

ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Reunión ordinaria N°: | Presidida por: | |
| 03/2022 | Carolina Sangüesa Blázquez | |
| Lugar (indicar si es presencial/virtual): | Fecha : | 20 de julio de 2022 |
| Virtual | Hora | |
| | Inicio: | Término: |
| | 10:30 | 11:40 |
| Documentado por: | Karen Santos M. – Secretaria Técnica COSOC | |

| Temas a tratar | |
|-----------------------|---|
| 1 | Revisión de la tabla – Aprobación acta anterior |
| 2 | Revisión de compromisos acta anterior – Agenda de actividades |
| 3 | Conversación sobre rotulados de productos con Daniela Parra – Encargada de la Unidad de Calidad y Seguridad de Productos del SERNAC |
| 4 | Varios |

| Asistentes | | | |
|-------------------|------------------|--|---------------|
| N° | Nombre | Organización | Género |
| 1 | Sergio Rozas | Cupemchi – Asociación de jubilados de Marina Mercante | Masculino |
| 2 | Claudio Carmona | Asociación de consumidores ADECONVAL | Masculino |
| 3 | Carla | Gerópolis | Femenino |
| 4 | Daniela Parra | Encargada de la Unidad de Calidad y Seguridad de Productos de SERNAC | Femenino |
| 5 | Leonardo Pizarro | Profesional Unidad de Calidad y | Masculino |



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"

| | | Seguridad de Productos de SERNAC | |
|---|----------------------|------------------------------------|----------|
| 6 | Carolina Sangüesa B. | SERNAC -Directora Regional | Femenino |
| 7 | Karen Santos M. | Profesional DR Valparaíso - SERNAC | Femenino |

Justifican inasistencia

| | |
|---|--|
| 1 | Evelyn Henríquez - Cámara de Comercio Valparaíso |
| 2 | Javiera Basáez - Gerópolis |
| 3 | Gustavo Pereira - Asoc. Jubilados, montepiados y pensionados de la Marina Mercante |

Ausentes

| | |
|---|---|
| 1 | Bernardo Morán - Asoc. Jubilados, montepiados y pensionados de la Marina Mercante |
| 2 | Osmán Pérez - Unión Comunal de Adultos Mayores de Quilpué |
| 3 | Francisca Herrera - Acovalpo |
| 4 | Fernando Riquelme - Cupemchi |
| 5 | Eduardo Pastén - Acovalpo |

Descripción de los contenidos de la reunión.

| | |
|---|---|
| 1 | Debido a que la presidenta del Cosoc se encuentra en otra actividad propia de su trabajo en Gerópolis, la reemplazará Carla xxxxx, Secretaria de Gerópolis y presidirá esta reunión la Directora Regional de SERNAC. Se presentan las excusas de quienes no pudieron asistir por enfermedad o por tope de agenda. |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">Se leen los principales acuerdos del acta anterior y se analizan aquellos que se encuentran pendientes aún.Realizar charla informativa al comercio sobre los cambios normativos. Evelyn Henríquez debe formalizar solicitud por correo, no se ha realizado esta solicitud a SERNAC. |



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar ciclo de charlas a organizaciones de base: Gerópolis, Cupemchi, Unión comunal de adultos mayores. Favor Javiera, formalizar solicitud a nombre del Cosoc, para comenzar a gestionar este ciclo de actividades. • Se solicita tomar el tema de cambios normativos en cuanto a deudores (DICOM), derechos de los estudiantes universitarios (entrega de certificados, morosidades y cobranzas). Se incorpora al Plan de trabajo. • Difusión de estudios e información asociada al Impuesto Rosa en el Cosoc. Se incorpora al plan de trabajo. • Se propone invitar a Daniela Parra, Encargada Nacional de Seguridad de Productos para conocer cuál es el trabajo de la mesa de seguridad y cómo se interactúa con otros SSPP, especialmente en temas de rotulación de productos extranjeros. Se incorpora a plan de trabajo y se invita a esta reunión. • Reactivar actividades de prensa en Programa de Radio Portales con don Sergio Rozas para realizar un ciclo de entrevistas con la Directora y algún miembro del Cosoc. Se incorpora a plan de trabajo y se acuerda una agenda a partir de septiembre. • Gestionar invitación a Conadecus u Odecu a exponer como asociaciones de consumidores. Se incorpora al Plan de trabajo en la medida que den los tiempos para invitarlos. • Impulsar agenda de género con SERNAMEG y Prodemu, reactivando contactos de años anteriores. Se gestiona re-vinculación con los organismos señalados a través de la participación en la mesa de género de la Seremi de Economía y SERNAMEG. |
| 3 | <p>Se invita al Cosoc a un conversatorio de Moda y consumo sustentable el martes 26 de julio a las 10:30 de manera virtual, se envía invitación a miembros del cosoc por correo. La directora comenta la importancia de incorporar y conocer estos temas en nuestras conversaciones y dar a conocer a otros estos temas.</p> |
| 4 | <p>Se presenta a Daniela Parra, invitada del día de hoy, quien es Encargada Nacional de la Unidad de Calidad y Seguridad de productos del SERNAC. Ella hoy va a hablar sobre lo que hace esta unidad y, específicamente sobre rotulación de productos. Se anexa presentación y grabación de esta presentación en la que básicamente se da cuenta del rol que tiene SERNAC a nivel nacional en seguridad de productos, como agencia coordinadora y articuladora de seguridad de productos a nivel nacional. Daniela termina su presentación, responde preguntas y entrega ejemplos de las acciones de esta unidad.</p> |
| 5 | <p>Consulta de Claudio Carmona, sobre las atribuciones del SERNAC en el caso de los artículos que se compran en la informalidad. El trabajo que se hace desde SERNAC es fomentar la cultura en seguridad del consumo con los distintos actores sociales, también se están revisando regulaciones para el control. Las</p> |



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"

| | |
|----|---|
| | regulaciones están puestos en el comercio, Aduana no puede retener productos (excepto juguetes), en productos eléctricos y electrónicos que se llama I-declarador, donde se entrega información entre lo que ingresa en Aduana y lo que se certifica en la SEC, desde ahí se puede tener información para regular y sancionar a quienes están fuera de norma. |
| 6 | Observación de don Sergio Rozas, sobre la poca regulación de los artículos eléctricos que se venden en el comercio, especialmente en el comercio informal. Las personas compran porque es más barato, pero no se toma en cuenta la cantidad de riesgos. Considera que es muy difícil erradicar en Valparaíso, sector Pedro Montt, Uruguay, etc. |
| 7 | Directora recuerda que ahora la garantía legal de los productos es de 6 meses con tres opciones. Recuerda además que los consumidores/as deben ejercer su derecho a reclamar y a presentar alertas para que se tomen acciones sobre la seguridad de los productos. |
| 8 | Se reitera que SERNAC está disponible para realizar actividades educativas para difundir entre las organizaciones que los consejeros y consejeras representan. |
| 9 | Claudio Carmona plantea problemáticas de temas eléctricos, por incumplimientos de respuesta. La directora señala que se puede invitar al director de SEC en la próxima reunión para hablar de otros temas también, como los cortes de electricidad y cobros. |
| 10 | Se consulta por los endosos de pasajes aéreos nacionales. Se reenviará comunicado que explica sobre el tema. |

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

| | |
|---|--|
| 1 | Dar cumplimiento a los compromisos de la reunión anterior. |
| 2 | Se solicita coordinar grabación en programas de Radio, grabados los días viernes con Sergio Rozas y coordinar una reunión con Cupemchi para difundir derechos de los/as consumidores/as. |
| 3 | Se acuerda invitar a Director de Superintendencia de Electricidad y Combustibles para la próxima sesión |
| 4 | Enviar información sobre endosos de pasajes aéreos nacionales, se evaluará realizar una charla sobre temas turísticos. |

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

| | |
|---|--|
| 1 | Link de grabación de reunión |
| 2 | Presentación realizada por invitada Daniela Parra – Seguridad de Productos |



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"

Anexo N°1: Link de grabación de la reunión:
<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/167SXSqI5t6N03IjHcpw1LSGD0qidoVi>

Anexo N°2: Presentación Daniela Parra - Unidad de calidad y seguridad de productos.

The image shows a presentation slide on the left and a video call window on the right. The slide is titled "¿Qué es el SERNAC?" and features the SERNAC logo. The text on the slide describes SERNAC as the agency of the State of Chile responsible for consumer protection, established by Law No. 19,496. It also states that SERNAC is the articulating and coordinating body for the safety of non-food products in Chile. A callout box highlights that this implies "velar por la presencia de productos seguros en el mercado; que no presenten riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles respecto de un nivel elevado de protección a la salud y seguridad de las personas." The video call window shows a woman, Daniela Nicol Parra Agüero, speaking.



ACTA N° "03" - "2022" Consejo Consultivo Regional DR "Valparaíso"

¿Cuál es el derecho del consumidor?



Artículo 3° "Son derechos y deberes básicos del consumidor":

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) El derecho a la reparación o indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.



Artículo 23:

Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Artículo 29 (publicidad)

El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expenda o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de 300 unidades tributarias mensuales.

Artículo 33: La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.



Daniela Nicol Parra Agüero

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.



Artículo 46:

Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con **posterioridad a la introducción de ellos en el mercado**, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.



Daniela Nicol Parra Agüero



ACTA N° "03" - "2022" Consejo Consultivo Regional DR "Valparaíso"

¿Cuál es el rol del SERNAC en seguridad de productos?

- Articular, coordinar y presidir la **Mesa Nacional de Seguridad de Productos**.
- Elaborar **estudios** de seguridad de Productos y otros productos informativos.
- Ejercer labores de **vigilancia** de los mercados.
- Implementar **proyecto de accidentabilidad** (Datos de accidentabilidad vinculados a productos).
- Promover la generación de una **cultura** en seguridad de productos.
- Representación **internacional** del país en la materia.
- Gestionar el sistema de **notificación de alertas** de seguridad de productos no alimenticios (**recall**).



Daniela Nicol Parra Agüero

Reproductor de vídeo

NUESTROS PRODUCTOS: NO DIFUNDIDOS A LOS CONSUMIDORES

Trabajo en terreno

- Indagatorias por denuncias
- Sondeo precios
- Sondeo de mercado y compra de muestras

Solicitudes externas

- Informes y minutas técnicas
- Respuesta consumidores consultas seguridad

Prevención y promoción de la seguridad en el consumo

- Indagatorias de temas de seguridad
- Vigilancia de mercados
- Mesas de trabajo ad-hoc

Promoción y gestión sustrato técnico y legal

- Participación de Procesos consultivos con reguladores
- Comités de normalización técnica y reglamentaria

Trabajo con otros servicios

- Convenios de colaboración
- Comités de coordinación: CODEX, RSA, CCPS, OTC, GHS, entre otros.

Relaciones internacionales

- Campañas, teleconferencias, proyectos piloto, plenarios, etc.
- Instancias: OCDE, RCSS-OEA, APEC, ISO-COPOLOCO, proyectos bilaterales



Daniela Nicol Parra Agüero

Reproductor de vídeo



ACTA N° "03" - "2022" Consejo Consultivo Regional DR "Valparaíso"

¿Qué es una Alerta de Seguridad o Recall?

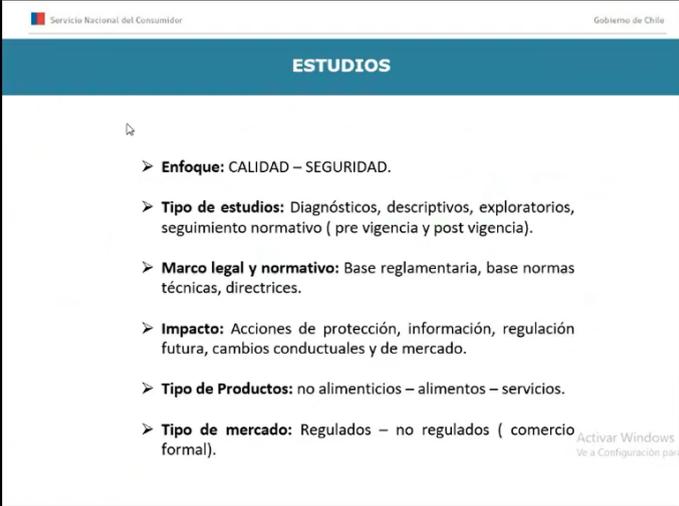
- Un "recall" es una acción preventiva y temprana por parte de la empresa responsable que, en sus estudios e instancias de evaluación y desarrollo, determinan la eventual probabilidad o riesgo de un incidente de seguridad, no siempre iniciado por la ocurrencia real de alguno o algunos de éstos.
- Un vez detectado el riesgo, la empresa tiene la obligación de informar inmediatamente a las autoridades competentes; advertir a los consumidores y si corresponde, tomar todas las medidas para su retiro del mercado.
- A partir de o anterior, se emite un "comunicado", para advertir a los consumidores/as



¿Cuál es el proceso?



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"



ESTUDIOS

- **Enfoque:** CALIDAD – SEGURIDAD.
- **Tipo de estudios:** Diagnósticos, descriptivos, exploratorios, seguimiento normativo (pre vigencia y post vigencia).
- **Marco legal y normativo:** Base reglamentaria, base normas técnicas, directrices.
- **Impacto:** Acciones de protección, información, regulación futura, cambios conductuales y de mercado.
- **Tipo de Productos:** no alimenticios – alimentos – servicios.
- **Tipo de mercado:** Regulados – no regulados (comercio formal).

*Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.*




ALGUNOS EJEMPLOS

Alerta de Seguridad Vehículos MAZDA, modelos CX-5 y Mazda 6, años 2013-2016
Importadora y Distribuidora Alameda S.A. ha informado a SERNAC una alerta de seguridad para sus vehículos marca MAZDA, modelos CX-5 y Mazda 6, comercializados en Chile entre febrero de 2013 y septiembre de 2016, debido a potenciales defectos de frenos de transacción, rebote de combustible y empacquetación de inyectores, implicando un riesgo para la seguridad de los consumidores.

SERNAC denunció a marcas de hamburguesas por diversos incumplimientos a la ley
Los principales hallazgos se relacionan incumplimientos en la denominación del alimento, pues estos declararían contener un tipo de carne, sin embargo en el listado de ingredientes, indica otros componentes. Los resultados del análisis. [Seguir leyendo](#)

Baterías de Litio: dilemas entre diseño y seguridad
En los últimos meses hemos estado trabajando en un estudio sobre baterías de litio y su funcionamiento en el mercado en el que hubo un hallazgo. Una alerta sobre condiciones de uso de baterías de litio que afectan a dispositivos móviles, así como, también a la importación y venta de baterías de litio y su uso en otros dispositivos electrónicos y dispositivos que generan calor y se relacionan con el incendio, explosión y contaminación, como los smartphones y otros móviles, tabletas.

Seguridad

ANÁLISIS QUÍMICO PROFESIONAL DE ALIMENTOS
¿POR QUÉ?
También conocido como análisis proximal, mide, comparando a la norma técnica aplicable en los laboratorios de alimentos para determinar el contenido nutricional de los alimentos y su origen vegetal o animal.
¿POR QUÉ QUISIERO?
El empleo de esta metodología permite cuantificar el contenido de nutrientes presentes en los alimentos tales como humedad, cenizas, proteínas, carbohidratos y fibra dietética.
¿CÓMO SE REALIZA?
Llevamos a cabo para este tipo de análisis el uso de métodos de análisis químicos y físicos, aplicando un protocolo de laboratorio especializado en este sistema.

ESTUDIO DE HERVIDORES ELÉCTRICOS
El consumidor debe tener en cuenta que al adquirir un hervidor eléctrico que será utilizado en su hogar, debe asegurarse de que el fabricante "oferte" una información, a que Chile cobra a SERNAC del 1% en la importación con 77 pesos. [Seguir leyendo](#)

Consejos
De seguir leyendo

*Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.*



ACTA N° "03" - "2022" Consejo Consultivo Regional DR "Valparaíso"

Servicio Nacional del Consumidor Gobierno de Chile

MESA DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS

- REGULADORES DEL SECTOR PÚBLICO: [MINSAL](#), [ISP](#), [SEC](#), [MTT](#), [ADUANAS](#), [SUBREI](#), [INN](#), [PDI](#), [SERNAC](#)
- ✓ COORDINACIÓN Y SINERGIA ENTRE INSTITUCIONES.
- ✓ COORDINACIÓN TÉCNICA SECTORIAL
- ✓ LEVANTAMIENTO BRECHAS SEGURIDAD DE PRODUCTOS EN CHILE Y ACCIONES ASOCIADAS
- ✓ TALLERES Y CHARLAS
- ✓ ALERTAS INTERNAS CASOS SEGURIDAD
- ✓ CONFORMACIÓN MESAS REGIONALES SEGURIDAD DE PRODUCTOS
- ✓ ESTUDIOS DE NIVEL CENTRAL CON ALCANCE REGIONAL O REGIONALES CON FOCO EN CALIDAD O SEGURIDAD DE PRODUCTOS



Daniela Nicol Parra Agüero

Servicio Nacional del Consumidor Gobierno de Chile

¿Qué es el proyecto de accidentabilidad?

Al ingresar a la OCDE, Chile aceptó una serie de recomendaciones en seguridad de productos, entre ellas el establecimiento de un sistema de Recolección de Datos relacionado con lesiones o daños ocasionados por productos de consumo, la cual fue designada al SERNAC para abordarla.

En 2013, SERNAC inició un proyecto piloto para crear dicho sistema (**proyecto de accidentabilidad**), y con ello desarrollar acciones tendientes a elevar los estándares de calidad y seguridad de productos que establece la Ley del Consumidor, y a educar a la población en el buen y seguro uso de los productos.

En esta primera fase, las instituciones que pasaron a formar parte del convenio, fueron la Corporación de Ayuda al Niño Quemado (**COANIQUEM**) y el Servicio de Urgencias del Hospital Luis Calvo Mackenna (**HLCM**); ambas instituciones dedicadas a la atención de niños entre 0 y 14 años, principalmente.

Tras avanzar en el proyecto, se decidió **ampliar** la cantidad de instituciones participantes, por lo cual en Diciembre de 2018, se realizó la firma de un nuevo convenio de colaboración entre el Servicio Nacional del Consumidor con el **Hospital Roberto Del Rio** y con el **Hospital Exequiel González Cortés**, así como la renovación del trabajo previo con COANIQUEM y HLCM.

Activar Windows. Ver a Configuración para activar Windows.

Daniela Nicol Parra Agüero



ACTA N° "03" - "2022"
Consejo Consultivo Regional
DR "Valparaíso"



Porcentaje de casos según producto
Período 2018, todas las instituciones

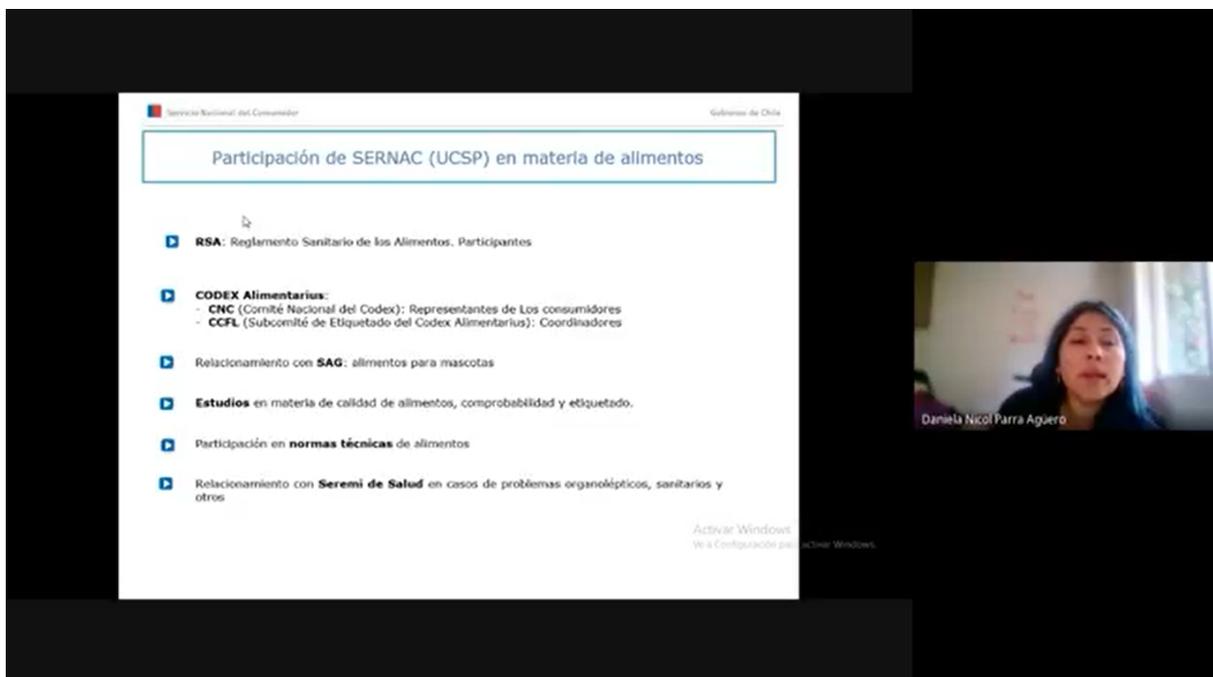
Productos más frecuentes

| Producto | Porcentaje |
|-----------------|------------|
| PATINETA | 1,33% |
| COCHE | 1,33% |
| MUEBLE | 1,39% |
| Plancha de Pelo | 1,53% |
| MESA | 2,11% |
| CAMA ELÁSTICA | 2,23% |
| PATINES | 2,23% |
| FIERRO | 2,31% |
| Plancha Ropa | 2,37% |
| SILLA | 2,41% |
| ESCALERA | 3,00% |
| Hervidor Eléct. | 3,12% |
| BICICLETA | 4,30% |
| PUERTA | 4,59% |
| CUERPO EXTRAÑO | 4,61% |
| PELOTA | 5,33% |
| CAMA | 8,81% |
| Estufa | 10,04% |

Descartando aquellos casos que no especifican cuál fue el producto de consumo relacionado o en blanco (aprox. 38% del total), los productos con mayor frecuencia en los registros de lesiones de todas las instituciones, son Estufas con 499 casos (10,04%), camas (8,81%, 438 registros), pelotas y cuerpos extraños.

Destacan además casos asociados a bicicletas (214 incidentes), hervidores eléctricos (135 casos), plancha de ropa (118) y de pelo (76), patines y patinetas (177 entre ambos), camas elásticas (111) y coches (66).

Daniela Nicol Parra Agüero



Participación de SERNAC (UCSP) en materia de alimentos

- RSA:** Reglamento Sanitario de los Alimentos. Participantes
- CODEX Alimentarius:**
 - **CNC** (Comité Nacional del Codex): Representantes de Los consumidores
 - **CCFL** (Subcomité de Etiquetado del Codex Alimentarius): Coordinadores
- Relacionamiento con **SAG**: alimentos para mascotas
- Estudios** en materia de calidad de alimentos, comprobabilidad y etiquetado.
- Participación en **normas técnicas** de alimentos
- Relacionamiento con **Seremi de Salud** en casos de problemas organolépticos, sanitarios y otros

Daniela Nicol Parra Agüero

