

ACTA N° "4" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por:		
4 SESION ORDINARIA	JESUS EUGENIO		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	30-11-2023	
VIRTUAL	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:00	12:00	
Documentado por:	NATALIA SANTANA		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Palabras Director Regional.
2	Proyecto de Ley Sernac te Protege.
3	Generación de propuestas por parte de los miembros del Consejo Consultivo para ejecución regional durante año 2024.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	JESUS EUGENIO	ACOVAL	M
2	JORGE VILLANUEVA	ACOVAL	M
3	EDUARDO RAMIREZ	ACOVAL	M
4	NATALIA SANTANA	SERNAC	F
5	ALEJANDRO PAREDES	SERNAC	M

*Femenino/Masculino/Otro



ACTA N° "4" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	N/A
---	-----

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	CAMILO MAYORGA
2	CARLOS LOPEZ

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Director Regional don Alejandro Paredes, comienza dando una bienvenida a los participantes presentes, señalando que se entiende que en estas fechas hayan pocos participantes y debido al compromiso por parte de los asistentes es que se decide realizar la cuarta sesión del CCRC.
2	Director aborda el Proyecto de Ley SERNAC TE PROTEGE. Explicando cuales serían actuales modificaciones que vendrían a fortalecer la Institución.
3	Acoval, agradece la instancia aclaratoria por parte de Sernac de hacer la bajada del proyecto de Ley.
4	Presidente del consejo, señala la importancia de involucrar a más actores de la sociedad civil organizada. Director Regional, indica que se ha realizado invitaciones y que han participado en primeras sesiones.
5	Es por esto que, se cree relevante hacer una encuesta a los participantes del consejo para así saber sus motivaciones y dolores del consejo consultivo, por otro lado aumentar la invitación a participar.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

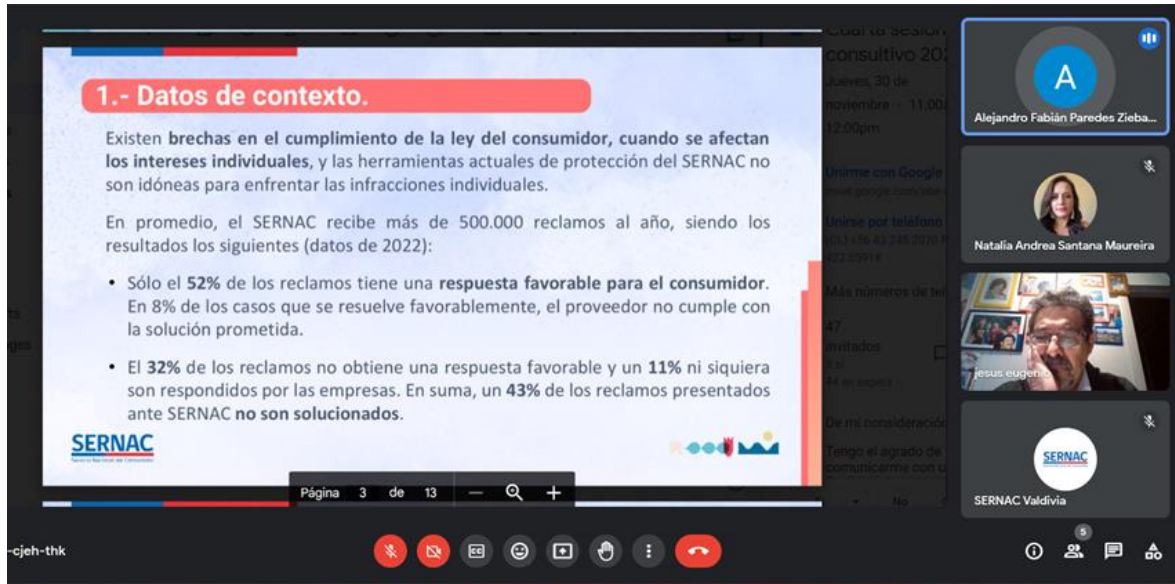
1	Realizar consulta a miembros del Consejo Consultivo, por su baja participación.
2	Incrementar el rango de invitación para las próximas sesiones del consejo consultivo.



ACTA N° "4" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1 Fotos



1.- Datos de contexto.

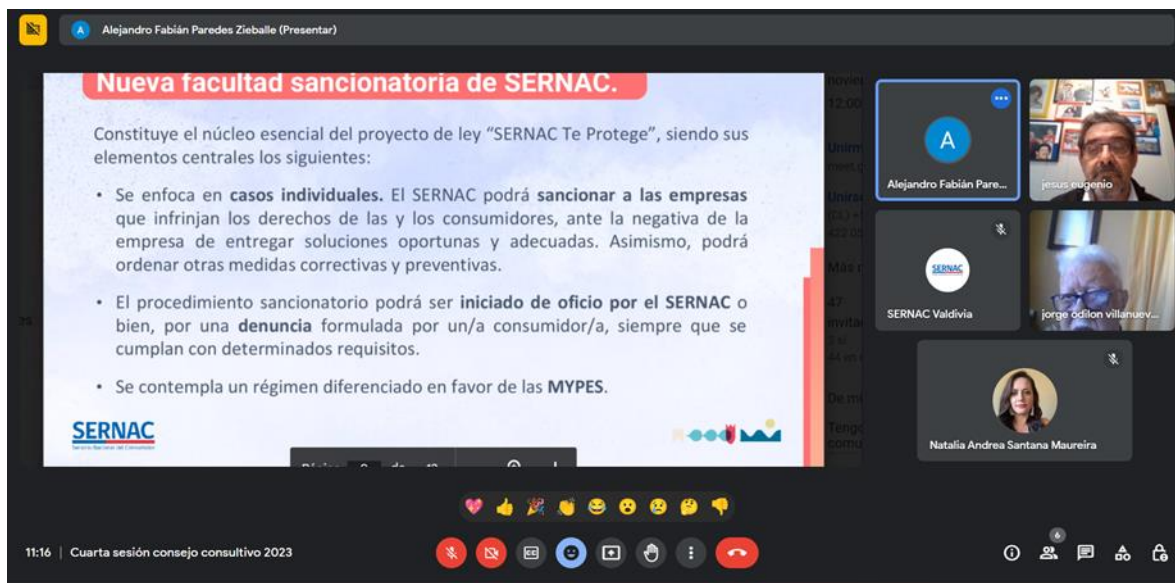
Existen brechas en el cumplimiento de la ley del consumidor, cuando se afectan los intereses individuales, y las herramientas actuales de protección del SERNAC no son idóneas para enfrentar las infracciones individuales.

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%** ni siquiera son respondidos por las empresas. En suma, un **43%** de los reclamos presentados ante SERNAC **no son solucionados**.

SERNAC

Página 3 de 13



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**.

SERNAC

11:16 | Cuarta sesión consejo consultivo 2023

