

ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por:		
2 / Ordinaria	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	28/07/2023	
Baquedano N° 1093 (presencial)	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:30	12:30	
Documentado por:	María Pizarro Jeria.		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.
2	Presentación Proyecto de Ley.
3	Apreciaciones respecto a la información entregada sobre Proyecto de Ley.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Livio Lanino R.	Cámara de Comercio Detallista y Turismo Iqq. A.G.	M
2	Pamela Mamani	SEC	F
3	Mario Muñoz Risso	Unión Comunal Siglo XXI	M
4	Alicia Naranjo Silva	Unión Comunal de JJVV sector Norte	F
5	Paulina Ávila Vergara	Superir	F
6	Felipe Valenzuela	Zofri	M



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

7	Carmen Amaya	Zofri	F
---	--------------	-------	---

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Soledad Pantojas, SISS
---	------------------------

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 Regional del SERNAC, Rodrigo Cortés Tapia, quien informa su reciente nombramiento en el cargo, haciendo hincapié de la importancia de la actividad y la participación de todos los actores.
- 2 Respecto al Proyecto de Ley, se realiza la siguiente presentación:



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

¿Cuál es la misión del SERNAC?

SERNAC



- Informar
- Educar
- Fomentar la participación ciudadana
- Proteger

SERNAC



- Informar
- Educar
- Fomentar la participación ciudadana
- **Proteger** ¿Cómo protegemos?

SERNAC



ACTA N° 2 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

¿Cómo protegemos?

- Buscamos soluciones con las Empresas a infracciones a la ley que afectan a un colectivo de consumidores (negociaciones, mesas de trabajo, PVC)
- Demandamos y denunciemos a las empresas infractoras ante Tribunales (Demanda Colectiva o JIG)
- Fiscalizamos eventuales infracciones a la ley.



SERNAC



Surgen preguntas

“Puse un reclamo en el SERNAC y la empresa me entregó una respuesta pero no resolvió mi problema”

“¿Por qué debo ir a un Juzgado de Policía Local para resolver mi problema? Ya se que es un trámite que demora mucho...”

“¿Por qué el SERNAC no obliga a la empresa a que me devuelva mi dinero?”

“Puse un reclamo en el SERNAC y la empresa no me contestó”

SERNAC



Nuevo Proyecto de Ley

Objetivos:

- A) Fortalecer Gestión de Reclamos de Consumidores
- B) Nueva Facultad Sancionatoria



SERNAC



ACTA N° 2 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

A) Fortalecer la Gestión de Reclamos

Se busca incentivar a que los proveedores adopten mejores estándares de cumplimiento y resuelvan, de manera preventiva, los problemas de consumo individuales.

- Se establece la **obligación de los proveedores de responder** el reclamo de los consumidores. Si los proveedores no responden los reclamos ingresados por los consumidores se arriesgan a multas de hasta 300 UTM.
- Acuerdo tiene valor de transacción extrajudicial y su incumplimiento constituye una infracción a la ley.

SERNAC



B) Nueva Facultad Sancionatoria

- En algunos casos individuales, el Sernac podrá sancionar a las empresas que no respeten los derechos de los consumidores, ante la negativa del proveedor de entregar soluciones oportunas y adecuadas.
- El procedimiento sancionatorio podrá ser iniciado e instruido por SERNAC de oficio o bien, por una denuncia formulada por un/a consumidor/a, luego de cumplidos determinados requisitos.
- Esta facultad unida con las actuales nos hará un SERNAC más fuerte.

SERNAC



Con esta nueva facultad el SERNAC podrá...

- Multar a las empresas
- Ordenar a las empresas que terminen las conductas infractoras de la ley
- Ordenar que las empresas restituyan el dinero debidos a consumidores
- Ordenar medidas preventivas

SERNAC



Ejemplo n°1

Situación actual de reclamo

"La señora Inés compró un televisor, pero el artefacto no funcionó. Tras reclamar, le dijeron que debían revisarlo para verificar que se tratara de una falla de fabricación.

Luego de corroborar que efectivamente era un problema de origen, sólo le dieron la opción de arreglarlo, negándole la posibilidad de cambiarlo por otro o devolverle el dinero"



Con el proyecto de ley aprobado

Si el reclamo del consumidor no es respondido por la empresa o esta le responde insistiendo en negarse a la posibilidad de cambiar el producto por otro o devolverle el dinero:

- El SERNAC podrá iniciar un procedimiento que finalice en ordenar a la empresa a respetar el derecho de elección del consumidor.
- Ordenar una multa a beneficio fiscal.

SERNAC



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Ejemplo n°2

Situación actual de reclamo

“Don Juan Carlos estaba pagando un crédito de consumo por un monto determinado, pero a partir de un mes le aumentó la cuota.

Al revisar el detalle, se dio cuenta que le estaban cobrando por un seguro que nunca había contratado.

Tras reclamar, le indicaron que este seguro era obligatorio y que aplicaba en caso de que él tuviera algún problema y se viera impedido de continuar pagando el crédito”.



Con el proyecto de ley aprobado

La ley prohíbe que las empresas obliguen a consumidores a contratar un seguro durante la contratación de un crédito de consumo:

- El SERNAC podrá iniciar un procedimiento que finalice en ordenar que se termine el contrato de seguro, debiendo devolverse los montos cobrados indebidamente.
- Ordenar una multa a beneficio fiscal.



- El Director Regional señala que el Proyecto es un desafío importante para el Servicio y una oportunidad para acercarse a la ciudadanía con los ejes estratégicos. Hace hincapié en la importancia de también trabajar con los proveedores, ya que hoy en día se puede citar a proveedores y realizar mesas de trabajo, como lo fue en el caso de Aguas del Altiplano por una rotura de matriz en Av. Proyectada de Iquique, que de los 5 afectados, 2 ya estaban con acuerdo.
- Sobre el Proyecto de Ley, los asistentes valoran la iniciativa, y manifiestan su interés en colaborar en todos los temas que se requiera la participación.
- El representante de la Cámara de Comercio Detallista, señala que: En Zofri no hay respaldo de un Servicio Técnico en la post-venta, y falta que los consumidores se informen al respecto. Además, manifiesta su interés en conocer y traspasar la información al comercio minoristas, de las obligaciones que deben cumplir para evitar multas en las posibles fiscalizaciones. El Director Regional señala la importancia que los proveedores deben elevar el estándar para hacer una grata experiencia en realizar una compra.
- El representante de U. Comunal Siglo XXI, indica que se debe considerar la exhibición de los Derechos y Deberes con letreros visibles, en comercio masivo, como Zofri y Mall, similar a los exhibidos en las clínicas con los derechos y deberes del paciente. Señala además, su preocupación con la vulneración de derechos para el adulto mayor que sufren vulneración con las cajas de compensación. Hace presenta también su preocupación por el poco personal en el Servicio para dar abasto a



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

	los requerimientos y ofrece también el apoyo como sociedad civil para colaborar en los temas que se requieran
7	El Director Regional, informa de los concursos que están en curso para proveer las vacantes existentes. Respecto a los adultos mayores, se están realizando charlas en conjunto con la Superir, lo que se continuará realizando.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Factibilidad de la instalación de un letrero con los Derechos y Deberes del Consumidor, en la Zona Franca de Iquique.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Lista de asistencia
2	Fotografía



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá




Lista de asistencia:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Departamentos/Entidades Ejecutora(s): Consejo Consultivo Regional
Fecha: 28 de Julio 2023 **Hora:** (Inicio) 11:30 / (término) 12:30
Relator/a(es): Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Livio Fabio Levino R	COMARCO COMERCIO DETALLISTAS Y TURISMO FERP. A.G.	Liviofabio@ hotmail.com 978400885		✓	
2	Pamela Mamani	Super Intendencia de Electricidad y Combustibles	pmamani@superel.com			✓
3	MARIO NUÑEZ Risso	V. COMUNAL SIGLO XXI	M.RISSO@vcomunal.es		✓	

1

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
4	Alicia Naranjo Silve	V.C. de S.V. Sector norte pp	naranjosilvia@vca.com			✓
5	Paulina Anita Vegara	SUPERIR	Paulina@ superir.com 952299213		✓	X
6	Felipe Mazurka	ZOFI	felipe.mazurka@zofi.cl 933879806		✓	
7	Carmen Amaya	ZOFI	Carmen.amaya@zofi.cl 894977546			X
8						

2



ACTA N° 2 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
9						
10						
HOMBRES: 3		MUJER: 4		TOTAL: 7		

3

Fotografía

