

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

Reunión N°:	Presidida por :	
1	Gonzalo Errazuriz	
Ordinaria/extraordinaria:	Facilitada por:	
Ordinaria	Paulina Espinoza	
Modalidad	Presencial	
Lugar	Teatinos 50, Santiago, Región Metropolitana	
Fecha	Hora	
15/07/2026	Inicio:	Término:
	10:00 am	12:40 pm
Documentado por:	Viviana Rojas Arancibia	

**En caso de no estar presente el Presidente/a, preside el/la Vice Presidente/a, y de no estar ninguno de los dos, se debe poner N/A*

Temas a tratar*	
1	Presentación Informe Preliminar de Cuenta Pública Sernac Gestión 2025
2	Realizar un diálogo con los consejeros para recoger las sugerencias de los participantes, respecto al informe preliminar de la Cuenta Pública.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Paola Ferez Lantaño	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
2	Víctor Hugo Romo Pizarro	Asociación de Consumidores BICICULTURA ADC
3	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile
4	Sergio Corvalán	Asociación Chilena de

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

		Telecomunicaciones - ChileTelcos
5	José Contreras	Fundación Luz
6	Stefan Larenas	Asociación de Consumidores - ODECU
7	Gonzalo Errazuriz	Marcas de Retail
8	George Lever Diban	Cámara de Comercio de Santiago
9	Fabiola Inostroza	Asociación de Consumidores - FOJUCC
10	Zarelli Fonseca Carrillo	ONG La Casona de los Jóvenes
11	Rayen Acevedo	ONG La Casona de los Jóvenes
12	Margarita Olavarría Z.	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF
13	Carolina González	Directora Nacional (s) Sernac
14	Jorge Poblete	Jefe de Gabinete Sernac
15	Francisca Cortés	Jefatura División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía Sernac
16	Paulina Espinoza	Jefatura Departamento de Participación Ciudadana Sernac
	Carolina Norambuena	Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos Sernac
17	Jose Luis Pismante	Subdirector Jurídico (S) Sernac
18	Guillermo Guzmán	Subdirector de Consumo Financiero Sernac
19	Carlos Jacoby	Subdirección de Fiscalización Sernac
20	Amador Gálvez	Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Sernac
21	Marcelo Videla	Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Sernac
22	Carla Sandoval	Participación Ciudadana Sernac
23	Viviana Rojas	Participación Ciudadana Sernac

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

Justifican inasistencia		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Alejandro Arriagada	Retail Financiero
2	Javiera Escanella	Supermercados

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Ausentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile
2	Sebastián Castillo	Cámara Chilena de Centros Comerciales

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Paulina Espinoza (Sernac) ; Da inicio a la sesión y presentación de los consejeros y asistentes presentes junto a Directora Nacional. Se presenta a los consejeros el objetivo de la sesión, el cual tiene como propósito compartir con los integrantes de este consejo una primera propuesta y aproximación de lo que será la presentación de la cuenta pública que hará nuestra directora próximamente. Paulina Espinoza; comenta que esta instancia es muy importante, no solo porque nos parece relevante poder compartir con ustedes la gestión, las cifras, los desafíos que como institución tenemos en este periodo, sino que también es parte de lo que nos indica y nos señala también, la Secretaría General de Gobierno para desarrollar y llevar adelante nuestras cuentas públicas participativas en el Estado. Para poder resolver eventualmente alguna de las dudas, nos acompañan los distintos representantes de las subdirecciones del Servicio.
2	Carolina González Directora Nacional (s) (Sernac); da la bienvenida a todos los presentes y comienza con la presentación de la gestión 2025.Comenta

 Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	que se trata de una agenda que contiene una serie de elementos e informaciones sobre todas las tareas desarrolladas por las distintas líneas de acción. En ese sentido, en esta oportunidad se buscó ofrecer una metodología dialogante; razón por la cual se contó con la presencia de los subdirectores, quienes acompañaron la instancia con el propósito de establecer un diálogo directo con las y los consejeros. La agenda propuesta contempla tres componentes principales. En primer término, se exponen los pilares de acción del servicio, estructurando toda la información de la gestión en cuatro ejes fundamentales. Posteriormente, se aborda la gestión institucional del año 2025, detallando el conjunto de recursos con los que cuenta la institución para llevar a cabo su labor. Finalmente, el desglose se profundiza en los desafíos y prioridades trazados tanto para el período en curso como para el año siguiente. La Directora desarrolla el contenido y trabajo de los cuatro pilares.
3	Francisca Cortés (Sernac); complementa la información entregada por Directora Nacional, comentando que parte importante de la información que realizamos el año pasado fue los desafíos que hay en esta materia, principalmente con mejorar las tasas de proveedores no responde de las distintas empresas. El promedio de tiempo para responder a un reclamo es de 10 días, mientras que el plazo de gestión que el SERNAC compromete ante la ciudadanía como promesa es de 18 días. Bajo este marco, si en dicho período de 18 días una empresa debidamente validada, acreditada y con su representante legal al día en el portal institucional no entrega una respuesta, se configura un problema relevante. Tradicionalmente se ha sostenido que, más allá de sí un reclamo es acogido o no, una respuesta de no acogida que sea robusta y que eduque al ciudadano en el proceso no constituye un resultado negativo per se. Desde esta perspectiva, la prioridad radica en avanzar hacia la disminución de la tasa de respuestas desfavorables, especialmente por parte de aquellos proveedores validados en el sistema institucional que se encuentran adscritos al convenio de interoperabilidad. Y por otra parte también el poder ir abordando los desafíos conjuntos que tenemos, que es mejorar la calidad del reclamo.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 5 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

4	George Lever (Cámara de Comercio de Santiago) ; Pregunta respecto a las tasas de respuestas, si hay alguna desagregación en la industrial
5	Francisca Cortés (Sernac) ; señala que el Retail es el que tiene la tasa más grande de no respuesta más grande en general desde las grandes tiendas al comercio minorista. Se hace un esfuerzo importante en mejorar la contactabilidad y la interoperabilidad con las empresas. Muchas veces pasan temas tan domésticos como la no actualización de la persona que gestiona los reclamos, sobre todo en empresas de menor tamaño.
	George Lever (Cámara de Comercio de Santiago) ; pregunta sobre cuáles son exactamente los convenios de interoperabilidad
	Francisca Cortés (Sernac) ; Responde que se trata de un convenio voluntario que suscriben las empresas con el SERNAC, el cual ofrece la posibilidad de validarse en el sistema institucional. Este registro cuenta actualmente con 38.000 empresas inscritas y permite realizar una gestión automatizada a través de una plataforma informática. Mediante este sistema, los reclamos son derivados de forma automática a los proveedores.
	José Contreras (Fundación Luz) ; comenta que se presentó una consulta respecto al concepto de prevención en materia de consumo. Se planteó la inquietud de si este rol debiera exigir a las empresas ajustar de forma proactiva y automática los cobros cuando existe una interrupción conocida del servicio (por ejemplo, en telecomunicaciones), evitando trasladar al consumidor la carga de reclamar para obtener la refacturación o devolución correspondiente.
	Francisca Cortés (Sernac) ; señala que el enfoque preventivo impulsa poder tener las distintas industrias, gremios y las empresas en particular tengan conciencia de los tipos de problemáticas, a lo que la ciudadanía reclama y haciendo un mayor desglose de las problemáticas para poder tomar decisiones en base a evidencias
	Guillermo Guzmán (Sernac) ; explica que la fiscalización institucional se realiza mediante una supervisión basada en riesgo, monitoreando las fluctuaciones de reclamos para analizar el comportamiento general del mercado. Se precisó que, si bien el modelo no siempre permite abordar casuísticas individuales de forma continua, se interviene a nivel sistémico mediante oficios masivos e indagaciones a la industria. Este monitoreo integral del ecosistema busca anticipar conductas infractoras y fortalecer el rol preventivo del servicio.
	Carolina González (Sernac) ; señaló que, a nivel institucional, se ha identificado la articulación del riesgo privado como una herramienta de cambio clave en la línea de negocios interna. Asimismo, precisó que esta medida puede

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 6 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	ser implementada con el objetivo de fortalecer y apoyar una estrategia de carácter más preventivo por parte del servicio. La Directora desarrolla el pilar de la fiscalización en el servicio.
	Carlos Jacoby (Sernac); comparte los principales resultados asociados al ámbito de la fiscalización, en la cual se destacan los avances del periodo: reducción del 34% en los tiempos de gestión (logrando derivar 250 propuestas de JIC), cobertura presencial en 152 comunas (44% del territorio) y un 23% de fiscalizaciones presenciales desarrolladas bajo el eje de multitarea.
	Stefan Larenas (Asociación de consumidores ODECU); Pregunta por la fiscalización en regiones.
	Carlos Jacoby (Sernac); Comenta que existe fiscalización en las 16 regiones del País y se cuenta con un fiscalizador por región.
	George Lever (Cámara de Comercio de Santiago); pregunta si la información sobre las fiscalizaciones es pública, Si se puede acceder al detalle de las fiscalizaciones.
	Carolina González (Sernac); responde que se puede acceder a los resultados de procesos, es factible de acceder a través de transparencia.
	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Plantea una preocupación en representación de la Cámara Nacional de Comercio ante el avance del comercio informal e ilegal. Solicita evaluar mecanismos de colaboración conjunta para abordar y mitigar esta problemática de manera integral.
	Carolina González (Sernac); Señala que uno de los lineamientos del gobierno a propósito de la cuenta pública, está asociada a materia de seguridad. En la última parte de los desafíos responderemos a su consulta.
	Gonzalo Errazuriz; pregunta sobre inteligencia y focalización de fiscalizaciones, solicitando transparentar los criterios (geográficos, de cumplimiento o sectoriales) para seleccionar a las empresas fiscalizadas en retail, supermercados y turismo, manifestando la inquietud por la repetitividad de inspecciones en el comercio formal frente al informal.
	Carlos Jacoby (Sernac); explica que las inspecciones están regidas por el Plan Anual de Fiscalización, el cual prioriza los mercados con mayor tasa de reclamos e incluye una distribución muestral de alcance regional.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 7 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	Sergio Corvalán (Chile Telcos); aborda sobre los mecanismos de fiscalización, señalando que se propuso considerar la tasa de reclamo y no solo el volumen absoluto dentro del Plan de Fiscalización, con el fin de detectar infracciones en sectores de menor tamaño que presentan altas tasas de incumplimiento.
	Carlos Jacoby (Sernac); explica que los Mall chinos no son parte del registro y tenemos que buscarlos territorio por territorio y es una de las mayores fiscalizaciones de este año, no es que haya una fijación respecto de estos mercados.
	Carolina González (Sernac); complementa que no es solamente número de reclamos por tipo de mercados para ir identificando otro tipo de proveedores que es necesario fiscalizar. Hay otras fuentes también, el juicio experto y un ejemplo es el Mercado Veterinario, donde hemos detectado vacíos. No sólo actuamos en base a reclamos y la magnitud de los reclamos, hay otras variables para ir nutriéndose de manera representativa.
	Jorge Guerrero Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); pregunta respecto si han fiscalizado ópticas y si hay algunas conclusiones.
	Carlos Jacoby (Sernac); responde que en el ámbito del óptico, existen posibles infracciones en materia de publicidad engañosa por la oferta de exámenes gratuitos condicionados a la compra de lentes, identificando a la publicidad y las garantías legales como las principales materias críticas en este sector.
	Sergio Corvalan (chile Telcos); Se propuso realizar una trazabilidad a las fiscalizaciones del periodo 2024 para evaluar su efecto disuasivo, analizando si las conductas infractoras de las empresas disminuyeron, se mantuvieron o aumentaron tras el control institucional
	Carolina González (Sernac); señala que existe un indicador de cese de conducta el cual vamos a incorporar para la cuenta pública dado que contamos con los datos.
	Carlos Jacoby (Sernac); comenta que dentro de la planificación anual se incluye un programa de monitoreo preventivo de mercados para orientar a las empresas en el cumplimiento normativo e incentivar la alineación de la industria con la Ley del Consumidor.
	Stefan Larenas (Asociación de Consumidores ODECU); sugiere que la Cuenta Pública incorpore un análisis macro del Sistema de Protección al Consumidor en Chile y su evolución normativa desde 1997. Fundamenta la propuesta exponiendo las brechas del modelo actual: demoras en los Juzgados de Policía Local, asimetría de representación legal en perjuicio del consumidor y un 48% de persistencia en la no respuesta o rechazo por parte del retail.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 8 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	Carolina González (Sernac); Agradece la sugerencia y comenta que será recogido el punto. La Directora expone sobre el pilar de la Protección. Herramientas con las cuales Sernac interviene.
	Jose Luis Pismante (Sernac); Plantea el tema sobre contratos de adhesión, precisando que el Servicio puede responder a solicitudes de Interpretación Administrativa formuladas por consumidores o empresas de forma directa, sin necesidad de emitir una nueva circular.
	Carolina González (Sernac); expone respecto a los procesos de investigación de casos colectivos.
	Carolina Norambuena (Sernac), (Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos) Gestión 2025 Presenta Marco y alcance: Regulados desde 2019 (como evolución de las mediaciones colectivas iniciadas en 2008), los PVC son mecanismos extrajudiciales voluntarios que buscan soluciones expeditas y transparentes para los consumidores, con un plazo máximo de seis meses. Destaca los hito de gestión 2025: Se inició un PVC a partir de una denuncia fundada de ODECU por filtración de datos personales (actualmente en tramitación). Trascendencia: Corresponde al primer PVC impulsado formalmente por la denuncia de una asociación de consumidores, constituyendo un importante aprendizaje institucional.
	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio Servicios Y Turismo de Chile); sugiere promover la figura de la mediación comunitaria ad honorem mediante líderes locales respetados, destacando su potencial impacto reputacional y persuasivo frente al comercio local en comparación con el control institucional esporádico.
	Carolina Norambuena (Sernac); comenta que la ley ha entregado esa facultad al Sernac y también a las Asociaciones de Consumidores.
	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); señala que se propuso priorizar la efectividad en las soluciones de

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 9 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	consumo mediante la figura de «embajadores» o facilitadores externos, delegando la mediación directa para lograr arreglos más ágiles y territoriales.
	Guillermo Guzmán (Sernac); recordó que los MASC (mediación, arbitraje y conciliación) están vigentes en la Ley del Consumidor. Se respaldó el uso de vías expeditas frente a la judicialización de largo plazo, destacando la necesidad de contar con la voluntad y colaboración de las empresas para su efectividad.
	Sergio Corvalán (chile Telcos); enfatizó la necesidad de transparentar los plazos de tramitación del Servicio, especificando los tiempos requeridos para responder consultas de interpretación administrativa a las empresas y para la resolución de procedimientos generales
	Carolina Norambuena (Sernac); comenta que los procedimientos colectivos tienen un límite legal de 6 meses, en tanto que las negociaciones desformalizadas alcanzan un tiempo medio de respuesta de 3 meses.
	Stefan Larenas (Asociación de consumidores ODECU); propone destacar en la Cuenta Pública el éxito de los Procedimientos Voluntarios Colectivos relevando los \$30.000.000.000 (treinta mil millones de pesos) alcanzados en acuerdos, como un instrumento ágil de la última reforma que evidencia la eficacia del diálogo público-privado.
	Zarelli Fonzecca (ONG La Casona de los Jóvenes); reflexiona sobre los desafíos en inclusión, educación del consumidor y acciones colectivas: Comenta sobre la reducción de asimetrías de información: plantea la necesidad de ampliar la cobertura informativa del SERNAC hacia grupos vulnerables o históricamente excluidos para prevenir abusos derivados del desconocimiento normativo. Transparencia en contratación formal: cuestiona la complejidad contractual (extensión de documentos y "letra chica" en servicios básicos/telecomunicaciones) por limitar el consentimiento informado del consumidor. Respecto a potenciación de herramientas colectivas: sugiere priorizar las demandas e intervenciones colectivas por su capacidad de representación masiva y mayor impacto disuasivo frente a la industria.
	Victor Hugo (Asociación de Consumidores Bicicultura); consulta por el presupuesto para comunicación masiva, proponiendo enfocar la difusión en la persuasión y la promoción de valores de responsabilidad empresarial —favoreciendo la resolución voluntaria de conflictos— en lugar de basar la estrategia únicamente en el castigo o la sanción.
	Carolina González (Sernac) ; expone respecto a los procedimientos voluntarios colectivos y las compensaciones. Prevención de la reiteración de conductas

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 10 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	Alcance de las acciones efectivas Juicios de Interés general
	Jose Luis Pismante (Sernac); presenta un caso de las acciones en Antofagasta (cobros financieros indebidos), la contingencia eléctrica de 2025 y eventos masivos, junto al cierre de acuerdos en las industrias farmacéutica y de boleta electrónica. Se resaltó que estas soluciones consensuadas facilitan la terminación rápida y judicializada de los procesos en beneficio de los actores involucrados.
	Guillermo Guzmán (Sernac); comenta sobre la estrategia institucional preventiva y reactiva frente al fraude financiero, sustentada en un diagnóstico de 19.834 reclamos y una baja de soluciones favorables de la industria del 51% al 7% tras los ajustes legales de 2024. Se informaron tres estudios sobre tipologías de fraude basados en economía del comportamiento y se propuso continuar con la agenda bajo un enfoque sistémico que no se limite al sector bancario.
	Carolina González (Sernac); describe el pilar centrado en la Información y Educación, cuyo objetivo es entregar conocimientos y herramientas prácticas a la ciudadanía para el ejercicio efectivo de sus derechos. Posteriormente, la presentación abordó la Gestión Institucional y sus principales avances Expone también sobre la gestión Institucional, Mecanismos de participación ciudadana, fondo concursable, testeos. Se mencionan los distintos reconocimientos que ha obtenido el Servicio. Los desafíos institucionales 2026 y venideros enlazada a las prioridades del gobierno en materia de seguridad y orden público; crecimiento económico y bienestar y el enfoque de la reconstrucción. La Directora finaliza la presentación y deja abierta la sesión para que puedan exponer.
	Stefan Larenas (Asociación de Consumidores ODECU); sugiere precisar el rol y las eventuales acciones que el SERNAC podría implementar respecto al comercio informal, reconociendo las limitaciones competenciales de la institución frente a una problemática eminentemente social y de orden público.
	Carolina González (Sernac); señala que se definió la materia como un desafío en desarrollo, proponiendo aportar con la información y datos del Servicio para acciones coordinadas con otros órganos competentes, resaltando la importancia del diálogo colaborativo para priorizar iniciativas de alto impacto.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor  TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 11 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	Guillermo Guzmán (Sernac); recalcó que la protección del consumidor exige fomentar el consumo y el acceso al crédito en el mercado formal, centrando las acciones del Servicio en desincentivar el uso de prestamistas informales y mitigar los abusos derivados de la informalidad.
	Victor Hugo (Asociación de Consumidores Bicicultura); plantea la necesidad de controlar la omisión de entrega de boletas en el comercio formal, distinguir el comercio informal de crimen organizado frente al de subsistencia, y sumar al SII a la coordinación con las instituciones de orden y seguridad para el diseño de políticas públicas en la materia.
	Zarelli Fonzeca (ONG La Casona de los Jóvenes); expresa preocupación por las irregularidades detectadas en el comercio e industria formal, destacando la persistente resistencia u omisión en la emisión de la boleta de compraventa, la cual constituye una obligación legal y un insumo clave para el ejercicio de derechos. Asimismo, mediante la exposición de un caso en el sector de las telecomunicaciones, se denunció la inclusión de cobros por servicios no contratados de forma explícita en la facturación masiva. Se advirtió que la automatización de estos cobros no autorizados genera un perjuicio económico a gran escala, afectando con mayor severidad a grupos vulnerables como las personas mayores debido a brechas de comprensión o de lectura. Se instó a fiscalizar y frenar estas prácticas de facturación indebida en el mercado formal.
	José Contreras (Fundación Luz); comenta que la perspectiva de las organizaciones de la sociedad civil, se propuso abordar la prevención del comercio informal mediante la implementación de programas de educación para el consumo dirigidos a jóvenes y estudiantes. Se sugirió que el Servicio gestione una alianza interinstitucional con el Ministerio de Educación para integrar en los currículos informativos los riesgos y la pérdida de garantías asociados al comercio no regulado. Asimismo, mediante un caso que involucró a un usuario con discapacidad visual, se ejemplifica la especial indefensión y desprotección en que quedan los consumidores ante la compra de bienes informales o usados, al verse imposibilitados de ejercer el derecho a reclamo o garantía legal.
	Francisca Cortés (Sernac); Complementa que como bien se pudo ver en las cifras, Sernac tiene un despliegue importante para los funcionarios a nivel educativo, más de 28 mil personas que han hechos talleres. Comenta que los cursos dirigidos a docentes están acreditados, destaca el trabajo conjunto con

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 12 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	el Ministerio de Educación fortaleciendo lazos, para ir incorporando estas materias de manera más fuerte a los alumnos de enseñanza básica y media.
	José Contreras (Fundación Luz); Pregunta si esos cursos se pueden solicitar ya que desde la fundación se trabaja con mucho usuario adulto.
	Francisca Cortés (Sernac); Confirma que sí, que existen cursos que están disponibles de manera pública y otros que se pueden ir abordando de manera interna.
	José Contreras (Fundación Luz); reflexiona que la única manera en que haya más fiscalizadores en regiones es que haya más ingresos dentro de la Institución.
	Carolina González; menciona que existe un desafío administrativo con Dipres de cómo inyectar recursos hacia la Institución, los remanentes no entrarán directamente al presupuesto.
	Carolina Norambuena (Sernac); Se recordó que las restituciones no cobradas por consumidores prescriben en dos años, extinguiéndose su derecho y transfiriéndose dichos montos al Fondo Concursable administrado por el SERNAC.
	Stefan Larenas (Asociación de consumidores ODECU); comenta que a propósito de la nueva Ley integral de adulto mayor, que hay muchos temas de derechos fundamentales que se conectan con los derechos de los consumidores, uno de los desafíos es promover la inclusión digital y exigiendo canales de atención con interacción humana frente a la automatización exclusiva por sistemas virtuales. Comenta que ese es uno de los grandes desafíos asociados a la protección.
	Sergio Corvalán (Chile Telcos); comenta que a propósito de otras líneas de trabajo y relacionado a la seguridad, sugirió al Servicio fortalecer el envío de denuncias al Ministerio Público por delitos de piratería, fraude y vulneración a la propiedad intelectual, fiscalizar a proveedores digitales extraterritoriales y abordar los riesgos de ciberseguridad en plataformas. Asimismo, se identificaron la Inteligencia Artificial y las barreras en mecanismos de autenticación biométrica para personas mayores como desafíos estratégicos de alta prioridad.
	Carolina Norambuena (Sernac); reafirma que la interposición de denuncias ante el Ministerio Público constituye una obligación legal imperativa para los funcionarios públicos, encontrándose plenamente integrada en la praxis institucional del Servicio.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 13 de 13
	ACTA N° 01 - 2026 Consejo Consultivo Nacional		

	George Lever (Cámara de Comercio de Santiago); sugiere que en la cuenta pública sería interesante saber qué ha pasado desde la entrada en vigencia de los prefijos, debe haber un impacto observable.
	Paulina Espinoza (Sernac); concluye cierre a la instancia y agradece la participación y comentarios ya que nutre sin duda lo que será presentado en la Cuenta Pública, además agradece por la asistencia e invita a las próximas sesiones del Consejo.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Acuerdos/compromisos	
1	Envío de invitaciones a Cuenta Pública Participativa
2	Envío de propuesta de Plan del Consejo Consultivo 2026
3	Envío de acta de la sesión

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Documentación anexa al acta	
1	N/A

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

***No incluir lista de asistencia*