

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 8
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.		

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por	
02 / 2022 Ordinaria	24.03.2022	PAMELA RAMIREZ JARAMILLO Directora Regional Sernac.	
Lugar	Horario		
Reunión por Video Conferencia	Inicio	Término	
	15:00	16:15	
Objetivo de la reunión			
1	Lectura y Aprobación del acta de Reunión anterior (31 de enero 2022)		
2	Coordinación Reunión Trabajo conjunto a Zona Franca		
3	Realización Taller Actualización Herramientas para la ciudadanía		
4	Puntos Varios		

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Pamela Ramírez	Sernac	Sernac
2	Alberto Vega Moll	Sernac	Sernac
3	Teresa Lizondo	Corporación Manos de Hermanos	Permanente
4	Juan Ojeda	Unap Magallanes	Permanente
5	Rosa Miranda	TeAbrazo Magallanes	Permanente
6	Eleodoro Andrade	Corp. Tripulantes Jubilados y Montepiados Marina Mercante.	Permanente
7	Ester Andrade	Agaci	Permanente



ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Magallanes y Antártica Chilena.

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
8	Luis Triñanes	Agaci	Permanente
9	José Nauto	Círculo Suboficiales de Gendarmería.	Permanente
10			
11			
12			
13			
14			
15			
Justifican inasistencia			
	Aurora Vargas Elgueta		
	Benjamin Alvarado Leiva		
	Daniel Cárdenas M.		
	Diana Bórquez		
	Ester Andrade		
	Guillermo Uribe Savarenes		
	José Calisto Garay		

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
No hubo.		

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Lectura y Aprobación del acta de Reunión anterior



ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Magallanes y Antártica Chilena.

Descripción de los contenidos de la reunión.

	Profesional del SERNAC procede a dar lectura al acta de Reunión sostenida con fecha 31 de enero de 2022. Los asistentes aprueban el contenido de dicho documento.
2	<p><u>Coordinación Reunión Trabajo conjunto a Zona Franca:</u></p> <p>Reunión con área directiva de Zona Franca para el día 13 de abril a las 16Hrs. A efectos de presentar síntesis de los puntos a trasladar con participación activa de los Consejeros, como Ej: Mala atención en locales. Directora propone que los Consejeros sean quienes expongan las situaciones.</p> <p>Consejera Rosita Miranda sugiere priorizar los temas y propone que cada integrante se refiera al área de su dominio, Ej. Rampas de acceso, capacitar a los guardias, precios, etc.</p> <p>Directora consulta quiénes podrán asistir a la reunión del día 13 y que puedan oficiar de voceros de los contenidos.</p> <p>Consejera Esther Andrade confirma asistencia y compromiso de exponer afectaciones a personas ciegas o con capacidad visual disminuida.</p> <p>Consejera Rosita Miranda se compromete a asistir y exponer situaciones que atañen a personas con TEA.</p> <p>Consejero Eleodoro Andrade detalla problemas que afectan a las personas mayores, como escasez y alza de precios.</p> <p>Consejera Teresa Lizondo confirma asistencia.</p> <p>Consejero Juan Ojeda lamenta no poder asistir, recalca que todos los temas planteados son relevantes.</p> <p>Consejero José Nauto confirma asistirá.</p> <p>Directora propone realizar una reunión previa el día martes 05 de abril, con quienes participarán como voceros/as.</p>
3	<p><u>Realización Taller Actualización Herramientas para la ciudadanía:</u></p> <p>Directora realiza presentación reforzando conceptos y contenidos asociados a los derechos del consumidor y las herramientas dispuestas por SERNAC en su pagina web para poder ejercerlos.</p>
4	<p><u>Varios:</u></p>



	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 4 de 8
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.		

Descripción de los contenidos de la reunión.	
	<p>Directora consulta a los Consejeros cómo se están reuniendo los integrantes de sus agrupaciones. Los Consejeros exponen que en la mayoría por teléfono y solo las directivas, debido a los temores y restricciones de la pandemia.</p> <p>Consejeros solicitan volver a la presencialidad de las reuniones</p> <p>Directora indica que se analizará opción híbrida y se estará informando.</p>

Documentación anexa al Acta.		
No hay.		
Acuerdos / Compromisos:		
Realización próxima reunión para coordinar actividad con empresa administradora de Zona Franca para el día 05 de Abril.		
Confirmación fecha de taller en mayo.		
Observaciones:		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Por definir		
Documentado por	Alberto Vega, Secretario.	

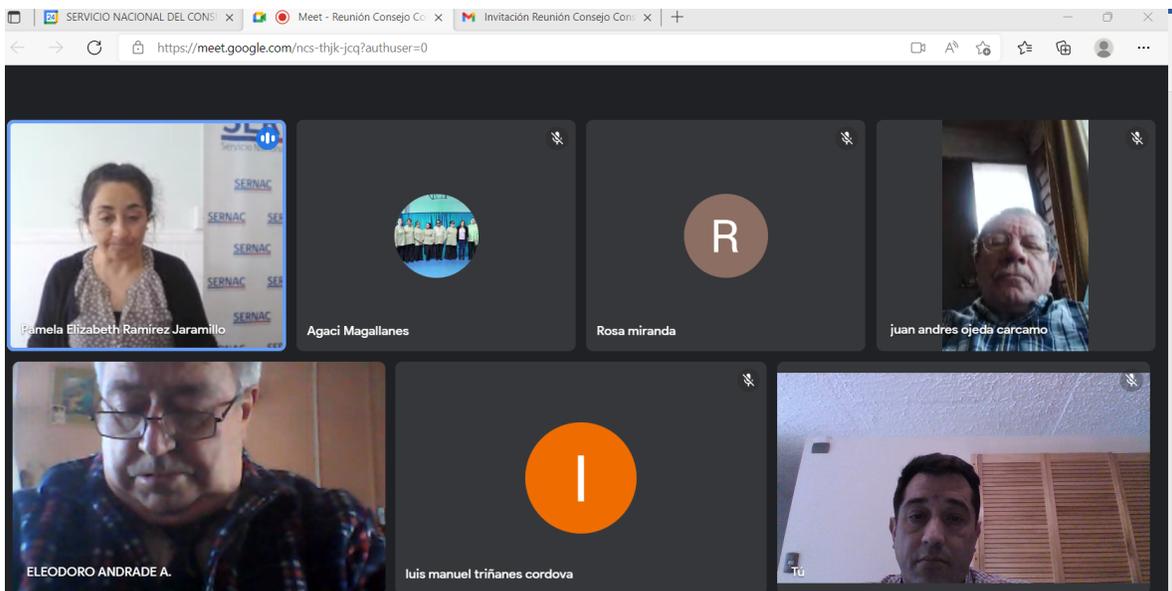


	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 8
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.		

Anexos:

Lista de Asistencia

Por tratarse de una Reunión Virtual no existe lista física. El detalle de asistentes está anotado anteriormente, en la sección "Asistentes" de la presente Acta.



 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 6 de 8
	<p>ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.</p>		

MOSTRAR BARRA DE TAREAS
OPCIONES DE PRESENTACIÓN
FINALIZAR PRESENTACIÓN

0:00:05
10:58

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS BÁSICOS COMO CONSUMIDOR/A?

DERECHO A

- Elegir libremente
- Información veraz y oportuna
- Un consumo seguro
- No ser discriminad@ arbitrariamente
- Una reparación e indemnización adecuada y oportuna en caso de haber sufrido daños
- Que se cumplan las promesas publicitarias
- La garantía legal
- Retractarse en los casos y formas previstas por la Ley
- Recibir educación tendiente a un consumo responsable

www.sernac.cl

Diapositiva siguiente

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS BÁSICOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO?

1. ANTES DE CONTRATAR:

- A que la cotización incluya todos los costos y comisiones del producto. Esta información debe tener una vigencia, al menos, de 7 días hábiles.
- A conocer de forma previa las condiciones objetivas de la empresa para que se apruebe el crédito, las que deben ser de acceso público.
- A conocer los motivos del rechazo de un crédito y recibir esta información por escrito, la que deberá fundarse siempre en condiciones objetivas.

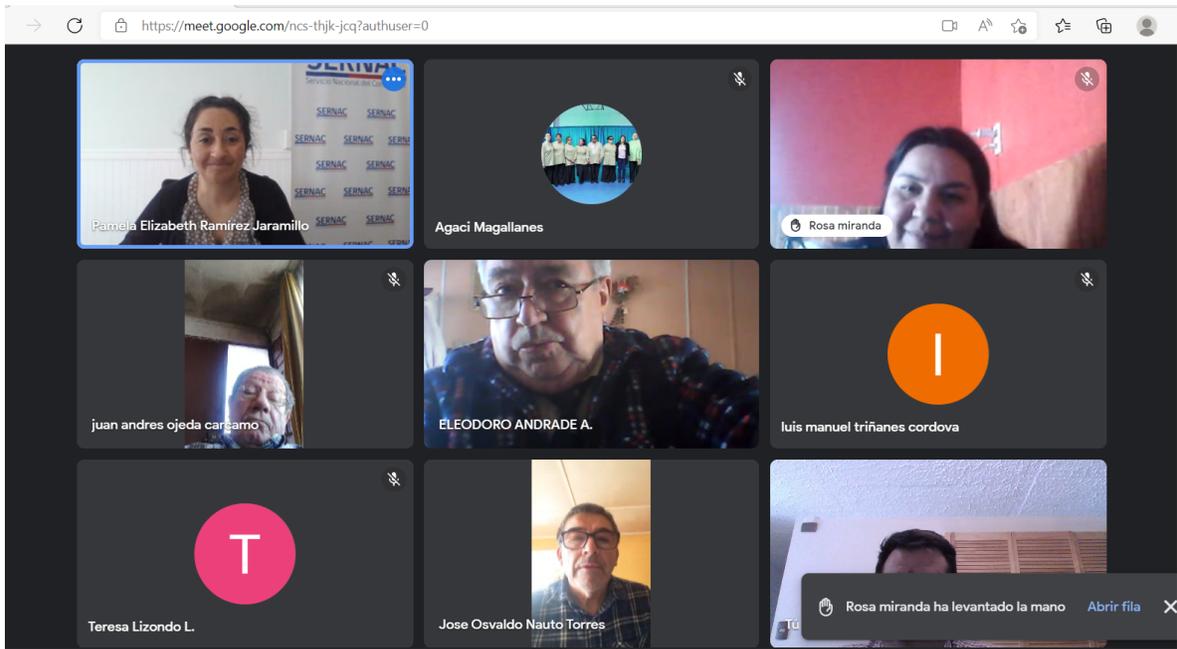
Notas para relator/a:

Derecho a libre elección: Al decidimos por un producto o un servicio, nadie puede presionarnos o condicionar la venta a cambio de comprar algo que no queremos. Los consumidores y consumidoras tenemos derecho a elegir libremente el producto o servicio que queremos. *Ojalá El silencio no*

4 de 29



	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 7 de 8
	<p>ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.</p>		



	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 8 de 8
	ACTA N° 2 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Magallanes y Antártica Chilena.		

MOSTRAR BARRA DE TAREAS
OPCIONES DE PRESENTACIÓN
FINALIZAR PRESENTACIÓN

0:01:09
10:59

HERRAMIENTAS PARA EXIGIR TUS DERECHOS

Reclamo

Alerta Ciudadana

Me quiero salir

No molestar

TeleAtención

Calculadora de gastos de cobranza

Calculadora de presupuesto familiar

Boletín de empresas

Comparador de créditos de consumo

Cotizador de productos en coronavirus

www.sernac.cl

Diapositiva siguiente



RECLAMO

Realiza un reclamo si una empresa ha vulnerado tus derechos como consumidor/a. Por ejemplo, cuando te cobran una cuota que ya pagaste, cuando un producto nuevo falla. Gestionaremos tu reclamo con la empresa, buscando una respuesta a tu solicitud.

Más de la mitad de los reclamos que recibe el SERNAC se resuelven a favor de los consumidores.

Notas para relator/a:

Reclamo: Realiza un reclamo si una empresa ha vulnerado tus derechos como consumidor/a. Por ejemplo, cuando te cobran una cuota que ya pagaste, cuando un producto nuevo falla. Gestionaremos tu reclamo con la empresa, buscando una respuesta a tu solicitud. Con la información de tu reclamo, SERNAC puede

