

ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por:		
1 / Ordinaria	Mario Muñoz Risso		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	27/04/2023	
Baquedano N° 1093 (presencial)	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:30	12:45	
Documentado por:	María Pizarro Jeria.		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo y palabras del Director Nacional SERNAC, Andrés Herrera
2	Director Regional (S) SERNAC, Rodrigo Cortés, presenta las principales actividades realizadas durante el año 2022.
3	Presentación del Fiscalizador, don Gabriel Fernández, presenta la principales actividades de fiscalización realizadas durante el año 2022.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Sylvia Prieto Gárate	Ardec, Asociación de Consumidores	F
2	Sonia Moreno Roodríguez	Ardec, Asociación de Consumidores	F
3	Herve Saavedra	SEC	M
4	Sergio Barra G.	SEC	M
5	Livio Lanino	Cámara de Comercio Detallista y Turismo Iquique A.G.	M
6	Mario Muñoz R.	Unión Comunal Siglo XXI	M

ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

7	María Soledad Pantoja	SISS	F
8	Alicia Naranjo	Unión Comunal Juntas de Vecinos Sector Norte	F
9	Jesus Mesias	Agruveri	F

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Paulina Ávila, Superir
---	------------------------

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Bethy Santander
2	Marianella Galleguillos
3	Rafael Ubeda
4	Rosa González

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Saludo y palabras del Director Nacional SERNAC, Andrés Herrera, a todos los presentes, haciendo incapié de la importancia de la actividad y la participación de todos los actores. Informa que se han realizado reuniones con SERNAMEG para que se incorpore perspectiva de género en las prácticas comerciales. Además señaló que el trabajo de SERNAC debe generar impacto
2	Director Regional (S) SERNAC, Rodrigo Cortés, presenta las principales actividades realizadas durante el año 2022. Realiza una presentación sobre: la ley 21.081, estadística de los reclamos ingresados el año 2022, mercados más reclamados, el motivo legal más reclamados, proveedores más reclamados, y cómo fueron cerrados estos reclamos, la distribución por género, las comunas con mayor volumen de reclamos. Se presenta una comparación entre el año 2022 y 2023, respecto a los reclamos ingresados y los mercados. Se informa las herramientas que ha implementado el Sernac para la ciudadanía, como: Me quiero Salir, No molestar, Teleatención Calculadora de gastos de cobranza, calculadora de presupuesto familiar, comparador de créditos de consumo, Boletín de empresas, Comparador tarjetas de crédito, No me hostiguen Cobranzas, realizando una breve descripción de cada uno de ellos y se informa el número de



ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

	las atenciones en Me quiero salir y las alertas ciudadanas. Se informa el número de Procedimientos Voluntarios Colectivos y las compensaciones que ha logrado SERNAC, entre los años 2019 al 2022 y parte del 2023. Se informa sobre los juicios colectivos y los juicios de interés general. Además de informar las principales modificaciones por la Ley Pro Consumidor.
3	Presentación del Fiscalizador, don Gabriel Fernández, informa en que se está en la revisión de la propuesta del Plan Anual de Fiscalización para el año 2023, se tomó en cuenta la consulta realizada a la Asociaciones de Consumidores a nivel nacional, donde han respondido 4 de ellas generando valiosos aportes, se informa los principales énfasis en esta materia. Para la Región de Tarapacá se mantendrá la fiscalización en el comercio local (presencial y electrónico, supermercado, transporte, entre otros, con especial enfoque en prácticas que afectan a grupos vulnerables, como personas mayores. Se informa la estadística detallada por Región de las fiscalizaciones realizadas el año 2022, como también los mercados fiscalizados. Se informa sobre fiscalización por motivo de semana santa al terminal de buses, actividad realizada en conjunto con la Seremi de Transportes y Telecomunicaciones
4	María Soledad Pantoja de la SISS, informa sobre las fiscalizaciones del servicio y sus competencias, señalando que respecto de la calidad del agua la autoridad sanitaria es MINSAL, tomando muestras en toda la región. Esto ante consultas sobre dificultades que existe en las caletas respecto al agua potable. Así también tomó denuncia de rebase de aguas servidas en calle Barros Arana.

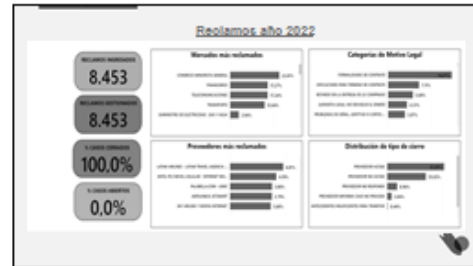
Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	No aplica

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Lista de asistencia
2	Presentaciones
3	Fotografía



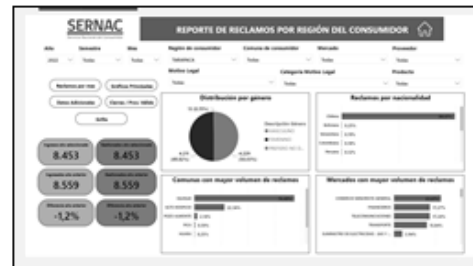
ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Presentación



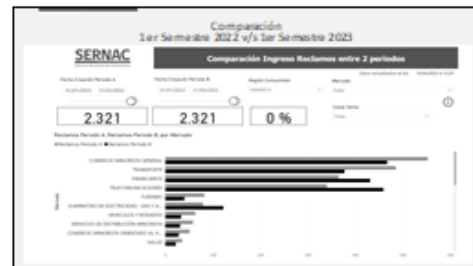
Vigencia Ley 21.081
14 de marzo de 2019

Entró en vigencia la Ley que entrega nuevas facultades al SERNAC, entre ellas, la posibilidad de focalizar a las empresas. Asimismo, se crean y fortalecen los procesos colectivos (Procedimientos Voluntarios Colectivos), aumentan las multas para las empresas infractoras, y el SERNAC podrá citar obligatoriamente a los gerentes de las empresas e interpretar administrativamente las normas de protección al consumidor. Cuando ello sea insuficiente, podrá proponer al Presidente de la República un cambio normativo, entre otras nuevas facultades.



Exigencia a las empresas para cumplir infracciones

Con la Ley anterior	Con la nueva Ley
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$2 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$2 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$1 millón por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$1 millón por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$500 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$500 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$100 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$100 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$50 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$50 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$25 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$25 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$10 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$10 millones por cada infracción cometida.
Antes de la Ley 21.081, el SERNAC podía imponer multas de hasta \$5 millones por cada infracción cometida.	Hoy, el SERNAC puede imponer multas de hasta \$5 millones por cada infracción cometida.



ACTA N° 1 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

HERRAMIENTAS DEL SERNAC PARA LA CIUDADANÍA

Compensaciones y universo de beneficiados entre 2019 y 2023
A través de estos procedimientos, el SERNAC ha logrado casi \$61 mil millones y US\$ 1.278.000 en compensaciones directas, beneficiando a más de 3 millones 333 mil personas.

AÑO	COMPENSACIONES COMPENSADAS	COMPENSACIONES CANCELADAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
2019	\$ 6.900.000.000	-	80.000
2020	\$ 1.100.000.000	\$ 100.000.000	1.100.000
2021	\$ 1.100.000.000	\$ 100.000.000	1.100.000
2022	\$ 1.100.000.000	-	1.100.000
2023	\$ 1.100.000.000	-	1.100.000
TOTAL	\$ 11.300.000.000	\$ 200.000.000	3.300.000

Región de Tarapacá

Procedimientos	Año 2022	Año 2023
Procedimientos Voluntarios Colectivos	38	36
Amparados	17	5
No amparados	21	31
En trámite	1	4 En proceso
Procedimientos Colectivos	227	280
Amparados	85	200
No amparados	142	80
En trámite	0	0
Todos los procedimientos	265	316

Juicios de Interés Colectivo

- 1.- Juicio Colectivo Colectivo a Aguas del Maipo (C.A. S.A.)
- 2.- Juicio Colectivo Colectivo a la Empresa de Energía Eléctrica de Chile (E.S.E.)
- 3.- Juicio Colectivo Colectivo a la Empresa de Energía Eléctrica de Chile (E.S.E.)

Juicios de Interés General

- 1.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 2.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 3.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 4.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 5.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 6.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)

Procedimientos Voluntarios Colectivos

PVC iniciados y terminados entre 2019 y 2023
Otras de las facultades que tiene el SERNAC y que ha imputado con fuerza han sido los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), instancia extrajudicial que permite, cuando existe voluntad de las empresas, resolver en forma rápida, justa y eficiente problemas de consumo.

De hecho, desde la vigencia de esta facultad, desde marzo del año 2019, el SERNAC ha iniciado 66 PVCs. De este total, 41 terminaron con resultado favorable para los consumidores. (A la fecha 20-01-2023)

AÑO	N° PVC iniciados	N° PVC terminados	N° PVC favorables	N° PVC desfavorables
2019	14	5	5	0
2020	14	14	14	0
2021	14	14	14	0
2022	14	14	14	0
2023	14	14	14	0
TOTAL	66	61	61	0

Juicios de Interés General

- 1.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 2.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 3.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 4.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 5.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)
- 6.- Juicio de Interés General por "Publicidad Engañosa" a TODOS (S.A.)



ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Principales derechos de los consumidores y principales modificaciones Ley Pro Consumidor (N° 21.398)

INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL, art. 1 N° 3

Las empresas deberán informar la vida útil de ciertos productos durables de acuerdo a su uso normal.

"En el caso de los productos durables, mencionados a demás, la empresa deberá contar con la duración del bien en condiciones previstas de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicios técnicos para la reparación de los mismos."

Derecho de desquite

"El usuario de los productos de servicio de computo, el proveedor deberá indicar claramente, entre otros, los términos de uso de dicho servicio y el costo total y periódico de pago de la duración del uso."

GARANTÍA LEGAL, art. 21

Sumado al plazo para ejercer la garantía legal cuando un producto nuevo falla, ahora con opciones, como reemplazo o devolución.

Las y los consumidores tienen 6 meses y 3 opciones.

- Cambio
- Reparación
- Devolución

6x3
— 6 meses 3 opciones —

Las empresas no le podrán ofrecer opciones que correspondan a los mismos obligados que exige la garantía legal.

DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

DERECHO A RETRACTO, art. 3 bis

Derecho a retracto o a arrepentimiento de una compra realizada online por un periodo de 10 días desde que recibió el producto. Con la modificación a la Ley se agrega la frase "sin expresión de causa".

Ahora es obligatorio para las empresas, salvo algunos productos excluidos, como aquellos que caducan (alimentos) o por su naturaleza no se pueden devolver (maquillaje, por motivos de higiene).

GARANTÍA LEGAL, art. 20

- Se consagra la garantía legal como derecho intransmisible.
- Se confirma que la decisión de entre las opciones a que da lugar la garantía legal es arbitraria y le pertenece sólo al consumidor.
- Se reafirma que, cualquiera sea la opción que escoja el consumidor, tendrá derecho a la indemnización por los perjuicios sufridos.

6x3
— 6 meses 3 opciones —

DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

DERECHO A RETRACTO, art. 3 bis

- Se modifica la letra b) eliminado el carácter dispositivo del derecho para el proveedor en los casos de la compra de bienes, pero manteniéndose para la contratación de servicios.
- Se establece excepcionalmente la exclusión del derecho a retracto en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.
- Se refuerza el deber de informar previamente tanto respecto de la existencia del derecho como de su exclusión, cuando proceda.



ACTA N° 1 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

DERECHO A RETRACTO, art. 3 bis

- Se confirma que para el ejercicio de este derecho el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.
- Se confirma que el plazo para ejercer el derecho se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita prevista por el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días.
- Se mantiene la imposibilidad de ejercer el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.
- Se agrega el ítem c) que consagra el derecho a retracto en compras presenciales en las que el consumidor no ha podido tener acceso directo al bien.

DERECHOS FINANCIEROS

- Bloqueo de tarjetas sin color de administración. **art. 17 D**
- Que se entreguen en 5 días hábiles, certificados y antecedentes para renegociar los créditos. **art. 17 D**
- Ampliación del derecho al pago anticipado a todo tipo de operación financiera. **art. 17 H, Inciso 4°, 5° y final**
- Prohibición de compras con medios exclusivos. **art. 17 H, Inciso 4°, 5° y final**
- Prohibición de condicionar a la contratación de un crédito los descuentos de un producto. **art. 17 H, Inciso 4°, 5° y final**
- Deber de análisis de solvencia económica. **art. 17 N**

DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Al comprar productos a distancia, por internet, teléfono o catálogo, las empresas deberán indicar claramente:

- El costo total del producto, incluyendo el envío
- Cuánto tiempo tardará la entrega
- También deben informar en caso que no haya stock disponible

Indicador de las empresas que están registradas con Consejo Consultivo Regional de Tarapacá que se encuentra en el sitio web del SERNAC. También se encuentran en el sitio web del SERNAC.

DERECHOS EN CONTRATOS

- Las cláusulas ambiguas o poco claras en los contratos se interpretarán en favor de los consumidores. **art. 16 C**
- Los contratos deberán ser adaptados para garantizar la comprensión de las personas con discapacidad visual o auditiva.
- Al firmar un contrato, los consumidores tienen derecho a que las empresas les informen claramente los medios y condiciones para terminarlo.
- Las empresas no podrán condicionar el término del contrato al pago de lo adeudado o restitución de productos o dispositivos.

DERECHOS EN LA COMPRA DE UN VEHÍCULO NUEVO

Las automotrices deben:

Informar claramente las exigencias para mantener vigente la garantía voluntaria de un vehículo nuevo.

El consumidor puede:

Elegir libremente los servicios técnicos destinados a la mantención de vehículos nuevos, salvo en situaciones técnicamente justificadas.

Si el consumidor ejerce la garantía legal o voluntaria de su vehículo, y la reparación dura más de 5 días hábiles, la empresa deberá proporcionar otro vehículo de similares características durante el tiempo que dura la reparación.

DERECHOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR, art. 3 quáter

- Deber de:** Otorgar gratuitamente certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos. (hasta dos en el año)
- En favor de:** alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.
- Proveedor obligado:** establecimientos de educación superior, institutos profesionales, y de formación técnica.



ACTA N° 1 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

DERECHOS DEL PASAJERO, art. 23 bis

- Se fortalece el derecho/deber de información en caso de denegación de embarques por sobreventa de pasajes aéreos.
- Se establece la obligación del proveedor de proceder a las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones establecidas por ley, en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación de l embarque.
- Se manifiesta que el consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos, a la menor, **en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 1 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá



Fiscalización Tarapacá
SF
Abril 2023

¿Qué se relevó?

Contexto y Plan de Fiscalización - Operaciones Programadas

Se relevó el cumplimiento de los deberes de información del proveedor en materia de etiquetado nutricional y ambiental, así como el cumplimiento de las obligaciones de información en materia de precios máximos y mínimos.

Se relevó el cumplimiento de los deberes de información del proveedor en materia de etiquetado nutricional y ambiental, así como el cumplimiento de las obligaciones de información en materia de precios máximos y mínimos.

De acuerdo con el artículo 21 de la Ley N° 20.280, que establece la potestad de las autoridades, el Servicio Nacional del Consumidor tiene la potestad de:

¿En que estamos?

Estamos en la última etapa de revisión de la propuesta de Plan anual de fiscalización 2023.

Procedimientos:
- Comité Consultivo
- Comisión de Trabajo de Trabajo
- Comisión de Operaciones Regionales
- Se trabaja en esta comisión a las Asociaciones de Consumidores, y a través de los representantes, generados, se dan los pasos.

Fiscalizaciones 2022

Región/Comuna	Meses											
	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Región de Tarapacá	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Antofagasta	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Atacama	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Coquimbo	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Valparaíso	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Biobío	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Los Ríos	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

Principales análisis

1. Análisis de Mercado
2. Análisis de Precios
3. Análisis de Calidad

Indicador	Valor	Unidad
Índice de Precios al Consumidor (IPC)	100,0	Índice
Índice de Precios al Consumidor (IPC)	100,0	Índice
Índice de Precios al Consumidor (IPC)	100,0	Índice

4. Análisis de Precios

Mercados Fiscalizados 2022

Mercado	Número de Operadores	Porcentaje
Comercio minorista de alimentos	278	80,0%
Comercio minorista de bebidas	124	35,7%
Comercio minorista de servicios	103	29,7%
Comercio minorista de productos de consumo masivo	38	10,8%
Comercio minorista de productos de consumo masivo	31	8,8%
Comercio minorista de productos de consumo masivo	38	10,8%
Comercio minorista de productos de consumo masivo	123	35,7%
Total	346	100,0%

Se realizó un total de 1000 visitas, de las cuales 1000 fueron realizadas a nivel nacional.

Fotografía

