

**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión ordinaria</b> <b>Nº: 2</b>	<b>Presidida por: Andrés Herrera Troncoso</b>	
<b>Modalidad</b>	<b>Online</b>	
<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>	19-10-2023
<a href="https://meet.google.com/wvu-ntqn-hgg">https://meet.google.com/wvu-ntqn-hgg</a>	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio: 10:05</b>	<b>Término: 11:30</b>
<b>Documentado por:</b>	Scarlette Opazo Oyarzún	

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Bienvenida y presentación del Director Nacional y Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
2	Presentación de productos desarrollados por SERNAC al Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
3	Diálogo Participativo para generar insumo a la propuesta de modificación de Ley 20.500 del DOS Ministerio Secretaría General de Gobierno

<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Hernán Calderón Ruiz	Corporación Nacional de Consumidores CONADECUS	M
2	Víctor Hugo Romo Pizarro	Asociación de Consumidores Bicicultura	M
3	Alejandro Arriagada	Retail Financiero A.G	M
4	Sebastián Castillo	Cámara Chilena de Centros Comerciales	M



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

5	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio	M
6	Javiera Escarrella	Gremial de Supermercados de Chile ASACH	F
7	Andrés Herrera Troncoso	Director Nacional de SERNAC	M
8	Ana Gómez Calderón	Jefa de gabinete	F
9	Rodrigo Mateluna Estay	Subdirector de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	M
10	Vania Ricciulli	Encargada de Relacionamento Institucional	F
11	Juan Carlos Medina	Departamento de Atención Usaria y Despliegue Territorial	M
12	Paulina Espinoza Serra	Departamento de Participación Ciudadana	F
143	Viviana Rojas Arancibia	Departamento de Participación Ciudadana	F
14	Scarlette Opazo Oyarzún	Departamento de Participación Ciudadana	F

\*Femenino/Masculino/Otro

**Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	----
---	------

**Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Puppy Rojas Naranjo
2	Pablo Rodríguez Arias
3	Marco Araneda Herrera
4	Carola Moya
5	Pilar Fernández Vial
6	Rafael Cumsille Zapapa



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Descripción de los contenidos de la reunión.**

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Paulina Espinoza, realiza la presentación y bienvenida de los integrantes del COSOC, y comenta cual es el fin de este encuentro, el cual tiene como objetivo el levantamiento de información acerca de los productos que está desarrollando SERNAC y cuál es la perspectiva que tienen las Organizaciones de la sociedad civil al respecto.
2	Andrés Herrera, da la bienvenida a los presentes, y comenta la importancia de construir un diálogo entre el sector público, privado y las organizaciones de la sociedad civil, para potenciar la línea de educación y protección a los consumidores. La idea es que estas instancias vayan tomando más participación, y énfasis en la sociedad, para trabajar en conjunto y generar una manifestación real del diálogo público, privado y de las organizaciones de la sociedad civil como lo son las asociaciones de consumidores.
3	Paulina, comenta que hace unas semanas compartieron el programa a las organizaciones, y la idea es que en estas instancias revisemos sus comentarios acerca del mismo, las que se llevarán a cabo de manera más sistemática, a fin de ir abordando temáticas en conjunto en lo que resta del año, por ello, los invitamos a sumarse a las acciones que tenemos en conjunto y ver aquellas que podamos ir construyendo. En otro sentido, la idea es tener una propuesta del reglamento, cuyo alcance sea de carácter nivel nacional, el que será presentado y revisado de manera conjunta. En relación a los compromisos pendientes, uno de ellos dice relación con el envío de la propuesta de trabajo, el que ya fue compartido y en esta misma línea, los restantes, los iremos abordando en las instancias de lo que resta del año.
4	Sebastián Castillo, consulta por el acta de la primera sección, dado que solo vio por el correo él envió del programa, pero no así, los acuerdos sostenidos en la misma, si es que los enviaran. Paulina, comenta que no se enviaron, dado que lo iremos revisando en las sesiones que siguen, tal como lo mencionamos en el inicio de la presente instancia.
5	Juan Medina, da la bienvenida y comienza con la presentación de los productos Sernac, comenta la importancia de las temáticas de consumo en nuestro país, por tanto, nuestros productos buscan resolver estas problemáticas de consumo, etc. El primer producto a revisar será el reclamo, dado que esta es una herramienta que permite a los usuarios por diversos canales de atención, resolver sus dudas en materias de consumo, problemas de discriminación, etc. Lo cual mediante nuestro sistema MAC nosotros canalizamos, con ayuda de nuestros ejecutivos de atención, quienes se encargan de revisar los casos, y de seguir su curso en sí, dar cuenta de los organismos públicos involucrados en el tema, etc.  El reclamo para nosotros es vital, con este podemos ver cómo se está comportando el mercado. Hoy en la actualidad tenemos 425.000 reclamos aproximadamente, lo cual posterior a la pandemia ha incrementado constantemente, los mercados más complejos en etapa de pandemia fueron las Telecomunicaciones, Educación, etc.



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Por tanto, el reclamo es una herramienta estándar para todos los consumidores, el cual se puede ingresar desde nuestra página web en forma online, como en forma presencial, mediante nuestras oficinas de atención. Actualmente, tenemos una gran cantidad de usuarios registrados en la misma, con casi 3.000.000 de usuarios registrados a la fecha. Los que pueden ingresar a la página web del Servicio mediante clave única o registrándose en la misma.

Con esto, nosotros generamos puntos de contacto entre los proveedores y consumidores, hoy los proveedores se registran de manera voluntaria, dado que, para ellos igualmente, es importante, ya que el sistema les entrega el temperamento de los consumidores, como está operando el mercado, etc.

Hoy si no tenemos respuesta del proveedor, la herramienta genera una respuesta automática dentro del plazo establecido, para informar a los consumidores acerca del progreso del reclamo. En general, el reclamo es cerrado dentro de 7 a 8 días, lo cual es un buen resultado, pero siempre se puede mejorar. En cuanto al proceso del reclamo, este siempre se va notificando al consumidor, mediante oficio u otros canales, de todo lo que va sucediendo en el mismo.

A quién está dirigido este servicio, a todos aquellos que han sido vulnerados en sus derechos, tanto para la compra de productos, como para la contratación de servicios.

El ingreso del reclamo, puede ser mediante el portal de SERNAC, por Call center, o en cualquiera de nuestras oficinas en el país, y mediante la Tele atención, con nuestros profesionales capacitados para resolver todas las dudas y consultas, como, por ejemplo, ver si es o no una temática de consumo, etc. Adicionalmente, tenemos convenios con municipios, lo cual es algo que buscamos ir potenciando para motivar la participación presencial entre los diversos actores involucrados en el proceso, lo cual sentimos se ha perdido un poco post pandemia.

El proveedor tiene 7 días hábiles para poder responder el reclamo, si no lo hace en este plazo, se envía una carta, la cual amplía el plazo en 3 días más, pero si no tenemos respuesta, el caso se mantendrá abierto por 18 días hábiles.

6 Jorge Guerrero, comenta que tiene una inquietud, esto frente a si los gremios pueden tener una interacción positiva frente al reclamo.

7 Ana Gómez, comenta que estamos muy dispuestos a conversar con los gremios, para generar un trabajo coordinado con ellos, esto para ir ampliando los horizontes del proceso, a modo de ir trabajando en forma conjunta con los gremios en pos de mejorar nuestros procesos. Por tanto, acogemos con toda la disposición del mundo los comentarios o sugerencias que nos quiera hacer este nicho de la sociedad civil.

8 Hernán Calderón, dice que si bien las cifras de ingreso de reclamos en la plataforma, son gigantescas. Piensa que el tema principal es la gestión del reclamo, la falta de profesionalidad sobre la misma, ya que esto es lo que más reclaman los consumidores, dado que son respuestas tipo, las que no son entregadas por personas profesionales, sino por un sistema. Por tanto, si nos vamos a los datos precisos, podremos ver que la ley no obliga al proveedor a responder, entonces,



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>debemos poner mayor atención en el contenido de la respuesta en sí al reclamo, ya que esto es lo que dificulta el entendimiento del consumidor para defender sus derechos.</p> <p>Por ejemplo, si un consumidor recibe un rechazo y debe ir al JPL, quien ayuda a este consumidor posteriormente, y eso es lo que reclaman los JPL, dado que, los consumidores no saben redactar las demandas, y son estos los pasos que inciden fuertemente en el juicio, nosotros recibimos muchos casos desde SERNAC, casos difíciles en su gran mayoría, son personas que no saben redactar sus demandas, y acá nosotros procedemos a ayudar a los consumidores, en cosas muy sencillas, como estas, la redacción de la causa en sí, para que pueda apelar ante el JPL. Entonces, el problema se da mayormente en los casos en que el proveedor no responde o rechaza, dado que, es acá donde el consumidor queda solo frente a la situación, como, por ejemplo, la demanda tipo con fundamentación en términos jurídicos, para que Juez tenga criterio y dictamine a favor del consumidor; lo cual es tema jurídico, y siento acá es donde SERNAC debería poner mayor énfasis, más que en los números y porcentajes, ya que el consumidor se ve enfrentado a equipos de abogados del Retail muy bien preparados frente al tribunal. Por tanto, SERNAC debe profesionalizar la gestión del reclamo, por ello, siento que el call center es terciarizado ese es el problema que tiene SERNAC, debiendo buscar cómo profesionalizar su gestión en este punto.</p>
9	<p>Juan Carlos, comenta que coincide con Hernán plenamente, esto dada mi trayectoria profesional acá en SERNAC. Por eso, acojo sus comentarios y palabras, ante lo cual, buscamos una senda para poder mejorar nuestra gestión, ya que la respuesta de los proveedores no la generamos nosotros, entonces debemos ver cómo podemos incidir en la gestión en sí. Por tanto, esta situación nos preocupa bastante, ante lo mismo buscamos mejorar el estándar frente a la situación mediante este tipo de instancias participativas.</p>
10	<p>Alejandro Arriagada, desde mi parte, agradezco la gestión de SERNAC, dado que siempre ha sido destacada a nivel internacional, ya que continuamente se ha buscado replicar su gestión en otros países, no obstante, la mejora continua es un camino en el cual debemos transitar, por ello, yo busco felicitarlos ante su gestión. Sin embargo, me parecía que esta instancia debió ser para revisar el proyecto de ley que presentaron, el cual me parece fenomenal, pero debió ser una materia a tratar en esta instancia, dada la divergencia de sectores que se encuentran involucrados en la misma. Dada la importancia del COSOC, debería haber sido un tema que deberíamos haber analizado dentro de este contexto. Entonces quisiera que esto lo tomáramos en consideración como un compromiso.</p>
11	<p>Paulina Espinoza, comenta que se tomará en consideración, y lo dejaremos como acuerdo para la siguiente sesión.</p>
12	<p>Víctor Hugo, consulta acerca de la cifra entregada: 3.000.000 de consumidores y 46.000 proveedores registrados en la página de SERNAC. Esta es una cantidad importante de registros, pensando en un país con una población de 18.000,000 de habitantes. La inquietud es sobre la cantidad de 46.000 proveedores registrados con dos preguntas.</p> <p>1.- si fue voluntario su registro y</p>

**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>2.- ¿Qué representa esta cifra en comparación a la cantidad de proveedores existentes en el país?.</p>
<p>13</p>	<p>Juan Medina, comenta que el Departamento de Estudios de SERNAC podría dar una información más larga, sin embargo, el portal de los proveedores nace en 2008 o 2009 aproximadamente. Desde esta fecha, nosotros hemos ido llevando el registro de los proveedores, por tanto, mediante los mismos reclamos nosotros hemos ido recopilando a los proveedores, pero mediante invitación nosotros igualmente podemos hacerle llegar la solicitud de incorporarse. Adicionalmente, estamos trabajando con SII, para ir abarcando más proveedores, dado que sus registros son más amplios que los nuestros dada la envergadura de su giro; esa cifra la debiera tener SII y que es posible conseguirla, previa consulta.</p> <p>Voy a ser breve con lo que viene. Primero hablar del “Me quiero salir”, el cual nace en pandemia el año 2020, dado el problema de consumo que se veía en las Telecomunicaciones, Educación, etc. Lo que nos hace hablar con otros organismos públicos para ir ampliando nuestra gestión, así luego incorporamos en esto los seguros, lo que también se encuentra dentro de esta herramienta.</p> <p>Ante este contexto, hemos ido sosteniendo reuniones con los involucrados, como con los proveedores, organismos públicos, etc. Ya que si bien, son herramientas que se levantan desde SERNAC, no es un trabajo solamente de nosotros, sino que igual participan otros actores, tanto públicos, como privados, ya que vienen a resolver problemas que nos afectan a todos los consumidores. Como, por ejemplo, poder poner término a los contratos de comunicaciones.</p> <p>Nosotros constantemente evaluamos nuestros productos, para ir examinando cómo va el producto de cara al ciudadano, y al proveedor, explicando cómo se lleva a cabo el proceso del “Me quiero salir Telecomunicaciones”.</p> <p>Me quiero salir, seguros generales igualmente surgen en pandemia, el cual mantiene un flujo similar, terminando en una respuesta no más allá del plazo establecido.</p> <p>La tele atención, es un canal de atención que nace en pandemia igualmente, mediante esto nosotros participamos en la excelencia institucional del Estado, dado que, siempre estuvimos dispuestos a atender a los consumidores en extremas condiciones sociales. Por ello, hoy en día mediante herramientas electrónicas podemos acercarnos igualmente a la ciudadanía. En resumen, son estas las herramientas que tenemos para la sociedad, y quedamos expectantes a sus consultas al respecto.</p>
<p>14</p>	<p>Paulina Espinoza comenta que, si no hay dudas al respecto, se proseguirá con la presentación del diálogo, esto para ir abordando junto a los asistentes, las consultas que existen en el marco de la ley. Por tanto, procede a dar el paso a Viviana, para que exponga las preguntas que tenemos para el Consejo.</p>
<p>15</p>	<p>Viviana Rojas, saluda a los presentes y propone que exista un diálogo para la reforma de la ley 20.500, la cual surge de un programa de gobierno, ante lo cual se generaron diagnósticos y se levantaron debilidades al respecto.</p> <p>Como, por ejemplo, algunos de los temas abordados fueron que no se establece obligatoriedad, ni una glosa presupuestaria, ni fiscalización entre otros. Para superar estas debilidades la propuesta es modificar el marco normativo. Es por ello</p>



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

que se está desarrollando un proceso participativo para generar insumos que serán considerados en la elaboración de la propuesta de reforma a la ley 20.500.

El proceso consiste en 4 etapas, la primera etapa; un primer momento consiste en Diálogos con la administración central, nivel regional y nivel municipal. El segundo momento consiste en diálogos con Encargados/as de participación y diálogos con los representantes de COSOSC de los distintos ministerios y servicios. La etapa 2 consiste en diálogo con Organizaciones Sociales y Encuentro con expertos/as. En la etapa 3 se realizará consulta ciudadana digital y la etapa 4 es la sistematización y devolución de los resultados.

Hoy estamos en la etapa 1, momento 2, dado que debemos hacer el diálogo con el COSOC, que son ustedes. Para ello realizaremos una serie de preguntas ante las cuales necesitamos que nos vayan respondiendo y generando sus inquietudes o comentarios, dado que necesitamos levantar insumos al respecto, por ello, comenzaré con la primera pregunta que está enmarcada en aspectos generales de la Ley 20.500.

**1) ¿Qué aspectos se podrían incorporar para fortalecer la participación ciudadana en las diferentes etapas de la política pública? Es decir, en la etapa de diseño, ejecución y evaluación de los proyectos, planes o programas públicos.**

16 Jorge Guerrero, voy a pedir disculpas, pero debo ir a la Cámara de Comercio, para reunirnos con los gremios para ver nuestras inquietudes sobre el proyecto de ley, ante lo cual, creemos que es muy importante, tener un apoyo en este proyecto. Por ello, estamos con una gran disposición y muy positivo a la vez, de trabajar junto a ustedes frente a este proyecto. Por ello, estamos estudiando y recabando datos e información para poder apoyar esta iniciativa, apuntando a que el consumidor pueda mejorar su situación frente a los proveedores. Sin embargo, quiero dejar una inquietud, como también dejar otros insumos para SERNAC que son desde otros países, lo que se enfoca en definitiva en el comercio informal, dado que existe mucha desinformación y falta de educación sobre este tema. De esto les haremos llegar un insumo, para poder apoyarlos en todo lo que sea necesarios.

17 Paulina, agradece los comentarios y disposición, y comenta que le haremos llegar las preguntas mediante correo electrónico para poder recopilar sus comentarios al respecto, lo cual saldrá durante el día de hoy, dada la premura de los plazos para dar respuesta a este levantamiento.

18 Javiera Escanella, dice que lamentablemente se debe retirar ya que tiene otra reunión. En cuanto a las preguntas sobre la Ley 20.500 quedan atentos para estudiarlas y responderlas en detalle. Por último, como Supermercados al igual que el resto de los gremios apreciaríamos poder abordar el proyecto de ley "Sernac te protege".

19 Sebastián Catillo, comenta que tiene que cambiarse de reunión, dando las gracias por la invitación, desde la Cámara de Centros Comerciales felices de responder las preguntas. Y deberíamos pensar en una actividad de fin de año, de cara a promocionar el comercio formal en una fecha clave como es la Navidad. Saludos y seguimos en contacto.



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

20	<p>Hernán, respecto a la ley 20.500, creo que se quedó en una buena declaración de intenciones y la participación ciudadana ha ido decayendo significativamente, por tanto, hoy en día los COSOC no cuentan con relevancia e importancia sobre estas materias. Por ello, el Estado debe trabajar en esto para mejorar la participación de estos Consejos, dado que requieren de un mínimo de respeto, para que previamente se discutan estos temas antes de que se encuentre en discusión el proyecto de ley en el Congreso.</p> <p>En estas instancias, deben estar las autoridades, que la presencia de la autoridad sea obligatoria; tiene que estar la autoridad presente, porque son relevantes dentro del proceso, y no me refiero a este en particular, dado que CONADECUS participa en más de 30 Consejos a nivel nacional, pero en la gran mayoría no se someten estas instancias para discutir este tipo de temáticas antes, lo cual es sensible para las Organizaciones de la Sociedad Civil, otro punto son los horarios, los traslados, etc. Ante lo cual pongo al COSOC del Ministerio de Energía, el cual, sí tenía despliegue territorial y se consideraba a la Sociedad Civil, pero todo lo demás, no son medidas que estén incidiendo en gran medida en la realidad, al igual que la ley en sí.</p> <p>Hoy, se están atomizando los movimientos,(ley junta de vecinos con 25 personas, también para Consejo de consumidores) y no se está involucrando a la ciudadanía como debería ser, no de una forma tan asimétrica.</p>
21	<p>Viviana Rojas, comenta que pasamos a la segunda, enmarcado en el Perfeccionamiento de los mecanismos existentes y posibles nuevos mecanismos de la ley 20.500</p> <p align="center"><b>2) ¿Que debiese modificarse en la ley 20.500 potenciar el funcionamiento de los mecanismos de participación existentes? (consulta ciudadana, cuenta pública, COSOC, acceso a la información relevante)?</b></p>
22	<p>Hernán Calderón, insisto, pero el acceso a la información debería ser para todos los integrantes del COSOC, su participación es importante para los temas de Gobierno, se debe tomar en cuenta la opinión de la ciudadanía, opinión a nivel país esto es uno de los temas más críticos en la actualidad.</p>
23	<p>Víctor Romo, comenta que Hernán refleja muy bien lo que sentimos las Asociaciones de Consumidores, sobre cómo se están llevando a cabo las cosas, por ello, tenemos bastante insatisfacción sobre el proyecto de ley en sí, sobre el financiamiento basal, etc. Así que no es mucho lo que podemos decir, pero lo bueno es que generarán la instancia por correo para sugerir cambios positivos para las Asociaciones de Consumidores, y SERNAC.</p>
24	<p>Paulina Espinoza, comenta que el plazo será un poco acotado, dado el plazo que nos sugiere la DOS al respecto. Por ello, trataremos hoy de enviarles el correo con las preguntas.</p>
25	<p>Viviana Rojas, comenta que la siguiente y última pregunta dice lo siguiente,</p> <p align="center"><b>3) ¿Qué nuevo mecanismo de participación ciudadana en la gestión pública se podría incorporar en la Ley 20.500?</b></p>
26	<p>Hernán Calderón, dice al respecto que hay organismos que si bien tienen una relación directa con los consumidores, no tienen COSOC, como el Metro por</p>



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>ejemplo, el Banco del Estado, etc. organismos que son parte del estado y tienen una relación directa, pero no tienen instancias como esta, entonces, como podemos hacer para que este tipo de organismos también tengan COSOC, esto para que, para ellos igualmente sea relevante la participación ciudadana, ya que hoy en día son más bien técnicos, y no participativos, siento que esto debe ser considerado por la ley. Junto con esto, otro punto es el financiamiento, que mencionaba Víctor Romo, el que es bastante complejo de aplicar en la realidad, por ello, es muy relevante, ya que con esto se le está quitando opciones a las organizaciones a seguir participando, la discrecionalidad que existe de fondo. Existen Fondos de participación ciudadana, donde es puro clientelismo, el 8% del gobierno regional es clientelismo puro. Por lo tanto, el mecanismo de financiamiento tampoco tiene tanto rigor técnico, acá las Organizaciones de Sociedad Civil se encuentran en una posición de debilidad frente a los Organismos Públicos.</p>
27	<p>Viviana Rojas, comenta al respecto que cerramos la instancia pero con el compromiso de que les remitiremos por correo las preguntas, por tanto, contamos con sus respuestas lo antes posible dada la premura de los plazos asociados.</p>
28	<p>Alejandro Arriagada, dice que solo quiere agradecer la buena participación y el ánimo, recalcando que la importancia de la participación ciudadana, es que sea efectiva, en cuanto a cumplir el rol de protección, por tanto, debe ser convergente con las ideas, y lo fundamental en la toma de decisión. Con esto, buscamos apuntar a que la información del sector privado sirva para el Estado, a mejorar la Política Pública y mejorar la relación con los consumidores. Por ello, la invitación está en que estas instancias sirven para las instancias previas a la elaboración de las políticas públicas, por ello, creemos que es fundamental que estas instancias sean reales y efectivas, para que las políticas públicas tengan el impacto que necesitan hoy en la actualidad.</p>
29	<p>Andrés Herrera, dice que solo quiere agradecer sus palabras y asistencia, pero es cierto que debemos profundizar en la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en materias que son tan importantes para el país, como lo que tiene por misión SERNAC. Sin embargo, mucho de lo que tiene que ver con el diseño de las políticas públicas, provienen de definiciones del Ministerio de Economía, ante el cual nosotros tenemos una relación bastante estrecha, y acá hay puntos en los cuales podemos ir incidiendo, ya que podemos como SERNAC proponer reformas, etc. Dado que contamos con un espacio importantísimo para ello, mi definición es que tenemos que ser capaces de construir un nuevo estadio de confianza público y privada, lo cual se plantea por parte de ustedes desde sus distintos roles, para que estas instancias se traduzcan en productos que nos enriquezcan y beneficien a la sociedad. Por ello, en las siguientes instancias, vamos a tener presente todo lo que nos comentaron en esta oportunidad. Y frente al proyecto de ley, lo hemos estado presentando en distintos gremios, por ello, no veo el problema en hacerlo en esta misma instancia, esto para que puedan canalizar sus ideas y comentarios, al respecto, la idea es enriquecer el proyecto y disponer todas las instancias para poder conversar todos los aspectos y puntos a trabajar en conjunto.</p>
30	<p>Paulina, agradece la asistencia e instancia y les recordamos la importancia de sus asistencias a las próximas sesiones, junto con él envió de las preguntas tratadas en esta sesión, nos veremos en la próxima oportunidad, para abordar lo que continúa de esta metodología.</p>



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Compromisos**

1	En las sesiones siguientes abordar el proyecto de ley "SERNAC te protege"
2	Enviar las preguntas para que sean trabajadas al interior de cada Asociación de Consumidores y Gremios, en un plazo acotado a indicar.
3	

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	No
---	----



## ACTA N° 2 - 2023

### Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

### Servicio Nacional del Consumidor

#### Anexo 1

Paulina Alejandra Espinoza Serra (Presentar)

Agosto de 2023

## PRODUCTOS SERNAC

Departamento de Atención Usuaría y Despliegue Territorial

SERNAC  
Servicio Nacional del Consumidor

Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina

Envía un mensaje

10:18 | VCI/ COSOC/ 2ª SESIÓN

Participants: Jorge Guerrero, Andrés Eugeni..., Victor Hugo R..., Sebastian Cast..., 6 más, Viviana Andre...

Paulina Alejandra Espinoza Serra (Presentar)

## ¿A quién está dirigido?

A las personas que consideran que sus derechos han sido vulnerados al comprar productos o contratar servicios.

Paulina Alejandra Espinoza Serra

10:27 | VCI/ COSOC/ 2ª SESIÓN

Participants: Jorge Guerrero, Andrés Eugenio..., Victor Hugo Ro..., Sebastian Castil..., Rodrigo Matelu..., Vania Ricciulli, 5 más, Viviana Andrea ...



## ACTA N° 2 - 2023

### Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

### Servicio Nacional del Consumidor

Paulina Alejandra Espinoza Serra (Tú, presentando) Dejar de presentar

The screenshot shows a Zoom meeting interface with a grid of participants. The top bar indicates that Paulina Alejandra Espinoza Serra is presenting. The grid contains several video thumbnails: Andrés Eugenio Herrera Tron..., Paulina Alejandra Espinoza Serra (muted, represented by a red 'P' icon), Hernán Calderón, Alejandro Arriagada Ríos, Víctor Hugo Romo, Vanía Ricciulli, Scarlette Elena Opazo Oyarzún, and Paulina Alejandra Espinoza Serra (in a larger window on the right). The bottom control bar includes icons for mute, video, chat, reactions, and a red end call button. The time 11:26 and the meeting title 'VC/ COSOC/ 2ª SESIÓN' are visible in the bottom left corner.

Andrés Eugenio Herrera Tron...  
Paulina Alejandra Espinoza Serra  
Hernán Calderón  
Alejandro Arriagada Ríos  
Víctor Hugo Romo  
Vanía Ricciulli  
Scarlette Elena Opazo Oyarzún  
2 más  
Paulina Alejandra Espinoza Serra

11:26 | VC/ COSOC/ 2ª SESIÓN

