

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Reunión:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Ordinaria: N°3	Bernardo Barrientos Madariaga		
Lugar:	Fecha:	25-08- 2025	
Virtual por Google Meet	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:19 horas	Horas: 12:31 horas	
Documentado por:	Carla Gacitúa - Tatiana Liempí		

Temas a tratar

1	Saludo del Presidente del COSOC, don Bernardo Barrientos y la Directora Regional, Sra. Marissa Brieba Winkler.
2	Revisión de Acta anterior enviada por e- mail a Consejeros.
3	Levantamiento de Necesidades sobre calidad de servicio y experiencias usuarias de SERNAC que perciben los integrantes del COSOC.
4	Coordinación de Charla SERNAC sobre derechos de las y los consumidores al COSOC.
5	Revisión de Permanencia de integrante del COSOC, de acuerdo al Nuevo Reglamento del Consejo Consultivo SERNAC (Nacional –Regional).

Asistentes

N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Bernardo Barrientos	Presidente Asociación de consumidores Nueva PUCON	■
2	Carl Fingerhuth	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G.	■



**ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía**

3	Mireya Palavecinos	Representante CEPEC (Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo)	■
4	Valentina Bello	Practicante - Representante CEPEC (Centro de excelencia en Psicología Económica y del Consumo)	■
5	Rodrigo González	Presidente Cámara de Comercio de Pitrufquén	■
6	Jhon Ghisellini	Representante de la Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor	■
7	Anaís Olivares	Representante de los voluntarios de INJUV de La Araucanía (en reemplazo de Camila Morales)	■
8	Marissa Brieba	Directora Regional SERNAC	■
9	Tatiana Liempi	Profesional SERNAC	■
10	Carla Gacitúa	Ejecutiva SERNAC	■

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia

1	Juana Beltrán, Representante de la Federación de Personas mayores de la Región de La Araucanía y Provincia de Cautín.
2	Carmen Soto, Representante de la comunidad de adultos mayores de la Provincia de Malleco.



ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Ausentes

1	Nelson Orellana, Presidente Unión Comunal Urbana de Angol.
2	Mónica Opazo, Presidente Unión Comunal Rural de Angol.
3	Héctor Solís, Presidente Cámara de Comercio Angol.
4	Raquel Muñoz, Presidenta Asociación Gremial Restaurantes de La Araucanía.
5	Patricio Rivera, representante (I) Consejo Comunal de la Discapacidad.
6	Juan Pablo Becca, Decano Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco.
7	Juana Beltrán, representante de la Federación de Personas mayores de la Región de La Araucanía y Provincia de Cautín.
8	Carmen Soto, representante de la comunidad de adultos mayores de la Provincia de Malleco.
9	Representante de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Temuco.
10	Representante de la Cámara de Comercio Detallista de Temuco.

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Tatiana Liempí, Profesional de SERNAC, da inicio a tercera sesión COSOC saluda a todos los integrantes, hace una breve revisión de los temas y acuerdos establecidos en el acta de la segunda sesión del consejo, se revisa la tabla y puntos a tratar.
2	La Directora Regional de SERNAC, Marissa Brieba, saluda cordialmente a todas y todos los integrantes del Consejo, destacando la relevancia de esta tercera sesión COSOC, agradeciendo el tiempo y compromiso de cada uno de los integrantes presente en la reunión, y también agradece a quienes participaron en la Cuenta Pública Participativa de SERNAC realizada el 25 de julio 2025,

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

instancia muy importante para el servicio, donde fue relevante que algunos integrantes del COSOC estuvieran ahí. La Directora indica que "hemos estado trabajando con CEPEC, especialmente con la Dra. Mireya y Valentina, en un plan de trabajo que hemos establecido para comenzar a ver acciones más concretas que es algo que ustedes mismos han planteado en otras ocasiones. Este plan de trabajo consta principalmente de 3 actividades priorizadas, en las cuales se encuentra una capacitación a los integrantes del COSOC, ojalá hoy poder coordinar una fecha. También hemos estado trabajando, y la Dra. Mireya nos ha ayudado a ir avanzando, en la consulta ciudadana a personas mayores, instancia impulsada por SERNAC pero también esperamos contar con la participación de los integrantes del COSOC, una vez que esta se despliegue. Así mismo, nos encontramos trabajando en conjunto para poder realizar un diagnóstico de nuestro COSOC. Agradecer a la Dra. Mireya el tiempo, la disposición y el trabajo realizado para con nosotros".

3

Tatiana Liempí, consulta si algún integrante quisiera realizar alguna intervención respecto a lo señalado por Directora, pero no hay comentarios. También consulta si revisaron el acta de la segunda sesión de COSOC, enviada en el mes de junio, respecto a reunión realizada de forma presencial, en donde se encontraban presentes la Directora Regional y Jaqueline Vidal.

Se revisa a grandes rasgos el acta realizada en reunión anterior y los acuerdos a los que se llegaron:

1.- Se envió borrador de la Consulta Ciudadana a adultos mayores a CEPEC, el cual ya se envió y fue devuelto por CEPEC; y se encuentra en proceso de que sea revisada por el nivel central de SERNAC.

La Directora Regional, señala que "desde CEPEC, nos han ayudado a confeccionar y orientado en las preguntas dependiendo del público, al cual estamos dirigiendo la consulta, que son personas mayores y fue derivada a nivel central, en donde se mantendrán algunas reuniones para poder afinarlas, pero la idea principal es poder desplegarla en el mes de octubre, ya que es el mes de las personas mayores, ahí nos gustaría poder concretarla".

2.- SERNAC compartirá con el COSOC, los resultados de Encuesta Mujer y Consumo. La Directora señala que se están solicitando los resultados de la encuesta, los cuales se podrán socializar en la siguiente reunión.

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

3.- CEPEC preparará diagnóstico del COSOC, el cual se podría realizar virtualmente.

4.- SERNAC coordinará para el segundo semestre de 2025 una jornada virtual o presencial de capacitación COSOC, la cual contará con la relatoría de ambas Asociaciones de Consumidores (Fiscalía del Consumidor, Nueva ACOPUCON), el CEPEC y el SERNAC, y se debería coordinar en esta reunión la fecha que se llevará a cabo.

5.- Los integrantes se comprometen a generar invitación a actividades relevantes (en materia de consumo), al resto de los integrantes del COSOC, siempre a través del SERNAC como secretaría administrativa.

6.-En la reunión pasada, la elección del nuevo presidente, no se pudo llevar a cabo por no cumplirse el número de asistentes, situación que en esta reunión volverá a ocurrir, aún cuando este punto no está en la tabla para esta sesión, queda pendiente para la próxima sesión.

En esta sesión se conversará sobre quienes no han asistido a varias reuniones y lo que indica el reglamento, este era uno de los objetivos del día de hoy.

Se consulta a los integrantes si mantienen observaciones al acta anterior, los que señalan que no existe observaciones al acta.

4

Tatiana Liempí, señala que desde nivel central se solicitó conversar en esta sesión, respecto a "Levantamiento de necesidades sobre calidad de servicio y experiencias usuaria de SERNAC que percibe los integrantes del COSOC", en donde plantea consulta a los integrante más general, enfocada en la atención usuario o experiencia usuaria que hubieran tenido en algún momento, si han tenido algún contacto de manera presencial en el ingreso de algún reclamo o consulta, vía call center o web center u otra observación, respecto al servicio que presta el SERNAC a la ciudadanía, consulta si los integrantes nos podrían comentar algo sobre eso.

Don Carl Fingerhuth consulta si existe la posibilidad de enviar pregunta, con la finalidad de que participen todos los integrantes. Tatiana Liempi sugiere

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

	<p>realizar el envío de la consulta vía correo electrónico, los miembros del COSOC, están de acuerdo.</p> <p>Respondiendo a la consulta, don Jhon Ghisellini, consulta qué gestión realiza Sernac, respecto a las PYME cuando estas mantienen un problema de consumo, Tatiana Liempí, le responde indicando que las PYMEs se derivan al Juzgado de Policía Local, quienes bajo el Estatuto PYME pueden denunciar por Ley del Consumidor a otra Pyme, en el Juzgado Policía local.</p> <p>Luego de ello, se conecta a la reunión don Bernardo Barrientos, Presidente del COSOC.</p>
5	<p>El Presidente del COSOC, Sr. Bernardo Barrientos, saluda y se disculpa ante todos los integrantes del Consejo por el retraso. Plantea problemática respecto a las empresas eléctricas, respecto a cobros de consumo no registrados, no tomar lectura medidor y respecto a grupo de WhatsApp por medio del cual se estarían organizando en las comunas de Villarrica y Pucón que mantiene más 300 adherentes, tema que le preocupa, porque en dicha red social le hablan a los integrantes de presentar demandas colectivas en contra de las empresas eléctricas. Una persona lo invitó a este grupo, al unirse se presentó y la administradora del grupo, le indicó que el grupo no era para dar a conocer agrupaciones. Se está recomendando ingresar reclamo ante SERNAC y SEC para presentar recursos ante la corte y no les suspendan el servicio de electricidad; y sugiere que SERNAC oficie a las empresas o a la SEC. También comenta sobre cambio de medidores y le solicita a Directora reunirse para realizar algunas gestiones de forma conjunta.</p>
6	<p>Tatiana Liempí, comenta sobre el problema de las empresas eléctricas en el Maule por toma de lecturas no realizadas por la empresa y después sacaron un promedio para cobrar a los consumidores, información que salió en los medios de prensa; y señala que Sernac ya mantiene conocimiento de los nombres de las personas que administran el grupo de Whatsapp (Silvana Rost y Nadia Sabrá), don Bernardo confirma los nombres.</p>
7	<p>Don Rodrigo González, consulta por la posibilidad obtener presentación entregada en la Cuenta Pública, en donde se mencionan las estadísticas que las</p>

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

compañías electricidad son las que más tienen denuncias y plantea su preocupación sobre los reiterados cortes de servicio de electricidad en diferentes sectores rurales y consulta a la Directora Regional, sobre reuniones sostenidas con la Superintendencia de Electricidad y Combustible. Menciona que está buscando información y base técnica para concurrir a compañía con argumento y le pide a la Directora, que socialice la reunión sostenida con Director Regional (S) de SEC Araucanía.

8

La Directora Regional, señala que el tema de las eléctricas, es un gran tema y mantiene una gran incidencia en la vida de las personas y que el SERNAC, trabaja bajo un sistema de alerta: el servicio toma conocimiento de un hecho (medios de prensas, oficio de diputados o representantes de agrupaciones) y con ello, se levantan alertas. Indica que ha sostenido 3 reuniones con la SEC, por algunos casos particulares y cortes de suministros en algunas comunas de la región (como Pitrufquén, Lumaco y por temporal ocurrido en 2024); explica el procedimiento sancionatorio, que se formulan cargos a las empresas eléctricas, y les imputan ciertos hechos (por ejemplo, la demora en reposición del servicio); señala que estas resoluciones pueden demorar hasta 4 meses en el procedimiento administrativo, pero luego son apelables y se debe recurrir a los tribunales de justicia, proceso que alarga más el tiempo de su resolución. Hay casos en donde no se espera la resolución de la SEC pero podría ocurrir que la empresa justifique que no pudo cumplir por caso fortuito o fuerza mayor, y ahí el juicio colectivo se puede desestimar, por tanto, en general, es recomendable esperar el proceso sancionatorio.

Indica que siempre SERNAC, llama a ingresar reclamos para poder realizar las gestiones que la ley le atribuye, oficiar a SEC y evaluar algún juicio colectivo. Directora Regional, pide a Tatiana Liempí solicitar a nivel central base datos para saber números de reclamos ingresados, respecto a cobro de consumo no registrado o respecto a cortes, y servicio no prestado, evaluar con nivel central acciones a tomar a favor de los consumidores afectados. Don Bernardo Barrientos, explica que se presentan diferentes problemáticas, consumo no registrado, la empresa no entrega información y le ofrece opción de pago. Explica cómo se calcula el consumo no registrado, por cambio de medidores y que los consumidores están solicitando que le instalen los medidores anteriores, consumo no registrado e indica que la empresa siempre mantiene respaldos. Y se pronuncia sobre la intención de estos grupos de WhatsApp de presentar dichas demandas colectivas, quienes estarían en conversaciones con abogados

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

para tomar dichas instancias, lo que le preocupa, es que estos grupos no posean la información completa y se tomen instancias sin tener respaldo o pronunciamiento de organismo técnico. También señala que las asociaciones pueden ser sancionadas con denuncias temerarias, por lo que deben ser cautos y esperar pronunciamiento de organismos técnicos.

La Directora Regional, señala que es complejo, pero es importante tener los datos, los cuales se solicitarán a nivel central (respecto a números de reclamos y materias).

A don Rodrigo González, se le enviará la información solicitada de la Cuenta Pública.

9

Tatiana Liempí, pasa al número 4 del acta, relativo a la Coordinación de Charla Sernac sobre derechos de las y los consumidores al COSOC. De acuerdo al acta anterior, se recuerda que no será solo una charla, sino una actividad en conjunto con las Asociaciones de Consumidores y CEPEC UFRO. En conjunto con la Directora sugieren fecha 01 de octubre de 2025 y se planifica horario y duración de la actividad.

John Ghisellini propone fijar actividad en horario de la tarde.

Dra. Mireya Palavecinos, realiza aclaración y diferenciación, respecto a la actividad online de 40 minutos aproximado, quien propone primeramente para realizar dicha actividad y luego diagnóstico con apoyo de estudiante de la universidad y ofrece realizar diagnósticos a los diferentes participantes del COSOC.

La Directora Regional, le manifiesta, capacitación tripartita (CEPEC exponer sobre "Psicología en consumo", las Asociaciones de consumidores exponer tema eléctricas, y SERNAC exponer tema de Derechos de los Consumidores).

Dra. Palavecinos, confirma que dicha actividad se podría organizar en honor a los tiempos, ya que en una misma actividad se podrán abordar todos los temas, todo depende de la calendarización y los interés de quienes vayan a participar. Propone explicar en 20 minutos (poder explicar relación entre consumo, endeudamiento, estrés o salud mental).

Tatiana Liempí, indica que son temas y charlas interesantes para realizarlo el

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

día 01 octubre del 2025, en horario de 14:00 a 17:00 horas. SERNAC Araucanía, buscará instalación para realizar actividad, Dra. Palavecinos confirma disponibilidad.

El horario es aceptado por los integrantes, y John Ghisellini solicita realizar algunas mesas de trabajo con anterioridad a la actividad.

10

Tatiana Liempí, comenta que don Carl Fingerhuth, de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G., participó del consejo entre las 11:00 a las 12:00 hrs., y debió retirarse antes, ya que está en Santiago con agenda acotada.

Luego, invita a revisión de permanencia de algunos integrantes del COSOC, ya que "de acuerdo al nuevo reglamento quienes falten o se encuentren ausente en 2 o más reuniones del Consejo Consultivo (nacional- regional), no deberían seguir siendo partes del COSOC, dado que todos han sido invitados, durante este año, y no han participado al menos 4 organizaciones (Uniones comunales Angol, rural y urbana, Unión Comunal de Temuco y Cámara de Comercio de Angol). Si queremos realizar la elección de Presidente, se debe tener zanjado este tema. Como SERNAC, podemos enviar una comunicación señalando que no continuarán siendo considerados como parte del COSOC; esto, permitirá más adelante, obtener quórum por ejemplo, para la elección del presidente o reelección si fuera el caso". El Presidente del COSOC, señala que "está de acuerdo, si los invitan y no vienen, no contestan, quiere decir que no tienen interés, no tiene sentido tener 10 o 15 organizaciones, si siempre somos los mismos". Don John Ghisellini consulta cuantas organizaciones participan, se le indica que son 14 representantes y 8 organizaciones participan activamente, motivo por el cual, se une a lo que manifiesta don Bernardo que sean pocos integrantes pero buenos, y sugiere invitar a otros actores que pudieran estar interesados a participar.

Mireya Palavecinos, comenta "cómo esto se conecta con la idea nuestra que había propuesto del diagnóstico, los mismos integrante del COSOC manifiestan sobre la poca participación de las organizaciones y concuerda en invitar a nuevas organizaciones a apoyar la labor de liderazgo, y propongo realizar nuestro piloto sobre esto" y sugiere comenzar con los estudiantes después el 18 de septiembre.

La Directora Regional, invita a los integrantes a manifestar si están interesados

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

a participar y pronunciarse y si tienen la intención que del Centro de Excelencia en Psicología Económica de Consumo, pudieran realizar algún tipo de seguimiento y diagnóstico.

John Ghisellini señala que no tiene inconveniente y le parece atinente la propuesta de CEPEC .

Don Bernardo Barrientos, manifiesta que no hay inconveniente en participar.

Anaís Olivares indica que sería fantástico participar.

Tatiana Liempí solicita número telefónico de contacto para coordinar, e indica que esta actividad podría realizarse a fines de septiembre (día 22 aproximado).

Mireya Palavecinos, señala que estarían interesadas 2 organizaciones más el presidente del COSOC en participar, indica que podría comunicarse con las organizaciones que estén interesadas y enviar correo electrónico con información y extender invitación a todos los integrantes del COSOC, correo será enviado desde Sernac.

Tatiana indica que a las agrupaciones de personas mayores les podría interesar. Señala que además hay que ver la actividad con la Cámara de Comercio de Pitrufquén, dictar una charla. Rodrigo González, menciona que es interesante esta iniciativa, y le gustaría hacerlo extensivo a todas las organizaciones de Pitrufquén, no solo a la Cámara de Comercio, no sé si pudiera hacer eso y hacer invitación al COSOC de la comuna, se podría realizar algo, aun cuando se tenía organizado sólo para la Cámara de Comercio esta invitación, poder coordinar una charla y poder realizar actividad en conjunto con el Centro de negocio de la comuna y así sumar el municipio ojala esta actividad se podría realizar no más a la del mes de octubre del 2025.

John Ghisellini indica que como Asociación de Consumidores, la Fiscalía del Consumidor, obtuvo un fondo concursable del SERNAC para realizar charla sobre derechos del consumidor, a la localidad Pitrufquén y Loncoche, extenderá invitación una vez que tenga la fecha concreta de realización. Indica que aún no poseen autorización, la cual esperan sea en el mes de octubre del 2025, no se atreve a decir fecha y comenta que la convocatoria se realizará mediante las juntas de vecinos, redes sociales y la radio.

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Tatiana Liempí sugiere efectuar la actividad en conjunto, sin embargo, esto no sería posible considerando el objetivo para la Asociación.

La Directora Regional señala que son grupos de interés diferentes.

Considerando lo indicado por Jhon Ghisellini, Tatiana deja la invitación abierta a don Rodrigo González, quien indica que de todas maneras estarían disponible.

10

Tatiana Liempí, consulta si alguien quiere comentar algo más, dado que ya han quedado varias cosas zanjadas:

- Actividad diagnóstico para el mes de Septiembre, Sernac remitirá correo, que Dra. Mireya Palavecinos de CEPEC enviará, para comentarles de qué se trata este diagnóstico, y definir cuántos y qué integrantes del COSOC quieran participar.

- Actividad de capacitación tripartita para el día 1 de octubre del 2025 en la tarde, en donde expondría CEPEC, Asociaciones de Consumidores y SERNAC.

- Se enviará por correo a todos/as los Consejeros, una pregunta con el punto número 3 de la tabla "Levantamiento de Necesidades sobre calidad de servicio y experiencias usuarias de SERNAC que perciben los integrantes del COSOC"; para que puedan dar sus observaciones a SERNAC, ya sea quienes no respondieron en la presente reunión, como aquellos que no estuvieron, o aquellos que desean complementar lo ya indicado.

- Se coordinará fecha con don Rodrigo González para la Charla con la Cámara de Comercio de Pitrufquén, quien menciona que esto sería en Octubre, ya que en Septiembre es cuando más tienen ventas; además indica que lo conversara con la Asamblea para coordinar la fecha.

11

El Presidente del COSOC, señala respecto el problema de los consumidores de la zona de lacustre y Temuco con CGE, indica que ya salió en Megavisión, ya que en el chat indica que hoy a las 11:30 hrs., en donde Rosa González, será entrevista en Santiago para representar a este grupo y sugiere a SERNAC que se adelante y pida información, por que esto va a seguir escalando. Tatiana Liempí le solicita compartir la información o link de la red social.

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Don Rodrigo González, indica que ellos como Colegio de Electricistas de la novena región, a las 19:00 hrs se reunirán con el diputado Henry Leal, para ver si se puede oficiar al organismo técnico para que se pronuncie sobre este tema, que está escalando hartos y ver qué se hará con la empresa eléctrica CGE.

John Ghisellini consulta si el COSOC mantiene un grupo de Whatsapp y propone mantener disponible un grupo de difusión de COSOC.

La Directora Regional, indica que no tiene inconveniente pero deben estar todos de acuerdo.

John Ghisellini propone dejarlo en tabla.

Tatiana Liempí, indica que lo deja anotado para conversar en la próxima reunión sobre ello.

La Directora Regional, propone consultar en la actividad presencial a cada integrante si está de acuerdo en participar de este grupo para proceder a crearlo.

12 Tatiana Liempi, indica que no habiendo más comentarios se da por terminada la sesión a las 12:31 hrs.

13 La Directora Regional de SERNAC, da las gracias por la asistencia y tiempo a los integrantes del COSOC.

Acuerdos/compromisos

1 SERNAC compartirá con el COSOC los resultados de la Encuesta Mujer y Consumo.

2 SERNAC remitirá correo, con información propiciada por la Dra. Mireya Palavecinos de CEPEC, para comentarles de qué se trata el Diagnóstico que se realizará, definir cuántos integrantes del COSOC quieren participar, lo que se podría llevar a cabo en el mes de septiembre.

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

3	SERNAC enviará correo electrónico a integrante COSOC, con la pregunta, respecto a "Levantamiento de necesidades sobre calidad de servicio y experiencias usuarias de SERNAC".
4	SERNAC solicitará a nivel central una base de datos para saber números de reclamos ingresados, respecto a cobro, consumo no registrado o respecto a corte y servicio no prestado y evaluar con nivel central acciones a tomar a favor de los consumidores afectados.
5	El día 01 octubre del 2025, en horario de 14:00 a 17:00 se realizará capacitación tripartita: CEPEC expondrá sobre Psicología en Consumo, las Asociaciones de Consumidores (Nueva Acopucón y Fiscalía del Consumidor) expondrán sobre tema eléctrico, y SERNAC expondrá sobre Derecho de los Consumidores.
6	SERNAC indica que realizará una charla a la Cámara de comercio de Pitrufrquén, fecha por coordinar para octubre.
7	Fiscalía del Consumidor indica que realizará Charla sobre Derecho del Consumidor, en localidad Pitrufrquén y Loncoche y extenderá una invitación a los integrantes del COSOC una vez que tenga la fecha concreta de realización.
8	SERNAC enviará comunicación a aquellos integrantes del COSOC que han estado ausente 2 o más reuniones continuas durante el 2025, y sin justificación, informando sobre su desvinculación, de acuerdo a lo indicado en el Reglamento vigente.
9	En la actividad tripartita presencial se consultará a los integrantes si están de acuerdo con participar en un grupo de Whatsapp del COSOC.

Documentación anexa al acta

1	NO HAY.
---	---------

