

Minuta de Ejecución Conversatorio de Consumo
Dirección Regional de Valparaíso

1- Descripción de la actividad

Ciudad	Valparaíso
Modalidad	Telemático
Lugar	Plataforma meet
Fecha y hora	Miércoles 07 de agosto a las 17:00 hrs
Tema central del conversatorio	Personas consumidoras organizadas: Roles y desafíos de los dirigentes sociales
Expositores/as	Bárbara Haschke Baeza , profesional de apoyo. Rosa Parra, dirigente social de la comuna de San Felipe Juan Pinilla, dirigente social de la comuna de Valparaíso

Total asistentes	16	Mujeres	11
		Hombres	5
		Otro	0

2- Resultados de la actividad

a- Exponga brevemente los temas tratados por las y los participantes (preguntas, comentarios, expectativas, etc.)

- En primer lugar se presentó el tema del conversatorio, en el marco del día del dirigente social. Luego, los pilares de la misión institucional del SERNAC, atribuciones y énfasis de las intervenciones. Posteriormente se presentaron los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	19-08-2024	20-08-2024	21-08-2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Valparaíso	DPC	Coordinación regional (KSM)



Minuta de Ejecución Conversatorio de Consumo

Dirección Regional de Valparaíso

datos de reclamos y consultas de la Región de Valparaíso, desglosado por género y edad. También se complementó con información regional respecto a mayores mercados reclamados, motivos de reclamos e información general respecto a datos del año 2023 en cuanto a gestión de reclamos regionales.

- Posteriormente se presentan diapositivas con información respecto a los derechos de las personas consumidoras y algunas herramientas del Sernac para la ciudadanía, de manera de entregar esta información general a las personas asistentes para luego entregar la palabra a las personas invitadas a dar su testimonio a partir de las preguntas para la reflexión ¿Cuál es hoy el rol de los dirigentes frente a los problemas de consumo de la ciudadanía? ¿Cuáles son los desafíos que se presentan para los dirigentes en su rol informativo y organizacional con la ciudadanía?
- Respecto a las respuestas surgidas, las personas invitadas manifestaron que las principales brechas que presentan la ciudadanía, según su experiencia, son el acceso a la información por parte de las personas mayores, de sectores rurales, lo cual se muestra como un impedimento para que las personas conozcan sus derechos. En ese sentido, los dirigentes comentan que en sus rol, frecuentemente tienen que responder consultas de las personas, otorgar información, consejos y apoyos en gestiones de distintos temas. Señalan que el tema de la digitalización aumenta la brecha y desigualdades entre las personas, principalmente las mayores, lo que comentan, las va dejando rezagadas en el conocimiento y ejercicio de sus derechos. Esto se acentúa cuando hablamos de las personas que viven en sectores rurales y cuando son mujeres, por lo cual focalizar los esfuerzos en estos grupos, se presenta como un desafío importante para la institucionalidad.
- Don Juan Pinilla comenta respecto a la actual contingencia en el marco de los temporales y los cortes de energía que han afectado a la ciudadanía, presenta la necesidad de que las leyes y normas protejan a las personas consumidoras, a que de una vez por todas se incurran en multas altas, que realmente les afecte a las empresas eléctricas.
- Posterior a los comentarios de los dirigentes invitados, las personas asistentes realizan sus comentarios en torno al tema, apoyando lo señalado por los dirigentes y exponiendo sus principales problemas en temas de consumo, en lo relativo al acceso a la información por ser personas mayores, lo que se presenta como una situación generalizada por parte de quienes están presentes.
- En general, las personas presentes manifiestan la necesidad de que el SERNAC cuente con mayor atribuciones para que realmente exista una protección efectiva

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	19-08-2024	20-08-2024	21-08-2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Valparaíso	DPC	Coordinación regional (KSM)



Minuta de Ejecución Conversatorio de Consumo
Dirección Regional de Valparaíso

a los derechos de las personas consumidoras y a la vez, las personas se sientan respaldadas en acciones colectivas, además de que existan multas altas para las empresas, principalmente las de servicios básicos.

- Se presentaron personas que mostraron una alta molestia con el rol y acciones del SERNAC, quienes en resumen, consideran escasos los esfuerzos del servicio por la protección de las personas consumidoras. Se mostraron incrédulas de los avances que se puedan realizar en términos jurídicos, que vayan en beneficios de ellos y que finalmente siempre las empresas ejercen faltas y las multas, si es que las hay, son las mínimas. Se presentan como ejemplo de esto, las multas o condenas por colusiones, ya conocidas.

b- Señalar si surgieron compromisos de parte de Sernac.

- Acercar acciones informativas a la ciudadanía, principalmente hacia las personas mayores.
- Mejorar los canales de atención, disponer de mayores convenios de colaboración en municipalidades.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	19-08-2024	20-08-2024	21-08-2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Valparaíso	DPC	Coordinación regional (KSM)

