

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

Reunión N°:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Reunión Ordinaria N°2	Bernardo Barrientos Madariaga		
Lugar: Virtual a través de Google Meet	Fecha:	30-4-2024	
Reunión virtual por Google Meet	Hora		
	Inicio: 11:00		Término: 12:46
Documentado por:	Tatiana Liempí Catrileo		

Temas a tratar	
1	Revisión Acta de reunión 18-4-2023 (2ª y última reunión del 2023)
2	Revisión Acta 1ª reunión COSOC 2024 (10-4-2024)
3	Presentación Plan Anual de Trabajo COSOC Regional
4	Propuesta Nuevos Integrantes para el COSOC
5	Definición de Actividades a realizar durante el año 2024.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Carmen Soto	Federación Mayores Provincia de Malleco	F
2	Juan Rubilar	Cámara Comercio Angol	M
3	Bernardo Barrientos	AdC Nueva ACOPUCON	M
4	René Insunza	Cámara de Comercio Detallista de Temuco	M



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

5	Alexis Quijada	Cámara de Comercio Detallista de Temuco	M
6	Patricio Rivera	Consejo Comunal de la Discapacidad (Temuco)	M
7	Valentina Bello	CEPEC UFRO	F
8	Arturo Araya	SERNAC	M
9	Tatiana Liempí	SERNAC	F

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia	
1	Sra. Juana Beltrán, Presidenta de la Federación de Mayores Provincia de Cautín en primera reunión del COSOC, manifiesta que por temas de salud, es probable que para la segunda reunión no se encuentre presente.
2	Dra. Mireya Palavecinos, representante de CEPEC UFRO, quien es representada por Valentina Bello.
3	Sr. Carl Fingerhuth, representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo A.G. de Temuco, se encuentra fuera del país, e indica que intentará conectarse de todas maneras.
4	Sr. Patricio Rivera, representante del Consejo Comunal de la Discapacidad de Temuco, aún cuando se conecta, tiene problemas para mantenerse conectado durante la reunión.

Ausentes	
1	Irma Schurch, Presidenta Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbanas de Temuco.
2	Nelson Orellana, Presidente Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbanas de Angol.
3	Mónica Opazo, Presidenta Unión Comunal de Juntas de Vecinos Rurales de Angol.
4	Carl Fingerhuth, Director Cámara de Comercio, Servicios y Turismo A.G. de Temuco.
5	Juana Beltrán, Presidenta de la Federación de Mayores Provincia de Cautín.
6	Fabiola Melillán, representante Jóvenes de La Araucanía.

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Luego de ser presentado, el Gerente de la Cámara de Comercio de Angol, Juan Rubilar, consulta acerca de ¿cuáles son los alcances que SERNAC tiene en el territorio? ¿Si hay oficinas provinciales, si son los municipios que tienen que hacerse cargo como brazo de SERNAC o no? ¿y cuáles son las políticas que lleva a cabo el SERNAC?
2	El Director Regional de SERNAC, Arturo Araya, explica que el Servicio Nacional del Consumidor, es un servicio público descentralizado y desconcentrado, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con presupuesto propio, y que despliega sus actividades en el territorio, a través de las Direcciones Regionales, en cada una de las capitales regionales de la República de Chile. El SERNAC, despliega su quehacer en el territorio, a través de alianzas con las municipalidades. Uno de los principales desafíos, que enfrenta cada Dirección Regional debe generar alianzas con los municipios, que permitan un espacio físico, y personas (con capacitación pertinente) que puedan atender temas de consumo. Los productos más conocidos son: la consulta y el reclamo. Actualmente, SERNAC, tiene convenio vigente con los 32 municipios, cada una en distintas etapas de desarrollo; hay algunas muy avanzadas, donde atiende un funcionario municipal tal como lo haría un ejecutivo de atención de público de la Dirección Regional, como Pucón, Villarrica, Collipulli, Angol por nombrar algunas; utilizando la misma plataforma informática que los funcionarios de SERNAC. Y respecto de los productos más esenciales que el SERNAC despliega están la información (que fundamentalmente se ve reflejada a través de los comunicados de prensa que envían a los medios de comunicación), a través de los estudios que desarrolla y luego publica en www.ternac.cl , también está la Educación como. Derechos Generales de los Consumidores, Consumo Sostenible y el Consumo en relación con el Mercado Financiero; y la Protección que básicamente, se ve reflejada en la atención de público, y también a través de los despliegues judiciales que el SERNAC realiza en tribunales en post de la protección del interés general de los consumidores en los juzgados de policía local, o el interés colectivo o difuso de los consumidores en los juzgados civiles. La última modificación a la ley, incorporó además, la facultad fiscalizadora, a través de las visitas in situ a los establecimientos comerciales, o a través de revisiones de sitios web. O a través de investigaciones de Gabinete a través de casos como la revisión de una situación solamente con el requerimiento de información; y por otro lado, están los Procedimientos Voluntarios Colectivos, que son las modificaciones más potentes realizadas a la Ley del Consumidor. Así, nuestra misión es informar, educar y proteger a los consumidores, fomentando la Participación Ciudadana, y una de las maneras de hacerlo, es a través de la instauración del COSOC (de

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

	acuerdo a la DFL 1-19.653), que está mandatado por ley y que lleva funcionando desde hace ya muchos años. El COSOC tiene como objetivo, indicarle al SERNAC su opinión sobre que está haciendo bien, o que puede mejorar, y además realizar sus propia agenda, a través de lo que los Consejeros y su Presidencia determinen.
3	El Sr. Juan Rubilar agradece la respuesta del Director Regional.
4	El Presidente del COSOC, don Bernardo Barrientos, se conecta y da la bienvenida a todos los asistentes.
5	EL Director Regional, realiza un resumen al Presidente, de lo que se ha visto en la reunión, y da paso a la revisión del Plan, que tiene actividades administrativas de SERNAC con el COSOC.
6	Se presenta el Plan de Trabajo, y se informa que se espera tener 5 reuniones en el año, además de la posibilidad de invitar a nuevos integrantes, se considera también la Cuenta Pública Participativa, una charla del SERNAC para el COSOC, y una Charla sobre el Portal del Proveedor, a cada una de las Cámaras de Comercio integrantes del COSOC.
7	El Consejero Sr. René Insunza (CACODET) informa que consultado con sus asociados, estos le indican que al recibir un reclamo de SERNAC, tienen muy poco tiempo para dar respuesta, otros, al ser personas mayores, tienen dificultades para trabajar con la tecnología, así como al ser pequeñas y medianas empresas, tienen dificultades para hacer devoluciones de dinero, cambios a los consumidores. Además de manifestar que no existe una ley clara que defiendan a los proveedores ante acusaciones maliciosas que eventualmente podrían tener.
8	El Director Regional, aclara que SERNAC realiza charla para los gremios, y no para empresas de manera particular. Menciona también la Ley N°20.416 y el Estatuto Pyme, por el cual las empresas pueden invocar normas de los derechos de los consumidores, no pasando por SERNAC, si no que directamente al Juzgado de Policía Local, sería un tema interesante a desplegar en 2024.
9	Se procede a revisar las propuestas que tienen los Consejeros, de invitar a nuevos integrantes al COSOC, y se someten a votación. El Presidente, Sr. Barrientos, propone a la Asociación de Consumidores, Fiscalía del Consumidor, que en años anteriores fue rechazado su ingreso por el COSOC. En esta oportunidad, se vota y aprueba que sean invitados.
10	El Director indica que SERNAC no puede votar, y recuerda que, los integrantes deben ser representantes de organizaciones sin fines de lucro.
11	Alexis Quijada, propone a AGRA para ser invitado como nuevo integrante del COSOC.
12	René Insunza propone a la Cámara de Comercio de Angol.
13	Se vota y aprueba por parte de todos los asistentes, invitar a AGRA y la Cámara de Comercio de Angol.
14	El Presidente del COSOC indica que SERNAC debería invitar a los Consejeros a las actividades que realiza, ya que la tarea del COSOC es que los consumidores los vea y sienta en terreno; y también hace una invitación a los Consejeros para que ingresen a la web de la Asociación de Consumidores Nueva Acopucón, en

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

	www.acopucon.cl ; señalando además, que le interesa tener los datos de contacto de todos los Consejeros, para invitarlos a las actividades que realice su Asociación y que colaboren en la convocatoria. Indica por otra parte, que colocará un link en la página web de la Asociación que entregue información del COSOC. Y entrega su correo acopucon@gmail.com , con el fin de que los Consejeros les envíe sus datos de contacto, y tener su registro para futuras invitaciones a realizarle.
15	Don José Rubilar dice que en consideración a que el Director Regional, indicaba que el COSOC manejaba presupuesto, le interesaría saber como Cámara de Comercio, si se han realizado estudios respecto de la competencia de los mercados, del comercio informal en la provincia de Malleco, ya que en Angol, el comercio electrónico informal es demasiado, y ejerce sin ningún control. Especialmente, pensando que la Universidad de La Frontera integra el COSOC, y que también. Como Gerencia de Desarrollo de la Cámara de Comercio de Angol, le interesa mucho ese tema, para buscar vías de acción que entreguen mayor protección a los consumidores.
16	El Director Regional, aclara que el COSOC no tiene presupuesto, y que sin duda es un gran tema el planeado por el Sr. Rubilar, y es una situación compleja, ya que el SERNAC no tiene parte, pues su mandato legal, indicado en el artículo N°58, explica que SERNAC, entrega información, educación y protección, desde la perspectiva de la atención de público y judicialización de casos. Sobre el tema de la informalidad en el comercio, indica que son las Municipalidades, el Servicio de Impuestos Internos, el Ministerio Público, la Policía de Investigaciones y Carabineros, quienes tienen algunas otras atribuciones, respecto de cómo gestionar aquello. Destacando que SERNAC, no tiene las atribuciones para gestionar aquello ni los recursos; por lo tanto, no sería posible, en consideración a que no está dentro de las facultades del SERNAC. Por otro lado, destaca que el SERNAC educa a las personas consumidoras, recomendando siempre comprar en el comercio establecido, con el fin de poder invocar los derechos en materias de consumo.
17	El Sr. Rubilar consulta, si ¿SERNAC puede participar como un partner que releve la importancia de comprar en el comercio establecido, de manera pública, en el caso que la Cámara de Comercio realice un estudio en esta área,?
18	El Director Regional, indica que si la Cámara de Comercio de Angol hace un estudio y lo comparte con SERNAC, si existe un respaldo técnico, con metodología científica bien aplicada, si se hace apoyar de algunas acciones de la Municipalidad y el mismo Servicio de Impuestos Internos, y si se genera después una instancia comunicacional, confirma que el SERNAC estaría presente.
19	Queda pendiente definir que pasará con los integrantes del COSOC a los cuáles se les envió oficios y no respondieron, como por ejemplo, las Uniones Comunales de Temuco (urbana) y Angol (urbana y rural).
20	Las propuestas de actividades a realizar por parte del COSOC en el año 2024, quedan pendientes para la próxima reunión.
21	El Presidente del COSOC, indica que va a enviar a cada Consejero, un "Cuadernillo Informativo" que su Asociación de Consumidores realizó en 2023.

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 02 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

22	La próxima y tercera reunión del COSOC queda fijada para el miércoles 5 de junio de 2024 de 11:00 a 12:00 horas.
23	Siendo las 12.46 horas, se termina la sesión.

Acuerdos/compromisos	
1	Se definen invitar a 3 organizaciones a ser parte del COSOC: Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor, AGRA, y la Cámara de Comercio de Pitrufquén, a los cuales SERNAC contactará para que estén idealmente presentes, en la reunión del 5-6-2024.
2	En tercera reunión del COSOC, los Consejeros propondrán actividades para realizar en 2024 como COSOC.

Documentación anexa al acta	
1	No hay.