

**ACTA N° 2- 2021**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°2 Año 2021	28 de julio 2021	Lucas del Villar Montt- Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
Lugar	Horario	
Modalidad Virtual	Inicio	Término
	11:00	12:00
Temas a tratar		
1	Presentación resultados proceso Peer Review	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Lucas del Villar	Director Nacional Sernac
2	Paulina Espinoza	Jefa dpto. de Participación Ciudadana Sernac
3	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
4	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
5	Catalina Mertz	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
6	Pedro Zamorano	Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile Conapyme
7	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicicultura
8	Puppy Rojas	ATELMO A.G

	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
9	Javier Vega	Retail Financiero
10	Jaime Lorenzini	Retail Financiero
11	Carla Sandoval	Sernac
12	Tatiana Gajardo	Sernac
13	Daniela Gil	Sernac

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	Paulina Espinoza (Sernac): Da la bienvenida a las y los consejeras/os e introduce que el tema central de la sesión será la presentación de los resultados del proceso peer review al que se sometió el servicio.
2	Lucas del Villar (Sernac): Agradece la asistencia y presenta a Daniela Gil Encargada de Relacionamento Internacional de Sernac quien trabajó en este proceso. A continuación presenta los resultados. SE ADJUNTA PRESENTACIÓN
3	Puppy Rojas (ATELMO): Felicita al equipo de Sernac por el trabajo, no es fácil que a uno lo evalúen pero los resultados son muy buenos. Pide más información acerca de los mecanismos de compliance y si está contemplado dentro de las acciones que van a realizar algunas recomendaciones o pautas de compliance, o queda abierto a cada sector.

4	<p>Lucas del Villar (Sernac): comenta que el compliance es uno de los mecanismos más innovadores que hay, de hecho nos preguntaron por eso mismo.</p>
5	<p>Daniela Gil (Sernac): Agrega que tanto la Federal Trade Commission y Diaco de Guatemala también consultó el tema.</p>
6	<p>Lucas del Villar (Sernac): Señala que dieron a conocer que teníamos todos los mecanismos para que se desarrollen todos los compliance, por lo tanto mostramos el diseño más que el proceso específico. El seguimiento que se hará entonces va a permitir que nos entreguen más valor agregado. Obviamente esta no es la única medida para la promoción de las buenas prácticas.</p>
7	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero): Primero, destaca que si hay un país que ha tenido un avance importante en materia de protección de los consumidores es Chile. Los que estamos acá tenemos al menos cuatro reformas importantes que han tenido la protección de los consumidores. Y estamos próximos a que se promulgue la reforma a la actual ley. Quiero destacar esto y todo lo que ha hecho Sernac en este tiempo. Una opinión muy personal: todas estas mejoras sin estar consagradas en la constitución, entonces pregunto cuál es la necesidad o cuál ha sido el impedimento de que los derechos de los consumidores no estén consagrados en la constitución.</p> <p>Segundo, de cara al informe de la UNTA no se si existe la posibilidad de hacer un benchmarking con otras agencias internacionales y definir variables con las que puedan compararse permanentemente. Por ejemplo, yo no sé si el sistema de reclamos en Chile está entre los</p>

	<p>mejores, o es muy débil. No se si estos 400 mil reclamos son mucho o poco en comparación con otros países.</p> <p>Sernac tiene la ventaja de que los chilenos lo sienten muy cercano y acuden a él, pero por ejemplo me gustaría saber el número de reclamos en Perú, donde la mitad de la economía es informal.</p> <p>Sería bueno establecer un sistema de comparación permanente con países con economías similares. Hace poco hubo un foro de países de latinoamérica donde expuso un argentino experto y dijo que Argentina tiene uno de las leyes más avanzadas en temas de libre competencia pero que finalmente no se aplica en el país. Entonces hay que buscar las variables más objetivas, por ejemplo el tema de la constitución hasta qué punto este informe tiene la posibilidad de entregar información objetiva.</p>
8	<p>Lucas del Villar (Sernac): voy a tratar de sintetizar, lo primero es un debate más profundo y vamos a tener, en su minuto, la discusión del impacto que tendría la consagración de los derechos de los consumidores.</p> <p>La apreciación de nuestros pares es que el sistema acá funciona, y cada país tiene sus sistemas. El nuestro tiene varios elementos virtuosos, las recomendaciones van en la línea de profundizar, fortalecer, es decir hacer más de lo que hacemos. Aca en él país existe la idea de que el sistema no funciona, y eso queremos desmitificar con este informe. No quiero ser complaciente pero hemos avanzado mucho. Me quedo con que hay que avanzar.</p>
9	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): He escuchado con bastante atención, el documento lo tenemos hace tiempo y lo hemos revisado es muy interesante. Nos da una luz de lo atrasados que estamos. Para resumirlo tenemos una mala ley, necesitamos reformas de fondo. Tenemos una mala ley pero la hemos utilizado a fondo, le hemos sacado el jugo. Claudio decía que se han hecho reformar pero son puros parches y ya no se puede seguir parchando.</p> <p>Creo que el tema constitucional es relevante, eso nos da una jerarquía superior, ahora tenemos una ley supletoria. Me parece esencial que la protección de los consumidores esté dentro de la constitución.</p> <p>Creo que también tenemos que discutir si el organismo público tiene que estar dependiendo de un ministerio ya que está sujeto a los ciclos políticos. La autoridad está sujeta al presidente de la república. Pasa lo mismo con la fiscalía económica.</p> <p>Hay varios temas que la ley no resuelve, por ejemplo las costas, que fue rechazado por falta de voluntad política. O la creación de un verdadero mecanismo de mediación y arbitraje. quien aprueba o valida esas mediaciones?</p>

10	<p>Lucas del Villar (Sernac) : Evidentemente hay mucho que avanzar, ahora si uno revisa este documento de nuestros pares dicen que estamos en el camino correcto.</p> <p>Mi amigo Alvaro Fuentes de Uruguay dice que aún no aprueban la reforma constitucional.</p> <p>Respecto al sistema de mediación y arbitraje, hay un mecanismo que señala quienes lo pueden hacer y còmp.</p> <p>El tema de las costas se aprobó pero con un bajo quórum.</p>
11	<p>Jorge Guerrero: el tema constitucional hay que atacar con un acuerdo nacional, para que efectivamente se incluya y se respete. Comparto con Hernán la idea de que hay que mejorar el cuerpo legal.</p> <p>Quiero saber cómo se va a difundir todo este material, para que la gente sepa y se le da más fuerza y validez al trabajo de sernac. Nos ponemos al servicio de ustedes para esto.</p>
12	<p>Lucas del Villar (Sernac): justamente dentro de las propuestas está el hacer un plan de difusión, esta es una evaluación que no se hace al sernac solamente sino que a todo el país. Al sistema completo. Aprovecho de agradecer a todas las personas que entregaron entrevistas.</p>
13	<p>Daniela Gil (Sernac): Agrega que fueron alrededor de 40 entrevistas. comenta que una vez publicado el informe, se lo haremos llegar. Ahora viene la etapa de diseminaciòn, esperamos en noviembre hacer la presentaciòn de un plan de trabajo de las medidas a implementar. Queremos tener instancias diferenciadas para gremios y para asociaciones de consumidores.</p>
14	<p>Paulina Espinoza (Sernac): Cierra la sesiòn y compromete el envió de la presentaciòn y el informe con los resultados del peer review.</p>

