
 SERNAC <small>Servicio Nacional del Consumidor</small> TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

Reunión:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Ordinaria: N°1	Bernardo Barrientos Madariaga		
Lugar:	Fecha:	31-03-2026	
Virtual por Google Meet	Hora		
	Inicio:		Término:
	10:36 hrs.		11:51 hrs.
Documentado por:	Tatiana Liempí y Camila Henríquez (Pasante)		

Temas a tratar	
1	Saludo del Presidente del COSOC, don Bernardo Barrientos y la Directora Regional, Sra. Marissa Briebe Winkler.
2	Revisión del Acta de la reunión anterior enviada por e-mail a consejeros.
3	Elección de nuevo Presidente del COSOC para el año 2026.
4	Informar resultados obtenidos de la Consulta Ciudadana aplicada a Personas Mayores de La Araucanía en 2025.
5	Plan Anual de trabajo COSOC Regional Araucanía 2026.

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.	■
3	John Gisellini	Fiscalía del Consumidor	■
4	Rodrigo González	Cámara de Comercio	■
5	Patricio Saavedra	Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la	■

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

	(representante de Juan Pablo Beca)	Universidad Católica de Temuco	
6	Marissa Brieba	Directora Regional SERNAC	■
7	Tatiana Liempí	Profesional SERNAC	■
8	Camila Henríquez	Pasante SERNAC	■

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia	
1	Camila Oriette Morales, Representante de los Voluntarios de INJUV de La Araucanía

Ausentes	
1	Carmen Soto, Delegada Personas Mayores de La Araucanía.
2	Mireya Palavecinos, Directora Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo - CEPEC - Universidad de La Frontera.
3	Raquel Muñoz, Asociación Gremial Restaurantes de La Araucanía.
4	Juana Beltrán, Representante de Personas Mayores de la comuna de Toltén.
5	Claudio Muñoz, Cámara de comercio Detallista de Temuco.


Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Tatiana Liempí, Profesional de SERNAC, da inicio a la primera reunión del Consejo Consultivo Regional saludando y solicitando la autorización de los presentes para grabar la sesión con el fin de asegurar la exactitud del acta. A continuación, se hizo revisión y presentación de la tabla de la reunión con los temas a tratar concertados en la reunión pasada. Se destaca la revisión del Plan Anual de trabajo del COSOC regional.
2	Don Bernardo Barrientos saluda y da una cordial bienvenida a la reunión. Expresa su preocupación porque en su opinión el 15 de marzo, Día Internacional del Consumidor, pasó desapercibido. Y enfatiza que se debe atraer a más socios al COSOC para hacerlo más activo.
	Por su parte, la Directora Regional, Marissa Brieba, indica que el 15 de marzo no pasó inadvertido para el SERNAC, ya que el servicio se desplegó en distintas

ACTA N° 01 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

3	<p>comunas, realizando la firma de convenios municipales y el nuevo convenio con la Universidad Católica de Temuco.</p> <p>Recogiendo la observación del Presidente del COSOC, la Directora Regional, manifiesta que para el año 2027, se puede coordinar una actividad para el Día del Consumidor en conjunto con el COSOC, para dar la importancia y relevancia que tiene este mecanismo de Participación Ciudadana en la Región de La Araucanía.</p> <p>Además, entrega su saludo y agradece a los asistentes por su tiempo, menciona que se espera que en 2026 sea relevante para fortalecer las acciones del COSOC, tomando como base el trabajo realizado en 2025. Además, manifiesta la disposición del servicio para colaborar, capacitar y realizar talleres con las instituciones representadas.</p>
4	<p>Tatiana Liempí, hace revisión del acta de la última reunión de 2025, mencionando las actividades pendientes con las Cámara de Comercio y la desvinculación de integrantes que no participaron en reuniones sin justificación. La profesional recuerda que el SERNAC actúa como secretaría administrativa, mientras que son los integrantes del COSOC los que tienen voz y voto. Explica que los consejeros tienen cinco días hábiles después del envío del acta para presentar observaciones, y que posteriormente el acta es subida a la web del SERNAC y reportada a Transparencia.</p>
5	<p>La elección del nuevo presidente se pospone, ya que, aunque el COSOC cuenta con 11 integrantes, solo estaban presentes cinco, por lo que faltaba una persona para alcanzar el quórum necesario para realizar una votación.</p>
6	<p>La profesional, Tatiana Liempí realiza presentación de los resultados obtenidos en la Consulta Ciudadana aplicada a personas mayores en octubre del año 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de 536 personas mayores. - La encuesta fue realizada de forma presencial y online. Se distribuyó en las 32 comunas de la región, pero participaron 26, siendo Temuco la comuna con mayor participación (29%). - De las personas mayores encuestadas: el 67% eran del género femenino y el 33% masculino. 0,2% prefirió no decir su género y 0,4% indicó que tiene otro género. - El 66% de los encuestados conocía el rol del SERNAC en la gestión de reclamos. - Un 27,6% reportó haber tenido algún problema de consumo. Sobre el comportamiento ante estos problemas, se reveló que el 43,6% de los afectados no realizó ni una gestión para solucionarlo, mientras que solo

**ACTA N° 01 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía**

	<p>un 37,8% presentó un reclamo formal ante la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El mercado más problemático fue el de servicios básicos (luz, agua y gas) con 70 menciones seguido por Telecomunicaciones con 23. - En el ámbito del trato recibido, un 17,5% de los encuestados afirmó haberse sentido discriminado. De este grupo, la amplia mayoría (67%) indicó que la principal razón de dicha discriminación fue el hecho de "ser persona mayor". - Sobre las expectativas hacia la institución, el 30,2% de las sugerencias dirigidas al SERNAC se enfocaron en la necesidad de mejorar la información que se entrega sobre derechos del consumidor. Asimismo, un 23,3% solicitó que se brinde un mayor acompañamiento a los usuarios una vez se cierre el reclamo.
7	<p>Marissa Brieba agradece el apoyo de los miembros del COSOC en la difusión de la consulta. Destaca que los servicios básicos son un nicho primordial para las personas mayores y reconoce que la percepción de discriminación exige adaptar la oferta institucional. Aclarar que el servicio enfrenta limitaciones como contar con un solo fiscalizador regional. Don Bernardo concuerda en que los consumos básicos son el "talón de Aquiles" y sugiere enfocar las acciones allí.</p>
8	<p>Tatiana Liempí presenta el Plan Anual de Trabajo 2026, que compromete cinco reuniones (mayo, julio, octubre y diciembre) y la Cuenta Pública Participativa, sumando una Consulta Ciudadana a jóvenes en agosto, donde se le solicitará apoyo a los integrantes del COSOC para difundirla.</p>
9	<p>Se discuten opciones de capacitación. Rodrigo González propone coordinar con la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustible) y la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social), mientras que la profesional Tatiana Liempí, sugiere aprovechar el convenio con SUBTEL.</p>
10	<p>El Consejero Rodrigo González consultó la posibilidad de ratificar al presidente actual de inmediato para evitar dilaciones, en caso de que no se alcance el número de socios suficientes para la elección. Sin embargo, se le explicó que, por reglamento y de acuerdo con la ley de participación ciudadana, se requiere el 50% más uno de los integrantes (seis personas de once) para la ratificación o elección del nuevo presidente, por lo que este punto queda pendiente para la próxima reunión.</p>
11	<p>El Consejero Carl Fingerhuth planteó la inquietud sobre cómo activar la participación de más asociaciones, sugiriendo explorar la vía de los encargados de organizaciones sociales en las municipalidades.</p>
	<p>La Directora Regional de SERNAC, Marissa Brieba propuso formalizar la tarea de buscar candidatos en la próxima reunión, invitando a cada miembro a presentar</p>

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Araucanía		

12	<p>a sus posibles integrantes, y sugirió realizar llamadas individuales a los integrantes actuales para asegurar el quórum.</p> <p>Propuso realizar un llamado abierto para recibir postulaciones o que cada integrante envíe a Tatiana Liempí las propuestas de candidatos, señalando los datos de contacto y la asociación.</p>
13	<p>El Consejero Rodrigo González, propuso a un representante de una agrupación de discapacitados de Pitrufquén, con quien la municipalidad tiene convenio, y se comprometió a enviar la información de contacto a Tatiana Liempí.</p>
14	<p>El Presidente del COSOC y representante de la Asociación de Consumidores de Pucón, Bernardo Barrientos, comentó sobre el problema de la baja participación o poco interés de los dirigentes en integrarse, incluso en grupos como las agrupaciones de personas con discapacidad.</p> <p>A pesar de los desafíos, enfatizó la necesidad de insistir en aumentar el tamaño de la agrupación.</p>
15	<p>Se da por terminada la sesión a las 11:51 horas. Tatiana Liempí agradeció a todos por su participación, asistencia y colaboración para que el COSOC "siga vigente y siga adelante durante este año 2026".</p>

Acuerdos/compromisos

1	<p>Ante la falta de quórum para elegir presidente, se acuerda hacer un llamado abierto y que los consejeros presenten nuevos candidatos (enviando datos como teléfono y dirección física).</p>
2	<p>Propuesta de nuevos integrantes: se acordó buscar nuevos miembros para el COSOC. Se estableció como compromiso que, a más tardar el 15 de abril, los integrantes deberán proponer o entregar los datos de las personas que consideren que pueden participar en el COSOC, enviando la información al correo de Tatiana Liempí (asociación, representante, correo electrónico, teléfono).</p>
3	<p>Se acordó que la próxima reunión incluiría la coordinación de una actividad con Subtel o la SEC.</p>

Documentación anexa al acta

1	No hay.
---	---------