



REF.: APRUEBA CONVENIOS DE COOPERACION MUTUA ENTRE LAS INSTITUCIONES QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0086**

TEMUCO, 26 DE OCTUBRE DE 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistemizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 100 de 01 de Septiembre de 2015, y la Resolución N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1º Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y los Organismos que se indican, suscribieron los Convenios de Cooperación Mutua, que se señalan a continuación:

ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
MUNICIPALIDAD DE TEODORO SCHIMIDT	69.252.100-5	26.09.2002	CONVENIO
MUNICIPALIDAD DE VILCUN	69.190.800 - 3	14.10.2002	CONVENIO
MUNICIPALIDAD DE PERQUENCO	69.190.300-1	11.10.2005	CONVENIO

2º Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

3º La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.



RESUELVO:

APRUÉBANSE los Convenios suscritos entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Instituciones señaladas en el Considerando 1°, los que se transcriben a continuación:

**CONVENIO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE**  
**TEODORO SCHMIDT**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Teodoro Schmidt, a 26 de Septiembre de 2002, entre doña Yolanda Pezo Mardones, Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de Teodoro Schmidt y en su representación, en adelante "la Municipalidad", por una parte; y, por la otra, don Alberto Undurraga Vicuña, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en representación del mismo, en lo sucesivo también "SERNAC", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO** : El Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de la información, educación y protección de los consumidores, y la Ilustre Municipalidad de Teodoro Schmidt, en cuanto corporación autónoma de derecho público destinada a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de una Oficina Municipal de Información al Consumidor, que será, para todos los efectos, dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta Oficina tendrá por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que, a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna de Teodoro Schmidt en lo relativo a las materias de protección al consumidor que en el presente convenio se mencionan.

**SEGUNDO** : Para el funcionamiento de la Oficina indicada, la Municipalidad destinará, a lo menos, a un funcionario calificado, quien será nombrado por Decreto Alcaldicio a cargo de dicha función y proporcionará un local debidamente señalado y equipado, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes.

**TERCERO** : Durante el funcionamiento de esta Oficina, SERNAC destinará a uno de sus funcionarios para que asesore al personal municipal asignado a aquélla para la atención de consultas de los consumidores.

**CUARTO** : SERNAC capacitará a los funcionarios de esta Oficina, antes de la instalación de la misma y de manera permanente, en materias legales básicas para satisfacer las consultas, reclamos y otros requerimientos que hagan efectivos los consumidores en defensa de sus derechos. El funcionario encargado de la Oficina deberá informar



trimestralmente al Servicio acerca de las actividades desarrolladas en igual período en cuanto a las acciones de atención de público.

Los funcionarios municipales asignados a esta Oficina y ya capacitados tomarán a su cargo de manera planificada la atención de consultas y la difusión de las materias de consumo y economía orientadas al ámbito de trabajo con la comunidad organizada, sin perjuicio de las obligaciones propias del SERNAC.

**QUINTO :** La Municipalidad y el SERNAC designan a su Director de Desarrollo Comunitario y a su Director Regional en la Región de la Araucanía, respectivamente, como coordinadores para los efectos del debido cumplimiento de este convenio.

**SEXTO :** El presente convenio entrará a regir a contar de esta fecha y su duración será indefinida, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término cuando lo tenga por conveniente, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra parte con a lo menos 90 días de anticipación.

Para constancia, se firma en seis ejemplares de igual tenor y data, quedando tres en poder de cada parte signataria.

  
  
**ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
  
**YOLANDA PEZO MARDONES**  
Alcaldesa  
I. Municipalidad de Teodoro Schmidt



**CONVENIO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE**  
**VILCUN**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Vilcún, a 14 de Octubre de 2002, entre don, Hector Salas Lizama, Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Vilcún y en su representación, en adelante "la Municipalidad", por una parte; y, por la otra, don Alberto Undurraga Vicuña, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en representación del mismo, en lo sucesivo también "SERNAC", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO** : El Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de la información, educación y protección de los consumidores, y la Ilustre Municipalidad de Vilcún, en cuanto corporación autónoma de derecho público destinada a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de una Oficina Municipal de Información al Consumidor, que será, para todos los efectos, dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta Oficina tendrá por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que, a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna de Vilcún en lo relativo a las materias de protección al consumidor que en el presente convenio se mencionan.

**SEGUNDO** : Para el funcionamiento de la Oficina indicada, la Municipalidad destinará, a lo menos, a un funcionario calificado, quien será nombrado por Decreto Alcaldicio a cargo de dicha función y proporcionará un local debidamente señalado y equipado, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes.

**TERCERO** : Durante el funcionamiento de esta Oficina, SERNAC destinará a uno de sus funcionarios para que asesore al personal municipal asignado a aquélla para la atención de consultas de los consumidores.

**CUARTO** : SERNAC capacitará a los funcionarios de esta Oficina, antes de la instalación de la misma y de manera permanente, en materias legales básicas para satisfacer las consultas, reclamos y otros requerimientos que hagan efectivos los consumidores en defensa de sus derechos. El funcionario encargado de la Oficina deberá informar



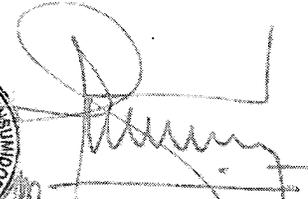
trimestralmente al Servicio acerca de las actividades desarrolladas en igual período en cuanto a las acciones de atención de público.

Los funcionarios municipales asignados a esta Oficina y ya capacitados tomarán a su cargo de manera planificada la atención de consultas y la difusión de las materias de consumo y economía orientadas al ámbito de trabajo con la comunidad organizada, sin perjuicio de las obligaciones propias del SERNAC.

**QUINTO :** La Municipalidad y el SERNAC designan a su Director de Desarrollo Comunitario y a su Director Regional en la Región de la Araucanía, respectivamente, como coordinadores para los efectos del debido cumplimiento de este convenio.

**SEXTO :** El presente convenio entrará a regir a contar de esta fecha y su duración será indefinida, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término cuando lo tenga por conveniente, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra parte con a lo menos 90 días de anticipación.

Para constancia, se firma en seis ejemplares de igual tenor y data, quedando tres en poder de cada parte signataria.



**ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



**HECTOR SALAS LIZAMA**  
Alcalde  
I. Municipalidad de Vilcún



**CONVENIO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE**  
**PERQUENCO**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Perquenco, a once días del mes de Octubre de dos mil cinco, entre don LUIS ALBERTO MUÑOZ PEREZ Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Perquenco y en su representación, en adelante "la Municipalidad", por una parte; y, por la otra, don Jorge Octavio Gil Lagos, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor IX Dirección Regional de la Araucanía y en representación del mismo, en lo sucesivo también "SERNAC", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO** : El Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de la información, educación y protección de los consumidores, y la Ilustre Municipalidad de Perquenco, en cuanto corporación autónoma de derecho público destinada a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de un **Canal de Orientación al Consumidor**, en las dependencias Municipales de fácil acceso a los consumidores.

**SEGUNDO** : El **Canal de Orientación al Consumidor** mencionado en el numeral anterior, será administrado por la Municipalidad de Perquenco y consistirá en el funcionamiento de Buzón el que tendrá por objeto contribuir a satisfacer las necesidades de orientación y protección en materias relacionadas con el consumo de los habitantes de la comuna de Perquenco, las que serán procesadas mediante un sistema de soporte técnico y profesional, proporcionado por SERNAC que entregará una respuesta expedita y directa a los diversos requerimientos de los consumidores.

**TERCERO** : SERNAC se compromete a gestionar la instalación del Buzón mencionados y responder a las consultas y reclamos por esa vía recepcionados, dentro de los plazos estipulados para estos efectos.



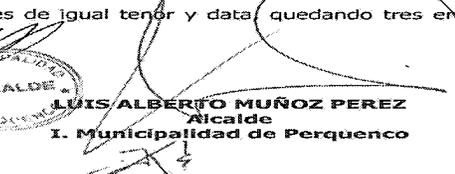
**CUARTO** : SERNAC capacitará a un funcionario municipal, para que este pueda orientar a los consumidores de la comuna en la utilización adecuada del **Canal de Orientación al Consumidor**, así como en aspectos legales básicos que le permitan satisfacer inmediatamente aquellos requerimientos de menor complejidad.

**QUINTO** : La Municipalidad y el SERNAC designan a la Directora de Desarrollo Comunitario y a su Director Regional (S) en la IX Región de la Araucanía, respectivamente, como coordinadores para los efectos del debido cumplimiento de este convenio.

**SEXTO** : El presente convenio entrará a regir a contar de esta fecha y su duración será indefinida, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término cuando lo tenga por conveniente, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra parte con a lo menos 90 días de anticipación.

Para constancia, se firma en seis ejemplares de igual tenor y data, quedando tres en poder de cada parte signataria.

  
 **JORGE OCTAVIO GIL LAGOS**  
Director Regional (S)  
Servicio Nacional del Consumidor  
IX Dirección Regional

  
 **LUIS ALBERTO MUÑOZ PEREZ**  
Alcalde  
I. Municipalidad de Perquenco

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
 **ARTURO ARAYA RODRIGUEZ**  
DIRECTOR REGIONAL  
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AEAR/cdu

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Abogado Encargado de Transparencia Activa

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional de la Araucanía

Oficina de Partes