°2
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional Valparaíso


Reunión N°	Fecha	Presidida por	
N°2	15.07.2021	Javiera Basáez Carolina Sanguesa Blázquez	
Lugar	Horario		
Videoconferencia Google Meet	Inicio	Término	
	10:30	11:30	
Objetivo de la reunión			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación del acta anterior. 2. Homenaje a don Guillermo Henríquez Q.E.P.D. 3. Presentación de propuesta de acción conjunta planteada en reuniones anteriores (se adjunta minuta para coordinación de visitas conjuntas virtuales a medios regionales) 4. Presentación de la abogada regional respecto de la circular sobre comercio electrónico. 5. Varios 			

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Javiera Basáez	Gerópolis UV	Titular
2	Evelyn Henríquez	Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso	Titular
3	Mario Labarrera	Asociación de Consumidores de Valparaíso (ADECONVAL)	Titular
4	Carolina Sanguesa	Directora Regional SERNAC	Titular


 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 10
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

5	María Ignacia Molina	SERNAC	Secretaría Ejecutiva
6	Adolfo Henríquez	ADC Orcus	Titular
7	Gustavo Pereira	ASOCIACIÓN DE JUBILADOS, MONTEPIADOS Y PENSIONADOS DE LA MARINA MERCANTE	Suplente
Justifican inasistencia			


Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	<p>En primer lugar, la Presidenta del Cosoc, Javiera Basáez, señala que es preciso aprobar el acta anterior del 4 de junio, para que quienes no han respondido de manera escrita en el correo electrónico lo puedan realizar en el instante de la reunión. Señala además que enseguida se realizará un homenaje a don Guillermo Henríquez, estando presente Adolfo, su hijo. Posteriormente se verá la presentación de la propuesta de acción conjunta planteada en reuniones anteriores que tiene que ver con visibilizar al COSOC en medios de comunicación. Se piensa en gestionar puntos de prensa, o más que puntos de prensa, apariciones, mejor dicho, en radio y en televisión. Y finalmente, María Ignacia Molina realizará una presentación sobre la circular del comercio electrónico, finalizando con el espacio para que cada una pueda referir a otro punto que sea necesario de abordar en el punto varios.</p> <p>La presidenta solicita la aprobación del acta anterior, además de solicitar que se mencione si alguien tiene alguna observación o no, como para dejarla aprobada ahora en concejo.</p> <p>Mario Labarrera señala que no asistió y no ha leído el acta, señala que no le ha llegado y no podría votar.</p> <p>La Directora Regional señala que, independientemente de haber asistido o no, debe existir aprobación por ser miembro de COSOC, vino alguien en representación de su organización.</p> <p>Mario Labarrera señala que no sabe si alguien vino en su representación.</p> <p>Adolfo Henríquez señala que Orcus aprueba el acta.</p> <p>Evelyn Henríquez señala que sí aprueba el acta.</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 3 de 10
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

	<p>Javiera Basáez también aprueba el acta. Gustavo Pereira también aprueba el acta. Javiera agradece a todos por manifestar su aprobación y señala que hará llegar la información a Karen Santos para que quede en acta de esta reunión.</p>
2	<p>La presidenta del Cosoc, Javiera Basáez señala que el segundo punto de la reunión es un punto muy importante y representa una situación muy inesperada, como es el fallecimiento del Sr. Guillermo Henríquez. Se señala la importancia de recordarlo, de hacer un un sentido homenaje a don Guillermo dado su trayectoria y el trabajo y la contribución que hizo a SERNAC y al COSOC. Se extienden las condolencias a Adolfo Henríquez, de parte del Cosoc y se agradece su presencia. Se expresan las las siguientes palabras en reconocimiento a Guillermo. <i>“Don Guillermo Henríquez Alfaro fue profesor de historia de la pontificia Universidad Católica de Valparaíso, fue miembro y presidió diversas organizaciones sociales, entre ellas podemos destacar que fue presidente de la asociación de consumidores ORCUS, presidió, además, el consejo consultivo de la subsecretaría de telecomunicaciones y fue director de estudios públicos Aconcagua. Don Guillermo, que en paz descanse, como sabemos fue miembro activo de nuestro concejo desde su fundación y siendo presidente en su primer periodo de esta actividad de este concejo desde el año 2014 al año 2015. En COSOC de SERNAC recordamos a don Guillermo como un gran hombre, una persona de principios, muy respetuoso y atento y sobre todo su sabiduría, que siempre iluminó en momentos complejos y su asertividad que siempre allanó el camino de las decisiones de este concejo. Hoy como COSOC y también sus funcionarias presentes de SERNAC queremos rendir este homenaje a la vida y al aporte que hizo don Guillermo Henríquez Alfaro, agradeciendo su paso por esta vida y la fortuna de haberlo conocido, haber contado con su participación activa en SERNAC, su calidez y cercanía como ser humano y su admirable integridad como profesional. Frente a estas palabras, quiero darle la palabra a la directora para que pueda entregar su propio mensaje en homenaje a don Guillermo y cada uno si quiere expresar algo en memoria de don Guillermo y también para su hijo Adolfo, Vamos a ceder la palabra a cada uno”</i>.</p> <p>La Directora Carolina señala que fue todo muy sorpresivo, que a todos nos impactó mucho la partida de don Guillermo, y reconoce la disponibilidad y participación de Guillermo en el Cosoc.</p> <p>María Ignacia también señala que tuvo la oportunidad de trabajar con Guillermo y que reconoce su labor y participación, además su disposición. para generar dialogo, para aportar a la discusión.</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 4 de 10
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

	<p>Evelin, como parte de la cámara del comercio y de los gremios del comercio, también se hace parte de las condolencias y reconoce en Guillermo a una persona muy amable... además, generoso con sus tiempos y conserva los mejores recuerdos y cariño hacia su persona.</p> <p>Se señala que Mario tuvo una caída de internet.</p> <p>Gustavo Pereira señala que, a nombre de la asociación de jubilados de la marina mercante que ha participado junto a Bernardo Moran y Sergio Rosas, que el fallecimiento de Guillermo es una gran pérdida para el COSOC, así que extiende sus condolencias a sus familiares.</p> <p>Javiera agradece a todos su palabras y Adolfo también agradece.</p> <p>Adolfo señala que él es el actual presidente de ORCUS, que junto a Guillermo estaban en varios COSOC y Guillermo representaba en este y que se encuentra al tanto de los temas tratados en esta instancia. Agradece los mensajes y las condolencias.</p> <p>Javiera señala que son con mucho afecto y respeto.</p>
3	<p>Como segundo punto se va a tratar la circular interpretativa sobre buenas prácticas en el comercio electrónico, esto lo desarrollará María Ignacia. (Se realiza un cambio de orden en las temáticas de la tabla)</p> <p>María Ignacia, abogada regional de SERNAC, señala que le solicitaron comentar algunas premisas de esta circular, señalando “Esta circular es una recomendación que SERNAC entrega a los proveedores para el uso de la compra de productos o prestación de servicios a través del comercio electrónico, surgiendo a raíz claramente de lo que ocurrió durante el año 2020 con la pandemia y cuarentenas en diferentes comunas, donde los locales comerciales se encontraban cerrados y esto generó en las personas y en las empresas la oportunidad de comenzar a gestionar todo vía online o vía remota y entonces a raíz de esto es que fue necesario dictar esta circular interpretativa. También hay otras circulares interpretativas que están relacionadas con estas buenas practicas que deben asumir los proveedores ante las compras en el comercio electrónico.</p> <p>De acuerdo a las facultades del SERNAC esta circular es informativa, hubo personas que creyeron que era obligatorio para las empresas, sin embargo se aclara que son recomendaciones.</p> <p>Esta circular, lo que establece es promover y reforzar el uso de los canales digitales si es que el proveedor los tiene y fomentar también las compras online y los pagos electrónicos, más los despachos a domicilio, esto a raíz claramente, de la comodidad que puede existir para todos los consumidores en un contexto de pandemia y no solo de pandemia, sino que en definitiva se ve como una actividad que se puede seguir hacia el futuro.</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 10
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

Se establece en esta circular el fortalecimiento de la comunicación digital con los consumidores, es decir que haya una comunicación directa entre el consumidor y el proveedor de forma digital, es decir que haya una comunicación antes de la compra, durante la compra y posterior a la compra.

El año pasado se recibieron muchos reclamos relacionados con la postventa, falta de stock, falta de información y a eso se refiere este fortalecimiento de la comunicación digital con los consumidores, es decir no solo debe haber una compra, una venta de un producto o prestación de servicio que se ofrezca por internet sino que también la comunicación tiene que ser continuamente digitalmente también.

Otra premisa que se establece acá es informar de manera visible las páginas web y en todos los canales informativos, las redes sociales del proveedor, sus teléfonos de contacto y los horarios de atención, para evitar fraudes.


Por otra parte, también se establece en esta circular, en cuanto a los despachos a domicilio, que se adopten todas las medidas sanitarias dispuestas por la autoridad, es decir evitar el contacto, mantener la distancia, etc. En este caso es el proveedor quien tiene que encargarse de que su despacho, por lo general este servicio suele ser tercerizado, entonces esta recomendación viene dada para que esta empresa encargada del despacho o si el mismo proveedor es el que se encarga de ella se haga con todas las medidas sanitarias dispuestas por la autoridad.

También, se establece que el proveedor informe plazos razonables, y a raíz de esto surgieron juicios colectivos en contra de Falabella y de Cencosud por no informar los plazos de envío o no entregar los productos.


Por otra parte también, se establece en esta circular, no generar falsas expectativas al momento de la entrega y la disponibilidad de los productos y esto está relacionada con el stock, Que también ha sido una infracción bastante recurrente durante la pandemia por parte de los grandes proveedores como el retail, no así como ha ocurrido con las PYME, esto lo hablábamos con don Guillermo el año pasado, él decía que en las regiones por lo general, los proveedores PYME tienden a entregar información veraz y oportuna a los consumidores respecto del despacho y el stock, mientras que el problema se genera, más bien, con las grandes empresas, los grandes proveedores que son los reconocidos del retail. Que por lo general tienden a generar estas falsas expectativas de que te va a llegar el producto en tres días, pero el producto no va a llegar en tres días.

María Ignacia señala que esto puede informar a grandes rasgos y que puede enviar la circular a los correos de las personas de este Cosoc.


Javiera señala que está de acuerdo con recibir esta circular para difundirla en las propias redes, asociados, pares, porque es una información bien importante.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 6 de 10
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

	<p>Adolfo señala que está de acuerdo con lo dicho por María Ignacia, que era un debate que tenía con Guillermo es que no era culpa del comercio, sino de otros factores que alteraban el proceso de envíos. También opina que la dinámica de consumo en las regiones y provincias versus las zonas metropolitanas es diferente, por ejemplo, en provincia se usa mucho el comercio electrónico de las ferias de las pulgas de Facebook, entonces si alguien necesita un producto él va a la feria y lo pide y hay un fuerte y rico comercio. En ese sentido, señala, la circular le resulta interesante y precisa para difundir para generar competencia en esos circuitos donde se encuentran Pymes y proveedores informales que han salido producto de la contingencia. Sería importante entregar una guía de algunos puntos que pudiesen seguir y difundirlo a través de la feria de las pulgas, donde se concentra buena parte de este comercio. Por otro lado, señala que ellos estaban trabajando en la semana en que falleció Guillermo, en un estudio del Cyberday, en un análisis de precios y podría compartir sus conclusiones.</p> <p>María Ignacia señala que hay un proyecto de ley que está ya aprobado por la cámara de diputados que es este proyecto pro consumidor que instauró el gobierno durante el año 2019 y también hay ahí ciertas materias en comercio electrónico que se están modificando por ejemplo el derecho a retracto, la garantía se quiere cambiar el plazo de 3 a 6 meses, protección de datos personales. Se ofrece a enviar esa información y espera que este proyecto sea en ser aprobado por ahora por senado.</p>
4	<p>Javiera señala que es necesario que se pueda aprobar una acción de difusión del COSOC en dos medios de comunicación, ya que en las reuniones anteriores se había hablado de la importancia de visibilizar el trabajo que hace el COSOC, de dar a conocer sus acciones y en este caso quizá vincularlo con las buenas prácticas o con esta circular u otras acciones. Se plantea iniciar un espacio de conversación en un medio de comunicación televisivo y en otro en radio, no presenciales, sino de manera virtual. Además se debe definir quién va a representar al Cosoc. Se solicita la opinión de los presentes.</p> <p>Adolfo señala que es excelente hacerlo y que aprueba la realización de esta actividad, sin embargo, respecto al contenido es necesario tratar temas contingentes. Entonces es importante que el Cosoc aparezca cuando hay un evento como el cyberday,. Respecto a los medios, Adolfo señala que es bastante fácil adquirirlos de hecho y que él es panelista en un programa llamado “entre nos” los lunes y los miércoles y si necesita él puede conseguir el espacio.</p> <p>Javiera informa que el plan contempla 4 acciones. La primera es que, la encargada de comunicaciones de la dirección regional de SERNAC solicitará estas minutas al</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 7 de 10
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

	<p>departamento de comunicación para esta actividad de prensa, luego se espera que dentro de nosotros como COSOC se pueda definir la participación de uno de los miembros para que represente en estas instancias que serán gestionadas a través del departamento de comunicación y la encargada de comunicación hará estos contactos, ya sea con estos medios de comunicación para agendar la entrevista donde participará la directora y algún miembro del COSOC. Por lo tanto, se agendará y se hará la preparación de la minuta del tema, que tema se va a conversar y difundir. Se señala que hay que ser estratégicos, es importante difundir lo que como COSOC se está realizando, pero ir con algo más, algo que responda a la contingencia, lo que se está viviendo día a día como consumidores a propósito de la pandemia.</p> <p>Evelin concuerda con Adolfo y es lo que se ha hecho anteriormente y ha resultado. Es preciso ser estratégicos y abordar la contingencia.</p> <p>Por ejemplo, a partir de hoy día se implementa la adecuación del plan paso a paso y hay gente que está excluida de poder, ingresar a los locales gastronómicos para poder sentarse en el interior, porque la ley establece hoy día que la gente que va a estar adentro del restaurant tiene que tener pase de movilidad, sin embargo, no hay una educación al respecto, la gente podría pensar que es una suerte de discriminación frente al ingreso a un determinado establecimiento. Se tendría que crear una agenda con los hitos más importantes. Manifiesta su disposición a participar.</p> <p>La directora señala que va a consultar a Santiago si puede compartir los boletines, el servicio está bien activo en ejercer muchas acciones, hoy día se inició un juicio contra una financiera ilegal, por ejemplo. Esto nos abre un espacio porque hoy día a medida que haya noticia somos interesantes para los medios y estamos generando noticias permanentemente.</p> <p>Javiera solicita pronunciarse para aprobar el plan. Se consulta a la audiencia. Adolfo aprueba, Gustavo aprueba y señala que antes también se había hecho lo de la difusión y se ofreció a Sergio Rosas Roa que tiene un programa en Radio Portales. El programa es grabado y se puede conseguir que se difunda por ese medio, los días domingo.</p> <p>Javiera da por aprobada la iniciativa, con el apoyo de la prensa del servicio.</p>
5	<p>La presidenta del Cosoc, señala que se han cumplido los principales puntos de la tabla y consulta si alguien necesita necesita informar o presentar algún comentario o reflexión en el punto varios.</p> <p>Adolfo solicita la palabra y comenta que en Orcus están haciendo un estudio sobre la comparación de precios del cyberday. Señala que existen muchos hallazgos,</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 8 de 10
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

como el número de participantes que informa la cámara de comercio el que no sería real. Informa que se hizo un muestreo de 128 empresas, comparación de cinco líneas de precios, entre un mes después del cyberday y un mes antes. SERNAC ha hecho evaluación sobre publicidad engañosa, eso ya se ha hecho, lo hizo Orcus es una comparación de precios para ver si las promociones son de verdad o no. Y se encontró promociones excelentes, pero otras no.

El problema son las tiendas por departamento, que tienen precios más caros en Cyberday y son las que tienen más altos volúmenes de ventas, señala Adolfo.

Es importante premiar al comercio más pequeño que ha hecho el esfuerzo de adherirse al Cyberday.

Consulta si en una sesión futura pudiese presentar los resultados y si Sernac estaría interesado en difundir estos resultados.

Carolina señala a Adolfo, que va a consultar a nivel central, porque SERNAC también hizo estudios previos, a través del departamento de fiscalización, se hizo un trabajo y que hay metodologías para validar también. En este caso, las organizaciones de consumidores hacen trabajo bajo su metodología y tendría que consultar porque hay que validar bajo la metodología SERNAC.

Adolfo explica su metodología de trabajo e investigación y Carolina responde que lo vean internamente para consultar por las validaciones, ya que es un informe realizado por un tercero.


Adolfo señala que le interesan las buenas prácticas del comercio.

Carolina señala que SERNAC está trabajando con el tema de fiscalización, y reitera conversarlo directamente con Adolfo para ver cómo mejor resolver.

Javiera y Carolina aclaran que el trabajo de Adolfo lo puede presentar en cualquier instancia porque es propiedad de ellos como Orcus, pero si SERNAC realiza cualquier acción con estos datos, debiese validarlo primero. Se reconoce los trabajos de terceros, sin embargo, el servicio es bien estructurado para comunicar información producida por terceros o propia.


Javiera señala entonces que en la próxima reunión se podría conocer los resultados del estudio de Orcus.

Evelin señala que es necesario hacer esta planificación entre las acciones que, a lo mejor, ya tengan planificadas o agendadas desde el SERNAC e ir sumando aquellas que a lo mejor tengan más relación con la contingencia o con iniciativas más sectoriales, como incluso la que propone Adolfo. Propone hacer un acercamiento con la Cámara de Comercio de Santiago para mejorar prácticas de Cyberday de las empresas.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 9 de 10
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

<p>Javiera señala que ha tomado nota de los comentarios para dejarlos en acta y que si no hay más que agregar, se agradece la conexión y participación. Carolina también agradece siempre la disponibilidad a generar acciones. Como también se pide que como Cosoc se pueda ir activando las redes, hacerse vistibles y llegar a más gente a través del Cosoc. Se agradece y se da por finalizada la reunión.</p>
--

Documentación anexa al Acta.		
Propuesta de difusión		
Presentación reunión N°2		
Acuerdos / Compromisos:		
<ul style="list-style-type: none"> - Se aprueba acta anterior. - María Ignacia Molina enviará circular interpretativa de buenas prácticas en el comercio electrónico. - María Ignacia Molina enviará información de Proyecto de Ley Proconsumidor que se encuentra en tramitación. - Se aprueba realizar actividad de difusión con el Cosoc, considerando establecer una agenda de hitos importantes para mantener informados/as a consumidores/as frente a la coyuntura. - Directora consultará a Santiago si se pueden difundir boletines. - Adolfo Henríquez podría apoyar en la vinculación con algunos medios de comunicación. - Gustavo Pereira señala que se podría contar con un espacio radial para realizar difusión, ya que Sergio Rozas Roa realiza un programa. Se preguntará a don Sergio si se puede contar con este espacio. - Adolfo Henríquez presentará resultados de Estudio realizado por AC Orcus sobre Cyberday. - Directora consultará lineamientos a Comunicaciones Estratégicas de SERNAC para saber si es posible difundir estudio de Orcus. 		
Observaciones:		
Sin observaciones.		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
26-08-2021	11:00	Vía Google Meet

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 10 de 10
	ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		

Documentado por	Secretaría Consejo Consultivo - Profesional
------------------------	---