

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión N°:	Quién dirige la sesión :		
Sesión Ordinaria n°: 01	Director Nacional Andrés Herrera		
Lugar :	Fecha:	29 de Mayo	
Teatinos 50,piso 5, sala de Directorio, Santiago centro. Sesión Híbrida (virtual/presencial)	Hora		
	Inicio:		Término:
	10:00		11:40
Documentado por:	Carla Sandoval		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Temas a tratar en la sesión : 1. Objetivos y desafíos 2024 Trabajar en acciones que se focalicen en objetivos comunes en el contexto de los derechos de las personas consumidoras y un consumo sostenible en el funcionamiento del mercado. Líneas de trabajo • Generar instancias de reflexión para fortalecer • perspectivas y paradigmas que mejoren la relación de consumo. • Accionar en el ámbito público • Producir o co -crear productos para fortalecer ciclo del consumo • sostenible de las personas consumidoras • Fortalecer vínculos entre sociedad civil organizada y el Servicio • Otros 2. Propuestas de ejes de trabajo 2024 • Prácticas de Consumo Sostenible • Consumo y personas mayores • Otras propuestas por los miembros del Consejo 3. ¿Cómo avanzamos? • Revisión nuevo reglamento Consejo Consultivo • Actualización conformación Consejo Consultivo • Convocatorias nuevas Organizaciones 4. Fechas futuras sesiones : Julio, Agosto, Octubre y Diciembre 2024

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Victor Hugo (Virtual)	Asociación de Consumidores Bicicultura	●
2	Sebastián Castillo (Virtual)	Comercio centros comerciales	●
3	Jorge Guerrero (Presencial)	Cámara Nacional de Comercio de Santiago	●
4	AlejandroArriagada (Presencial)	Retail Financiero A.G.	●
5	Sergio Corvalán (Presencial)	Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos	●
7	Cecilia Arroyo (Presencial)	Asociación de Supermercados de Chile ASACH	●
8	Andrés Herrera (Presencial)	Director Nacional de SERNAC	●
9	Rodrigo Mateluna (Presencial)	Subdirector de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía (S) SERNAC	●
10	Gabriela Millaquen (Presencial)	Directora Regional Metropolitana SERNAC	●
11	Milenka Montt (Presencial)	Jefa de Gabinete SERNAC	●
12	Paulina Espinoza (Presencial)	Secretaria Técnica	●
13	Viviana Rojas (Presencial)	Departamento Participación Ciudadana SERNAC	●
14	Carla Sandoval (Presencial)	Departamento Participación Ciudadana SERNAC	●

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia	
1	Carola Moya Ortega (ADC CIRCULAR)
2	Hernán Calderón (ADC CONADECUS)
3	Fabiola Inoztrosa Leal (ADC FOJUCC)

Ausentes	
1	Pilar Fernández (ABIF)
2	Rafael Cumsille Zapapa (CONFEDECTUR)



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

3	Marco Araneda Herrera (ASOCOCHI)
4	Raúl Ramírez Urrutia (Liga Ciudadana de Consumidores)
5	Fabiola Inostroza Leal (FOJUCC)

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	La Secretaria del Consejo Consultivo Sernac(Paulina Espinoza), da la bienvenida a las y los asistentes a la sesión, agradeciendo la presencia e interés en participar de la sesión. Primeramente se hace una ronda de presentación de cada uno de los/as asistentes. Y se presenta como nueva integrante del Consejo Consultivo a la Directora Regional Metropolitana del Sernac, Gabriela Millaquen. El representante de Retail Financiero A.G.(Alejandro Arriagada) Menciona que sería interesante contar con la participación de otros Directores Regionales del Sernac, con el propósito de conocer la realidad en los distintos territorios. El Director Nacional del Sernac (Andrés Herrera), comenta que es factible que en algunas sesiones puedan asistir los Directores Regionales.No existen inconvenientes al respecto. Además aprovecha el espacio para agradecer la asistencia de cada uno de las personas, entrega las disculpas correspondientes por las sesiones que tuvieron que ser canceladas. Menciona que la participación de la Organizaciones de la Sociedad Civil y generación de confianzas con los gremios y la ciudadanía es muy importante. Uno de los desafíos para este Cosoc, es diseñar e implementar iniciativas y proyectos en los que estemos de acuerdo, y así poder avanzar para acercar vínculos. La idea de este espacio es que lleguemos a acuerdos de buenas prácticas y podamos extenderlas en el territorio, por ejemplo nosotros tenemos vínculo con la población hiper vulnerable, temas vinculados a la agenda de seguridad de consumo, tema que se pueden explorar para generar iniciativas colaborativas, y con todo lo anterior el SERNAC pueda realizar recomendaciones a la ciudadanía por ejemplo respecto al acceso al crédito, comercio informal, y otras temáticas importantes tiene que ver con el acceso a los servicios más básicos, materia de supermercados, es posible encontrar espacio entre todos para generar confianza y podemos ponernos de acuerdo. El Director Nacional, Andrés Herrera llama a la acción a los asistentes, nosotros debemos delinear proyectos en los que demos resultados.
2	Sebastián Castillo/ Cámara de Centros Comerciales Este Cosoc tiene ciertas facultades, se podría trabajar por ejemplo, en campañas donde generamos mensajes sobre seguridad, que se vincula con el Consejo Consultivo, por ejemplo difusión para que las personas exijan sus boletas, temas sobre el comercio informal, además menciona que es importante aprovechar esta instancia en compartir el ranking de reclamos, ya que los que estamos aquí tenemos vínculo con el SERNAC, y esto permite también fortalecer el trabajo y escalar requerimientos propios de los consumidores esto permite articular el trabajo.

ACTA N° 01 - 2024
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

3	Paulina Espinoza (SERNAC) La idea es trabajar en acciones que focalicen objetivos comunes en el contexto de los derechos de las personas consumidoras y el consumo sostenible en el funcionamiento del mercado. Buscar s estos espacios comunes que nos permitan articular acciones específicas y concretas orientadas a la protección de las personas consumidoras.
4	Paulina Espinoza (SERNAC) Presenta las distintas líneas de trabajo: 1. Generar instancias de reflexión para fortalecer perspectivas y paradigmas que mejoren la relación de consumo. 2. Accionar en el ámbito público 3. Producir o co -crear productos para fortalecer ciclo del consumo sostenible de las personas consumidoras 4. Fortalecer vínculos entre sociedad civil organizada y el Servicio 5. Y otras líneas de trabajo que puedan surgir en este espacio. La idea es poner a disposición información e insumos que nos permitan contar un contexto y orientar acciones en específico. Además de desarrollo de iniciativas que se basen en la información presentada y en los datos que cada uno de nosotros aporte en este espacio. Manteniendo un vínculo constante entre el SERNAC y los/as integrantes de este Consejo Consultivo, que sea un trabajo permanente y de acompañamiento.
5	Jorge Guerrero/ Cámara Nacional de Comercio de Santiago Menciona que lo importante de este espacio es que entre todos/as se genere un vínculo permanente, y para eso es necesario poder estar conectados, a través de correo, teléfono y con envío de información constante, de esa manera colaborar entre todos en los distintos espacios en los que nos encontramos. Jorge Guerrero propone pensar en una herramienta de trabajo que permita mantener la comunicación, por ejemplo contar con una planilla excel e ir disponibilizando toda la información de interés.
	Paulina Espinoza (SERNAC) Menciona que se buscará la mejor alternativa para mantener el vínculo y no perder la comunicación en este espacio de trabajo. Además se presentan algunos Ejes de trabajo, tales como; Consumo Sostenible, Consumo y Personas mayores y algún otro eje de trabajo que las/os asistentes visualicen y puedan acordar en este espacio.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Viviana Rojas (SERNAC) presenta propuesta de prácticas de consumo Sostenible y Consumo y Personas mayores; ➤ Prácticas de Consumo Sostenible: Datos e información: Identificar el estado del arte entre consumo y repercusiones medioambientales y sociales. Líneas de trabajo: Acciones que generen hábitos de cultura de consumo sostenible y prácticas de Economía Circular en las personas consumidoras y las empresas (proveedoras). Iniciativas : Mesas de trabajo con Asociaciones Gremiales , Asociaciones de Consumidores y con invitados representantes y/o Organizaciones y la Academia. Acciones: Acciones por definir en cada mesa de trabajo por los Consejeros (ej:Medidas para reducir la generación de residuos desde personas consumidoras y empresas) ➤ Prácticas de Consumo y Personas mayores Datos e información: Reclamos y Personas Mayores , mercados que más les afectan (Servicio) Líneas de trabajo: Proponer medidas, criterios, propuestas (documentos, Infografías, publicidad) a mejorar en el ámbito del consumo y los derechos de las personas mayores en los mercados más afectados. Iniciativas : Mesas de trabajo con Asociaciones Gremiales , Asociaciones de Consumidores y con invitados representantes y/o Organizaciones de personas mayores y organismos públicos. Acciones: Acciones por definir en cada mesa de trabajo por los Consejeros
	Jorge Guerrero Cámara Nacional de Comercio de Santiago Respecto a las prácticas de Consumo en Personas Mayores, plantea una problemática que afectan a las personas mayores, particularmente en el ámbito de la salud, ¿qué rol cumple el Sernac en esta materia?, da como ejemplo que hay miles de reclamos que no llegan al Sernac, y hoy con la confiabilidad que el Sernac tiene con la Ciudadanía, se debe buscar formas para también ver cómo ayudar a este público.
	Viviana Rojas (Sernac) Menciona que efectivamente es relevante lo que plantea Jorge Guerrero y menciona que hace poco salió una publicación desde el Sernac respecto a las compras online, que es un tema también relevante de abordar.
	Andrés Herrera (Director Nacional del Sernac) Comenta que hay que precisar en qué ámbito el Sernac puede incidir ya que es un rubro muy amplio, por ejemplo seguros, medicamentos, etc , pero teniendo claro las restricciones normativas que tiene el Sernac, hay que ver que foco podemos dar esta problemática.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Gabriela Millaquen (SERNAC) Señala que este es un grupo que va creciendo cada vez más , entonces tienen necesidades que cada vez van siendo mayores. Como Servicio revisamos los reclamos que recibimos, y cerca del 21% de las personas, sobre 60 años, y que presentó algún reclamo se ha sentido discriminada en el acto de consumo. Respecto a este mismo grupo, se ha detectado que en el ámbito del mercado financiero, para ellos/as se le ha hecho un tema muy relevante ya que pierden un poco de acceso a determinados servicios y/o productos.
	Sergio Corvalán Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos Menciona que en relación a las personas mayores, es un desafío tremendo para las empresas capturar reclamos de tercera edad. Como desafío hay que identificar la forma de canalizar, canales específicos principalmente enfocados a personas mayores. Tal vez buscar un mecanismo que pueda ser implementado en las empresas, y que el SERNAC haya implementado en algún momento. Respecto a los temas de Consumo Sostenible, El Sernac tiene alianzas con municipios, oficinas para que las personas puedan acudir, y propósito de Consumo se podría aprovechar experiencias respecto a los reciclajes que se hacen en los supermercados. Desde el rol que tiene el Sernac respecto al consumo sostenible, se establecieron algunas campañas a nivel nacional.
	Alejandro Arriagada/Retail Financiero A.G. Hace una reflexión respecto al tema de las personas mayores y comenta que el problema de los adultos mayores es un problema multidimensional, no solo es un problema de consumo, sino que es un problema de temas sanitarios que abarcan distintas dimensiones donde el estado tiene distintas fuerzas destinadas para hacerse cargo de los problemas que conlleva particularmente ese grupo de personas. Indica que lo importante de la perspectiva de toda política pública es focalizar adecuadamente cual es la dimensión que el Sernac puede ayudar en este proceso. Es importante que como Sernac y como Consejo Consultivo , podamos ver qué podemos hacer y qué acción generamos para las personas mayores. Hace 10 años eran otros los desafíos que tenemos como país, sin embargo hemos visto el avance de distintas formas de relacionamiento de materias de consumo que no necesariamente quedan cubiertas por la ley, y hoy enfrentamos nuevas problemáticas de consumo.
	Jorge Guerrero Cámara Nacional de Comercio de Santiago Comparte con lo que comenta Sebastian ya que si se analizan las estadísticas se puede visualizar cuánto ha ido creciendo.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Sebastian Castillo/ Cámara de Centros Comerciales Comenta la diversidad de actores con los que se vinculan desde la Cámara de centros comerciales, y comenta que desde Centros comerciales están disponibles a participar y apoyar al SERNAC que quieran colaborar con nosotros en informar a la ciudadanía en estas materias. Menciona que los centros comerciales han logrado integrar la venta de productos y servicios, por ejemplo se cuenta con oficinas del registro civil, farmacias, automotoras, clínicas dental, centro educacional, etc, por lo que es un lugar donde las personas se encuentran. Hace algunas referencias de cómo desde la cámara ha sido abordado el crimen organizado y los mecanismos que manejan para controlar estas problemáticas.
	Victor Hugo (Asociación de Consumidores Bicicultura) Comenta que es importante hacer la diferencia entre el crimen organizado y el comercio informal. Ya que un alto porcentaje del comercio formal, incumple un requisito básico como es la entrega de boleta de una compra realizada, esto es una preocupación y hacer una diferencia entre ambas instancias.
	Paulina Espinoza (Sernac) Señala que dentro de la propuesta y de todo lo mencionado en esta sesión, hay dos áreas en común en las que como Consejo se podríamos abordar y propiciar y ver acciones en conjunto, una de ellas es entregar información sobre el comercio informal y de cómo abordar esa problemática y el segundo tiene relación a las personas mayores y desde ahí cómo mejorar los canales o la información por ejemplo respecto a los derechos y los reclamos que tiene las personas. Plantea a los asistentes la pregunta sobre qué acciones visualizan desde sus áreas, o qué elementos o estrategias específicas que cada uno desde sus áreas tienen, si bien es un público que no siempre reclama, tal vez los canales no son accesibles, etc.
	Jorge Guerrero/ Cámara Nacional de Comercio de Santiago Menciona que es necesario hacer un diagnóstico por ejemplo de qué cosas consumen las personas mayores, y eso lleva un tremendo trabajo y ver cómo esto se puede abordar.
	Sergio Corvalán /Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos Menciona que va a revisar las acciones que se realizan, considerando para abordar las problemáticas enfocadas a las personas mayores.
	Alejandro Arriagada /Retail Financiero A.G. Comenta que desde la perspectiva del ámbito financiero, están haciendo un trabajo de análisis de riesgos, y el desafío que ellos visualizan de aquí a 36 meses es que nosotros estamos viendo que la industria financiera está en un proceso de reorganización industrial. Comenta sobre la inteligencia artificial y los desafíos que se vienen respecto a aquello.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Sebastian Castillo/ Cámara de Centros Comerciales Menciona que el mundo de las Fintech es lo que se viene ahora, hace mención sobre un artículo en el diario sobre la empresa que se ha ido posicionando en corto tiempo, y los canales que utiliza con los clientes, Como idea podríamos generar un instrumento de reclamos y respuestas que sea estándar y que este sirva tanto a empresas chicas como a grandes.
	Andrés Herrera (Director Nacional del Sernac) Señala que esta instancia del Cosoc puede servir para generar iniciativas y/o instancias que promuevan y que estas se puedan concretar, y un desafío también es bajar esta líneas de trabajo a proyectos que podamos concretar. Respecto a todo lo que se ha conversado en esta sesión, y lo que tiene que ver con el comercio informal, indica que el Sernac aborde este fenómeno que ha ido creciendo, y cual va hacer nuestra contribución a esta sociedad cambiante o fenómenos emergentes de consumo y la afectación que llega a los consumidores. A su vez comenta que hay que seguir avanzando en la línea en relación a aquello que tiene cara visible y responder a la sociedad.
	Paulina Espinoza (Sernac) Comenta algunos aspectos que van a ir acompañando estas instancias tales como; Compartir próximamente al Consejo Consultivo, para recibir comentario y/o sugerencias , este reglamento pretende tener un carácter nacional, es decir será base para los otros Consejos consultivo que se designan en las regiones, como también nos permitirá la incorporación de otro tipo de Organizaciones de la sociedad civil para ir levantando otras materias y miradas y por último robustecer la conversación. Actualmente son parte del actual Consejo Consultivo las Asociaciones de Consumidores y Gremios, y para esta institución es importante considerar también a las organizaciones de la Sociedad Civil. Además debemos actualizar a los actuales integrantes que están nominativamente en este consejo, queremos evaluar la continuidad y así también dar espacio a otras organizaciones que se quieran sumar a este trabajo. Por último le compartimos propuestas de las futuras sesiones que se van a realizar durante este año. Se agradece la participación de todos los/as asistentes a esta sesión.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 01 - 2024 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Se compartirá el acta de la sesión.
2	Se levantará información de cada integrante del Cosoc, para socializar la misma de manera posterior.
2	Desde el SERNAC se buscará un mecanismo que permita tener un espacio mucho más activo y con comunicación constante.
3	compartir la propuesta de reglamento.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Propuesta nuevo reglamento
2	Base de datos con contactos de los y las integrantes del Consejo