


 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
		ACTA N° "01" - "2026" Consejo Consultivo Regional DR "LOS RÍOS"		

Reunión N°:	Presidida por* (Presidente/a del Consejo):	
1	JESUS EUGENIO - ACOVAL	
Ordinaria/extraordinaria:	Facilitada por:	
Ordinaria	CARLA ARAYA - SERNAC	
Modalidad (indicar si es presencial/virtual):	VIRTUAL	
Lugar (de ser presencial):	NO APLICA	
Fecha	Hora	
15 DE MAYO DEL 2026	Inicio:	Término:
	16:00	17:00
Documentado por:	NATALIA SANTANA	

Temas a tratar*	
1	Presentación de Planificación Regional con enfoque 2026
2	Confirmación de miembros y directiva
3	Radiografía Sernac 2025

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Jesus Eugenio	Acoval
2	Walter Marcos	Cámara de Comercio Detallista
3	Paola Quintana	Asociación de Consumidores de Panguipulli
4	Claudio Alvial	Asociación de Consumidores de Panguipulli
5	Tatiana Castillo	Sernac

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
		ACTA N° "01" - "2026" Consejo Consultivo Regional DR "LOS RÍOS"		

6	Carla Araya	Sernac
7	Natalia Santana	Sernac

**incorporar cuantas filas sean necesarias*



Justifican inasistencia		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Lilith Trujillo	Panteras Disidentes

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Ausentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	EDUARDO RAMIREZ	ACOVAL
2	CAMILO RUBIO GOMEZ	ACLA
3	JUAN HUANQUIL	ACLA
4	VERONICA LOVERA BARRIENTOS	CC DISCAPACIDAD
5	CAMILO MAYORGA AREVALO	UNIÓN COMUNAL A.M
6	ROBERTO PAREDES	UNIÓN COMUNAL DE J.V Valdivia
7	ERIKA AEDO	UNIÓN COMUNAL DE J.V Valdivia
8	REINALDO ESTAY	FEDERACIÓN GREMIAL REGIONAL DE CAMARA DE COMERCIO DE LOS RÍOS
9	ISABEL NAGUIL	AdC DE PANGUIPULLI
10	CARLOS BARRA	OPADI
11	KEYLA GODOY	AMIGOS AUTISTAS

**ACTA N° "01" - "2026"
Consejo Consultivo Regional
DR "LOS RÍOS"****Descripción de los contenidos de la reunión.**

1	<p>Planificación anual 2025: Carla Valentina Araya Sepúlveda informó que el equipo realizó dos jornadas de planificación para definir los hitos del año 2025, enfocándose en la ejecución de objetivos tras las solicitudes del nivel central.</p> <p>Se estableció como prioridad la educación financiera para estudiantes de tercero y cuarto medio y educación superior, motivado por el alto sobreendeudamiento observado en jóvenes al egresar de la universidad. Natalia Andrea Santana Maureira está liderando la vinculación con universidades y centros de formación técnica, solicitando contactos directos para agilizar las charlas. Se inició un monitoreo de precios en el comercio local, específicamente en vitrinas de centros comerciales, comenzando por el Día del Consumidor. Se enviaron oficios a tiendas con incumplimientos y se planea expandir esta fiscalización preventiva a otras comunas, considerando los desafíos de cumplimiento para las pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Se discutió la falta de preparación profesional en algunos gimnasios que solo arriendan maquinaria, lo que representa riesgos de salud para los usuarios. El servicio está explorando este sector para verificar las condiciones de los servicios, similar a la intervención realizada en servicios veterinarios anteriormente.</p> <p>Jesús Eugenio propuso fiscalizar las casas de repuestos automotrices, ya que, según su observación, ninguna exhibe precios en vitrina, lo cual obliga a los clientes a consultar directamente. Carla Valentina Araya Sepúlveda aceptó la sugerencia para solicitar la inclusión de este rubro en las labores de monitoreo y fiscalización futura.</p>
2	<p>Ante la inquietud de Walter Marcos sobre el comercio informal, Carla Valentina Araya Sepúlveda anunció que el SERNAC tendrá reuniones con el Servicio de Impuestos Internos para trabajar coordinadamente, aunque aclaró que las fiscalizaciones del SERNAC se limitan al comercio formal.</p>
3	<p>Se presentaron los resultados de una consulta ciudadana donde uno de cada dos encuestados reportó sufrir discriminación arbitraria, principalmente en educación, comercio minorista y salud. Se identificó una brecha informativa respecto a la posibilidad de denunciar estas situaciones ante el SERNAC, por lo que se buscará mayor difusión y vinculación con organizaciones como ACOVAL para futuros proyectos.</p>
4	<p>Natalia Andrea Santana Maureira solicitó la confirmación verbal de los miembros actuales para asegurar su continuidad en el Consejo, a lo cual Jesús Eugenio, Paula Quintana, Claudio y Walter accedieron voluntariamente.</p>

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 5
		ACTA N° "01" - "2026" Consejo Consultivo Regional DR "LOS RÍOS"		

	Natalia Andrea Santana Maureira propuso ajustar el calendario de sesiones. La próxima sesión se trasladará a julio para tratar el tema de derechos del consumidor en el sector turismo, con la participación de SERNATUR.
5	Se agradeció la participación de todos los miembros y se enfatizó la importancia de mantener la comunicación y el compromiso compartido para las actividades del año en curso.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Acuerdos/compromisos	
1	Se acordó incorporar a las solicitudes de monitoreo y fiscalización el mercado de casas de repuestos automotrices (precios).

Documentación anexa al acta	
1	Print de pantalla de la actividad



**ACTA N° "01" - "2026"
Consejo Consultivo Regional
DR "LOS RÍOS"**

