

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 3
<b>ACTA N° "05" - "2025"</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>			

<b>Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria)</b> <b>Nº:</b>	<b>Presidida por (Presidente del Consejo):</b>		
5 SESIÓN ORDINARIA	Jesús Eugenio, Acoval de Los Ríos.		
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17-12-2025</b>	
Híbrida (Presencial y Virtual)	<b>Hora</b>		
	<b>Inicio:</b>	<b>17:00</b>	
		<b>Término:</b>	
		<b>18:00</b>	
<b>Documentado por:</b>	<b>NATALIA SANTANA, SERNAC</b>		

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Resumen de las actividades de las sesiones del COSOC.
2	Propuesta de ideas para implementar el año 2026
3	Varios.

<b>Asistentes</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género*</b> <b>F/M/O</b>
1	Jesús Eugenio	Acoval	
2	Alejandra Vásquez	Seremi de Economía	
3	Lilith Trujillo	Panteras Disidentes	
5	Natalia Santana	SERNAC	
6	Carla Araya	SERNAC	

\*Femenino/Masculino/Otro



 Versión: 5.0      Estado: Vigente      Página 1 de 3
<b>ACTA N° "05" - "2025"</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>

#### **Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Camilo Mayorga
2	Reinaldo Estay
3	Carlos Rubio

#### **Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Walter Marcos
2	Leonardo Loyola

#### **Descripción de los contenidos de la reunión.**

1	<p>La Coordinadora Regional, Carla Araya, dio la bienvenida a la última sesión del consejo consultivo, que tenía como objetivo resumir el año y discutir la planificación para el próximo. En este sentido, se informó se realizaron varias fiscalizaciones en conjunto con otros servicios públicos, incluyendo SERNATUR, Transporte, Salud, Educación, y el Servicio de Impuestos Internos, logrando colaboraciones con casi todos los servicios asociados. Las fiscalizaciones abordaron diferentes hitos como Semana Santa, calefactores en invierno con la SEC, y la seguridad en Halloween, además de revisar centros de eventos masivos enfocándose en la accesibilidad y la hipervulnerabilidad de consumidores.</p>
2	<p>SERNAC emitió recientemente una circular interpretativa sobre la adaptación de contratos de adhesión para personas con discapacidad visual y auditiva, un tema trabajado con SENADIS. La Coordinadora indicó que, al establecerse un estándar, se incrementarán las acciones de protección por parte del Servicio, permitiendo verificar el cumplimiento del derecho a la información antes de firmar un contrato de adhesión.</p>
3	<p>Natalia Santana y Coordinadora, señalaron la importancia de la hoja resumen en los créditos, especialmente para las personas con discapacidad, ya que los contratos a menudo contienen términos técnicos difíciles de comprender. Se mencionó que el seguimiento y las fiscalizaciones de este tema, tanto virtuales como presenciales, serán uno de los focos principales el próximo año como parte del programa de educación financiera.</p>



 Versión: 5.0      Estado: Vigente      Página 1 de 3
<b>ACTA N° "05" - "2025"</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>

4	<p>Se logró activar las plataformas de SERNAC en las 12 comunas de la región, y se renovó el convenio con la municipalidad de Valdivia, un hito importante después de varios años sin atención en ese municipio. Se indica además que se identificó que el problema en las plataformas es que las atenciones se realizan, pero no se registran, dificultando conocer el volumen de acercamiento de la ciudadanía a los municipios.</p>
5	<p>La Coordinadora Regional solicita a los miembros del consejo enviar temáticas que deseen abordar en las cinco sesiones planificadas para el próximo año. Las propuestas pueden incluir trabajo territorial, temas para conversatorios o diálogos.</p> <p>Desde los miembro se plantearon las siguientes propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordar el mercado de Gimnasios, dado su auge en la región.</li> <li>- Continuar con éxito las actividades dirigidas a jóvenes, especialmente en responsabilidad financiera y el juego educativo.</li> <li>- Enfocarse en capacitar sobre temas de retail, un área donde existe mucha desinformación sobre los derechos del consumidor</li> </ul>

<b>Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Se dará de plazo una semana para proponer nuevas ideas para trabajar en el año 2026.
2	Se enviará circular interpretativa

<b>Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Lista de asistentes

