

**ACTA N° "05" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:</b>	<b>Presidida por (Presidente del Consejo):</b>		
05 Sesión Ordinaria	Jesús Eugenio		
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20-12-2024</b>	
Presencial	<b>Hora</b>		
Casa del encuentro del adulto mayor.	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	11:00	13:30	
<b>Documentado por:</b>	<b>Natalia Santana</b>		

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Proyecto de Ley "Sernac Te Protege".
2	Informar creación de grupo de Whatsapp de la DR de SERNAC.
3	Información de Consulta Ciudadana
4	Exhibición de precio. Sernac y Participación Ciudadana

<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Jesús Eugenio	Acoval	
2	Eduardo Ramírez	Acoval	
3	Juan Huanquil	ACLA Lanco	
4	Veronica Lovera	CC de la Discapacidad	
5	Maria Violelli	UCJV	
6	Leonardo Loyola	CC de la Discapacidad	

**ACTA N° "05" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

7	Erika Aedo	UCAM Valdivia	
8	Roberto Paredes	UCAM Valdivia	
9	Ana Maria Bravo	Honorable Diputada de la República	
10	Alejandra Vasquez	Seremi de Economía	
11	Constanza Velasquez	Agrupación fibromialgia Valdivia	
12	Karen Silva	Fibromialgia Los Ríos	
13	Natalia Santana	Sernac	
14	Francisco Javier Fuenzalida	Director Regional Sernac	

\*Femenino/Masculino/Otro

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

1	Jorge Villanueva
2	Camilo Mayorga

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

1	N/A
---	-----

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

1	<p>Con fecha 20 de diciembre se procede a celebrar la última sesión del Consejo Consultivo Regional de Consumo.</p> <p>En cumplimiento de acuerdo adoptado en última sesión celebrada en noviembre del año en curso, se realizó exposición sobre los principales aspectos del proyecto de ley "SERNAC te protege" (boletín 16.271-03).</p> <p>Al efecto, expuso el Director Regional, recibéndose todas las consultas y opiniones de los Sres/as. Consejeros/as e invitados/as, las que fueron contestadas y complementadas por la H.D. Sra. Ana María Bravo, quien dio cuenta de los principales avances de la votación en particular del proyecto en la Comisión de Economía de la H. Cámara de Diputados y Diputadas, de la que forma parte como integrante.</p> <p>Las principales inquietudes y consultas de los/as asistentes tuvieron relación con el rol de las Asociaciones de Consumidores/as en la gestión del reclamo</p>
---	---

**ACTA N° "05" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>individual, la gestión del reclamo ante la empresa, la naturaleza del acuerdo alcanzado entre el reclamante y la empresa; y el carácter correctivo o disuasivo del proyecto de ley respecto de los proveedores. Los/as asistentes mostraron su interés por realizar seguimiento a la votación del proyecto de ley.</p>
2	<p>Se informa que se realizó este año una consulta ciudadana por parte de Sernac, con el objetivo de recopilar información para el área de fiscalización y el trabajo regional. Se les informará cuando el instrumento esté listo, para su colaboración en la difusión de este.</p>
3	<p>Exhibición de precios: Se comenta, que, dentro de la Ley del Consumidor, las empresas están obligadas a exhibir el precio de sus productos en vitrinas. También se indica que existe conocimiento por parte de Sernac que hay empresas que no cumplen con esta normativa, es por esto que, se les solicita a los miembros del Consejo, particularmente a las Asociaciones de Consumidores, una participación activa en este ítem; Y nos puedan indicar si están en conocimiento de alguna empresa que esté vulnerando este derecho. Se hace énfasis que Sernac, está realizando despliegue territorial, por lo que, sería de gran utilidad que nos informen sobre las vulneraciones de los derechos de los consumidores en comunas.</p>
4	<p>Director informa que se ha creado un whatsapp de Sernac regional, con la finalidad de enviar información en tiempo real. Se les entrega Código Qr para que puedan incorporarse y así recibir la información.</p>
5	<p>Finalmente el Director Regional, agradeció la convocatoria y en especial a la Honorable Diputada Ana Maria Bravo, de participar en la última sesión para que los Consejeros/as puedan aclarar sus dudas y a su vez de participar en forma más activa de estas instancias. Se propone para el próximo año aumentar la participación de mujeres en las sesiones y además ir rotando el horario de las sesiones, con la finalidad de ir evaluando una hora que acomode a la mayoría.</p>

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	<p>Se entregará a los Consejeros/as link de acceso para el seguimiento de la votación del PL "Sernac te protege" en internet.</p>
---	---

