

ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión N°:	Presidida por:		
4/ Ordinaria	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar:	Fecha:	26/10/2023	
Baquedano N° 1093 (presencial)	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:30	12:30	
Documentado por:	Francisca Campillay Miranda		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo del Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.
2	Presentación del proyecto de ley.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Guido Sierra	Presidente Junta de vecinos Río Seco	M
2	Ingrid Véliz	Zofri S.A.	F
3	Carolina Ulloa	UNAP	F
4	Paulina Ávila	SUPERIR	F
5	Jesús Mesías	Junta de vecinos Sargento Aldea	M
6	Livio Lanino	Cámara de comercio detallista y turismo Iquique.	M
7	Mario Muñoz	U. Comunal siglo XI	M
8	Irma Román	Presidenta Gremio de Mujeres "Contra viento y marea"	F

N°	Nombre de los Justificados:
1	Jorge Julio
2	Mario Aguilar
3	María Soledad Pantoja
4	Alicia Naranjo



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Carmen Amaya
2	Carolina Escobar
3	Felipe Valenzuela
4	Roderick Solis
5	Bethy Santander

Descripción de los contenidos de la reunión.

1 Saludo y palabras del Director Regional del SERNAC, Rodrigo Cortés Tapia, quien agradece la presencia de los participantes y explica que el tema a tratar es acerca del proyecto de ley.

2 Respecto al Proyecto de Ley, se realiza la siguiente presentación:



ACTA N° 4 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

ÍNDICE

1. Datos de contexto.

2. Objetivos de esta iniciativa legal.

3. Instancias de solución previstas en el proyecto: ejes centrales.

1.- Datos de contexto.

Existen **brechas en el cumplimiento de la ley del consumidor**, cuando se afectan **los intereses individuales**, y las herramientas actuales de protección del SERNAC no son idóneas para enfrentar las infracciones individuales.

En promedio, el SERNAC recibe más de 500.000 reclamos al año, siendo los resultados los siguientes (datos de 2022):

- Sólo el **52%** de los reclamos tiene una **respuesta favorable para el consumidor**. En 8% de los casos que se resuelve favorablemente, el proveedor no cumple con la solución prometida.
- El **32%** de los reclamos no obtiene una respuesta favorable y un **11%** son respondidos por las empresas. En suma, un **43%** de los presentados ante SERNAC **no son solucionados**.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

1.- Datos de contexto.

Existen **brechas en el cumplimiento de la ley del consumidor, cuando se afectan los intereses individuales**, y las herramientas actuales de protección del SERNAC no son idóneas para enfrentar las infracciones individuales.

Menos del 3% (1 de cada 27) de los consumidores que no obtienen respuesta o una solución favorable denuncia ante el Juzgado de Policía Local (JPL). Esto se debe principalmente a:

- Costos asociados (notificaciones, asistencia judicial y/o patrocinio de abogado).
- Costos en tiempo (causas ante los JPL demoran en promedio 2 a 3 años).

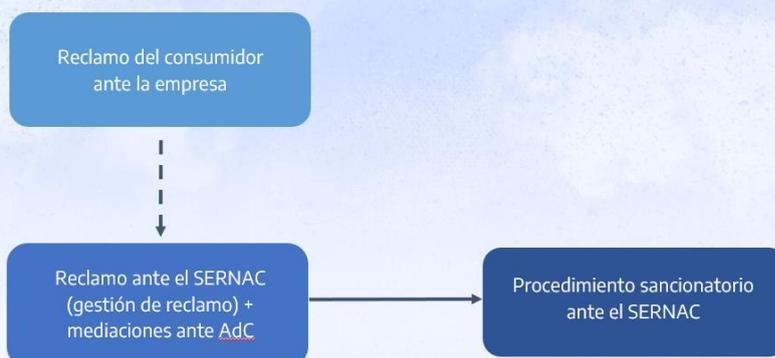


2.- Objetivos de esta iniciativa legal.

- Fortalecimiento y modernización del SERNAC para **aumentar la protección de las y los consumidores**.
- Mecanismo de protección para casos individuales: facultad del SERNAC para **sancionar en casos individuales que infrinjan la Ley del Consumidor**, cuando la empresa no haya solucionado el problema que le da origen.
- **Privilegiar la solución por sobre la sanción**: fortalecimiento de la gestión del reclamo ante el SERNAC; esquema de incentivos para que se otorguen soluciones directas a las y los consumidores y deber de gestión de reclamos por las empresas.
- Otras **medidas sustantivas** para mejorar el estándar de protección de los derechos de los consumidores.



3.- Instancias de solución previstos en el proyecto de ley: ejes centrales



Soluciones ante las empresas.

El proyecto de ley apunta a que las empresas contribuyan a entregar soluciones que beneficien a las y los consumidores en el marco de sus obligaciones de “postventa” y, de ese modo, evitar eventuales sanciones. En particular:

- Las empresas tendrán la obligación de contar con un **sistema de gestión de reclamos** que sea capaz de brindar soluciones a las y los consumidores, distinguiendo por el tamaño de cada empresa.
- El detalle de estas obligaciones se entrega a una **normativa reglamentaria futura** que deberá dictar el Ministerio de Economía específicamente sobre esta materia.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Fortalecimiento de la gestión de reclamos ante SERNAC y las AdC.

- Los reclamos presentados se someterán a un procedimiento ante el SERNAC, para favorecer una solución a las y los consumidores.
- Se establecen medidas para instar a que las empresas **respondan los reclamos que les sean comunicados por el SERNAC.**
- En caso de que las partes alcancen un acuerdo en esta instancia, el SERNAC lo certificará y el consumidor podrá exigir su cumplimiento (transacción extrajudicial).
- Si no hay acuerdo, podrá abrirse un procedimiento sancionatorio.
- Se contempla que las AdC también puedan gestionar reclamos individuales de consumidores (sean de personas naturales y jurídicas).



Nueva facultad sancionatoria de SERNAC.

Constituye el núcleo esencial del proyecto de ley "SERNAC Te Protege", siendo sus elementos centrales los siguientes:

- Se enfoca en **casos individuales**. El SERNAC podrá **sancionar a las empresas** que infrinjan los derechos de las y los consumidores, ante la negativa de la empresa de entregar soluciones oportunas y adecuadas. Asimismo, podrá ordenar otras medidas correctivas y preventivas.
- El procedimiento sancionatorio podrá ser **iniciado de oficio por el SERNAC** o bien, por una **denuncia** formulada por un/a consumidor/a, siempre que se cumplan con determinados requisitos.
- Se contempla un régimen diferenciado en favor de las **MYPES**.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Nueva facultad sancionatoria de SERNAC.

Constituye el núcleo esencial del proyecto de ley "SERNAC Te Protege", siendo sus elementos centrales los siguientes:

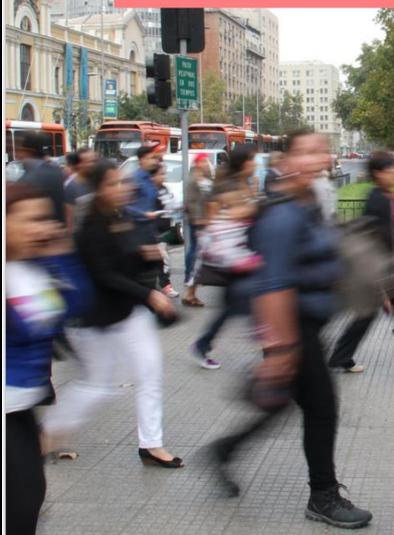
- Se contempla un sistema de **reducción de multas** si, durante su curso, las empresas brindan una solución favorable a los consumidores denunciantes.
- El procedimiento sancionatorio establece las **garantías procedimentales adecuadas** para los intervinientes, contemplándose, además, la posibilidad de una **revisión amplia por parte de los tribunales de justicia**.



Proyecto de Ley
"SERNAC Te Protege":
más derechos para las personas
consumidoras

ACTA N° 4 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

ÍNDICE



- 1.- Medidas relativas al ámbito de aplicación de la LPDC
- 2.- Medidas Procedimentales
- 3.- Medidas financieras
- 4.- Medidas sustantivas



2.- Medidas relativas al ámbito de aplicación de la LPDC

01

Ampliación del ámbito de aplicación de la LPDC (modificaciones a los artículos 1, 2 y 50 de la LPDC)

- Se elimina la onerosidad en la definición de consumidor.
- Se hace aplicable la LPDC a los contratos de promesa de compraventa.
- Se elimina el requisito de acreditar el vínculo contractual para las acciones colectivas.

02

Extensión del principio pro consumidor (modificación al artículo 2 ter de la LPDC)

Se extiende a otras normas que establezcan derechos para los consumidores y a las normas procedimentales que los garanticen.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

3.- Medidas financieras

01	Limitación de las cobranzas abusivas (modificación al artículo 37 de la LPDC)	<ul style="list-style-type: none">Se reducen los topes de los gastos de cobranza extrajudicial (hasta 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, si fuere menor) y se establece que deben corresponder al costo de las gestiones realizadas.Honorarios judiciales quedan expresamente regulados por el CPC.
02	Regulación de las cláusulas de aceleración (nuevas letras i, j y k del artículo 16 de la LPDC)	Las cláusulas de aceleración en contratos de crédito que, cumpliendo ciertos parámetros, serán entendidas como cláusulas abusivas.
03	Periodo de enfriamiento en créditos pre-aprobados (modificación al artículo 3 bis de la LPDC)	<ul style="list-style-type: none">El consumidor puede poner término en el plazo de 10 días desde la aceptación de la operación.Se establece un período de 24 horas para <u>disponibilizar</u> los fondos derivados de un crédito o cupo <u>preaprobado</u>



2.- Medidas procedimentales

01	Valor jurídico de los informes elaborados por el SERNAC (nuevo inciso segundo del artículo 59 bis de la LPDC)	Gozarán de presunción legal en juicio si cuentan con un listado de fuentes y documentos.
02	Ministros de Fe (nuevo inciso final al artículo 58 de la LPDC)	Ciertos funcionarios del podrán practicar notificaciones en los procedimientos en que el SERNAC sea parte
03	Fortalecimiento de acuerdos en juicios colectivos (modificación al artículo 53 B de la LPDC)	Deberán ser revisados por el juez pronunciándose especialmente sobre el derecho a la reparación íntegra (artículo 3 letra e) de la LPDC).



ACTA N° 4 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

3.- Medidas financieras

01	Limitación de las cobranzas abusivas (modificación al artículo 37 de la LPDC)	<ul style="list-style-type: none">Se reducen los topes de los gastos de cobranza extrajudicial (hasta 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, si fuere menor) y se establece que deben corresponder al costo de las gestiones realizadas.Honorarios judiciales quedan expresamente regulados por el CPC.
02	Regulación de las cláusulas de aceleración (nuevas letras i, j y k del artículo 16 de la LPDC)	Las cláusulas de aceleración en contratos de crédito que, cumpliendo ciertos parámetros, serán entendidas como cláusulas abusivas.
03	Periodo de enfriamiento en créditos pre-aprobados (modificación al artículo 3 bis de la LPDC)	<ul style="list-style-type: none">El consumidor puede poner término en el plazo de 10 días desde la aceptación de la operación.Se establece un período de 24 horas para <u>disponibilizar</u> los fondos derivados de un crédito o cupo <u>preaprobado</u>.



4.- Medidas sustantivas

01	Prohibición de la publicidad sexista (nuevo artículo 28 C de la LPDC)	Aquella que promueva o utilice estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.
02	Obligación de trato digno a los consumidores(modificación al artículo 15 de la LPDC)	Obligación de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores.
03	Me salgo altiro (modificación al artículo 12 de la LPDC)	Consumidores podrán modificar o poner término a contratos "del mismo modo", y a través de los mismos canales que contrataron.
04	Prohibición de ventas atadas en mercado fúnebre (Modificación al artículo 12 B de la LPDC)	Se prohíbe expresamente la venta atada de bienes y servicios fúnebres (Estudio de mercado FNE).
05	Responsabilidad de las plataformas online (modificación al artículo 43 de la LPDC)	Se establece expresamente la responsabilidad de las plataformas que actúan como intermediarios en la comercialización de bienes.



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	En el 5° Consejo Consultivo se identificarán las distintas problemáticas de las caletas de la región.
2	Se dará a conocer el avance de letrado acerca de los derechos de los y las consumidoras en Zofri.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Lista de asistencia
2	Fotografía de la 4° sesión de Consejo Consultivo



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

LISTA DE ASISTENCIA:

23/10/23, 10:49

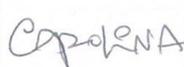
Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Departamentos/Entidades Ejecutora(s): Consejo Consultivo Regional
Fecha: 26/10/2023 Hora: (Inicio) 11:00 / (término)
Relator/a(es): Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.

Nº	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Ingrid Veliz	Zopsi	Ingrid.Veliz@zopsi.cl 951690322			X
2	Carolina Ultra Pirar	UNAP	CAROLINA@UNAP.cl 97440810			X
3	MARIO MUÑOZ RISSO	U. COMUNAL SIGLO XXI	M.RISSO@HOTMAIL.cl		X	



ACTA N° 4 - 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
4	José Gasias	Aberveai	-		<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Paulina Ávila	SUPERIR	952299243 Paulina@superir.cl			<input checked="" type="checkbox"/>
6	Livio Lanino R.	CÁMARA COMERCIO DETALLISTAS TORNADORES Equipe 4.6.	LivioRbio@ hotmail.com		<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Juideo Sierra	caleta Rio Seco	9898624 36			
8	IRMA ROMAN	Presidente G.M. contra viento y marea	984163400			<input checked="" type="checkbox"/>



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

FOTOGRAFÍA DE LA 4° SESION DEL CONSEJO CONSULTIVO:



(Fotografía 1)

ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá



(Fotografía 2)

ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá



(Fotografía 3)