

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

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Facilitada Por:		
05	Viviana Rojas Arancibia		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	10/12/2024	
	Hora		
	Inicio:	Término:	
	10:15	11:30	
Documentado por:	Carla Sandoval, Paulina Espinoza		

Temas a tratar	
1	Revisión y estado de compromisos asumidos en la sesión anterior.
2	Presentación de estándares de cumplimiento y buenas prácticas, a cargo de la Coordinación de Cumplimiento Institucional.
3	Coordinación de la 1° sesión del COSOC 2025.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Sergio Corvalán	ChileTelcos	●
2	Alejandro Arriagada	Retail Financiero	●
3	Cecilia Arroyo	Supermercados de Chile A.G.	●

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

4	Sebastian Castillo	Cámara de Centros Comerciales	●
5	Fabiola Inostroza	Asociación de Consumidores Fojucc	●
6	Victor Hugo	Asociación de Consumidores Bicicultura	●
7	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR	●
8	Rodrigo Mateluna	Sernac	●
9	Gabriela Millaqpen	Sernac	●
10	Paulina Espinoza	Sernac	●
11	Fernanda Cavada	Sernac	●
12	Viviana Rojas	Sernac	●
13	Johan Soto	Sernac	●
14	Carla Sandoval	Sernac	●

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia

1	Hernán Calderón, Asociación de Consumidores, Conadecus
2	Jorge Guerrero, Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile

Ausentes

1	Pilar Fernández, Asociación de Bancos e Instituciones Financieras-ABIF
2	Carola Moya, Asociación De Consumidores sustentables de Chile-ADC CIRCULAR
3	Marco Araneda Herrera, Asociación de Consumidores de Chile-ASOCOCHI
4	Raúl Ramírez Urrutia, Asociación de Consumidores, Liga Ciudadana



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

Descripción de los contenidos de la reunión.

Viviana Rojas (Sernac), Palabras de bienvenida y presentación de todas las personas asistentes tanto de manera virtual como presencial.

- Ausencias justificadas
- Revisión de compromisos sesiones anteriores
- Tabla para la sesión de hoy

Rodrigo Mateluna (Sernac); Agradece la asistencia a la 5° u última sesión del Consejo Consultivo del Sernac, comenta que como Servicio agradecemos el compromiso de cada uno de los miembros por ser parte de este espacio.

Además comparte con los/as asistentes, la noticia de que el Sernac fue destacado por el compromiso con la innovación y la mejora continua en los servicios del estado, donde el Servicio fue destacado como una de las cinco instituciones que alcanzaron la categoría de "Modelo de Innovación" en el 5° índice de Innovación Pública. Además extiende la invitación a los/as asistentes a ser parte de estas Iniciativas de innovación con el propósito de trabajar en conjunto y cualquier retroalimentación es bienvenida.

Viviana Rojas (Sernac); Agradecimiento por las palabras del subdirector, Presenta a Fernanda Cavada Coordinadora de cumplimiento que expondrá:

Fernanda Cavada (Sernac); Agradeció la instancia y revisó los objetivos de la instancia. En especial, a un punto relativo a algo señalado en la sesión pasada que tienen que ver con generar certidumbres. A continuación, se presentarán algunos datos, que permitan generar una conversación en esta materia.

Explica el objetivo que tiene su presentación. Presentar datos que se han recogido que pueda ser interesante para todos.

¿Cuál es la visión de los consumidores sobre el cumplimiento de las empresas y cuáles son las estrategias?

Durante el año 2023 y 2024, han realizado instancias de participación ciudadana, particularmente una consulta ciudadana sobre materia de Cumplimiento, además del desarrollo de un focus group con las entidades certificadas declaradas idóneas 2023 y por último se realizó la medición de satisfacción de proveedores 2023 y una consulta ciudadana de cumplimiento.

Estas visiones buscan buscar una visión panorámica sobre el sistema y los efectos en los actores del mercado.

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

Además queremos proponer visiones más amplias, creemos que las asociaciones de consumidores, gremios y otros órganos del estado que han estado vinculados con el Sernac, tienen mucho qué decir.

Comenta que del 04 de abril hasta el 08 de mayo del 2024, se consultó sobre la percepción de las personas sobre el nivel de cumplimiento de las empresas en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras.

Algunos datos recibidos fueron: Si se habían visto enfrentados a una mala práctica por parte de una empresa, en cuanto a esta pregunta si pudo identificar que el 88,6% (1315), personas comentan que si se habían visto expuesto a una mala práctica.

Se preguntó en qué materias donde con mayor frecuencia se detectó que el 38,99% (579), en el cual se presentó un incumplimiento de las condiciones bajo las que se contratan productos o servicios.

Además se repitió bastante la dificultad en el servicio de post venta, es decir para contratar fue muy fácil, sin embargo el 36,50% de las personas responde que para salirse del servicio es muy difícil.

En cuanto al reembolso de productos o servicios adquiridos, un 32,39% indica presentar problemáticas frente a esta acción.

Fernanda Cavada comenta, que entender que de todas las respuestas presentadas existe una contrapartida de cómo las empresas aportan en estas prácticas.

Si la empresa incurre en una mala práctica o se equivoca, se preguntó si las personas consideran que las empresas hacen un esfuerzo para que esto no vuelva a ocurrir. El 66,60% señala que está en muy desacuerdo/En desacuerdo con la afirmación.

Más adelante comentaremos si esto es un problema de reputación o de percepción.

Cómo ponderamos que estas respuestas de las personas consumidoras estén situadas o vinculadas a la realidad. Se analizaron todas las respuestas recibidas de los consumidores, se clasificaron y comparamos con los reclamos



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

y la graficamos para analizar las respuestas. pudimos detectar que los reclamos de los consumidores están clasificados por tipo infraccional. Los problemas en la ejecución contractual son la temática más reclamada.

Esta interacción son las oportunidades que tiene cumplimiento para ofrecer a los mercados, es decir permitir mirar más allá del universo de mirar a las probabilidades de que si estoy infringiendo un incumplimiento, y además porque además este ejercicio las pymes también las hacen.

Esto reviste otras oportunidades de mirar hacia el futuro y actuar proactivamente y así resolver problemas al futuro.

Además se comentó entre la percepción y reputación de las empresas, donde se preguntó si ¿las empresa cumplen con la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras?

Un 62,90% indica que No.

Desde cumplimiento pensamos que "para cumplir con algo tienes que hacerlo por querer".

¿Qué entiende por cumplir?

Cumplir con la Ley de Protección al Consumidor 55,2%, seguido cercanamente está el 42,4, menciona que es tener al consumidor al centro y por último mejorar el rol del Sernac un 2,4%.

En conclusión podemos ver que la expectativa de los consumidores es el cumplimiento a la ley y que en general la información entregada en la encuesta dan cuenta de lo que evidencia el consumidor como actor del mercado

Finalmente la falta de certidumbre del estándar de cumplimiento evidenciado por los proveedores, sumado a la retroalimentación entregada por los consumidores, podrían ser una de las causas para el Desarrollo de la estrategia, se puede considerar un estándar de cumplimiento y retroalimentación de los consumidores.

La forma de propender al cumplimiento de los mercados es a través de un estándar de cumplimiento, diligencias en los mercados y promoción y relacionamiento.



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

Estamos trabajando en un estándar de cumplimiento, parte de la metresa

Definir un alcance definido, una guía para la aplicación, estándar considerando complejidad y tamaño de la organización y regulación del procedimiento, seguimiento y revisión. Y las acciones para llevar a cabo este trabajo son; Se aplicará un periodo de vacancia, el sistema está diseñado para entregar lineamiento para su implementación e interpretación, tener una alta participación de partes interesadas y por último considerar la inclusión de estas temáticas en otros productos de Sernac.

Además de actividades destinadas a enmarcar la gestión de cumplimiento en la gestión de temáticas de consumo, orientación hacia la experiencia internacional y enfocada en públicos determinados, ahora estamos trabajando bastante con pymes.

¿Cómo hemos ido avanzando?

Hemos logrado un relacionamiento con la autoridad, a través de un plan de cumplimiento, 6 planes de cumplimiento correctivo, además del establecimiento de un marco de acción que propenda al cumplimiento, es importante también enriquecer en el cumplimiento de una empresa, trasladando la conversación hacia la formalidad. y por último colaboración como una oportunidad para tener mercados más saludables.

Como reflexión final. La colaboración es una herramienta potente, porque se da la instancia de resolución de dudas.

Queremos ahora conocer sus opiniones y cómo enfrentar el trabajo para el año que viene

Alejandro Arriagada (Retail Financiero); Felicita el estudio realizado, tiene muchas miradas y perspectivas que permiten hacer un doble clic en otros estudios para el 2025, consulta sobre la metodología para hacer las encuestas, como evitaron el tema de los sesgos y segunda pregunta si lograrás determinar la insatisfacción en determinados rangos de compras, si esta está asociada a un problema particular.



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

	<p>Consulta respecto a los datos sobre cuánto se aloca en pyme y cuantas en empresas grandes, y cual es el porcentaje sano de este levantamiento.</p> <p>Además pregunta respecto a cuando se hacen referencia internacional, ¿a quienes están mirando?.</p>
	<p>Fernanda Cavada (Sernac), indica que en cuanto a la referencia internacional se mira a Australia indecopi, colombia, ya que hemos visto un poco de todo, y existe un fenómeno de que se relacionan a libre competencia.</p> <p>Sobre las preguntas metodológicas, no hicimos preguntas a las pymes , sino que quisimos incluir a los consumidores pero es importante no dejar fuera a las pymes.</p> <p>Referido a la tasa del reclamo, no existe una tasa de reclamos saludables sino que una tasa de reclamos saludable.</p>
	<p>Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECTUR), como miembro y representante de las pymes nosotros trabajamos bastante en visibilizar y reflejar las buenas prácticas, las buenas prácticas hay que premiarlas , hace un tiempo comenzamos premiando las buenas prácticas, haciéndole un reconocimiento, ya que siempre nos fijamos en lo malo pero es importante visibilizar lo bueno. En la actualidad actuamos al revés, actuando desde la reacción, hay que cambiar la forma en que estamos presentando los buenos resultados. El Sernac debería ir de la mano con los Gremios.</p>
	<p>Victor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura), Super interesante el estudio ya que hace un zoom hacia los consumidores, y los capta en un momento de absoluta voluntad para responder la encuesta. La motivación tiene que ver con el sesgo ya que uno cuando quiere reclamar tiene más probabilidad de responder.</p> <p>En cuanto a la colaboración con las pymes, nosotros como asociación trabajamos con las pymes y los visitamos, instalamos afiches que se relacionan a la difusión de los derechos del consumidor.</p> <p>En relación al cumplimiento, no siempre el cumplir con la ley satisface al consumidor. En créditos de consumo solicitan documentación en la publicidad y más y finalmente se les niega el crédito y se demoran más de 7 meses en informar que se les niega el crédito, porque está bajo de la línea de riesgo . Ahora que el consumidor entienda cual es esa línea de riesgo</p>
	<p>María Gabriela Millaquén (Sernac), hay incumplimiento porque la respuesta debió ser entregada en plazo muy inferior, sin perjuicio de que la condición de rechazo correspondiera a la política de riesgos internos.</p>



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

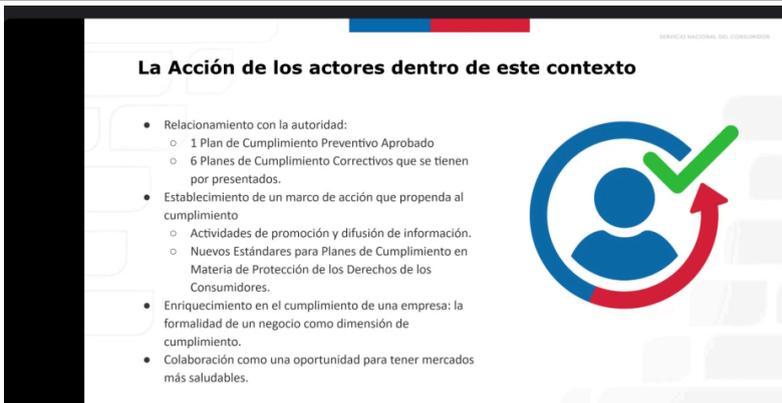
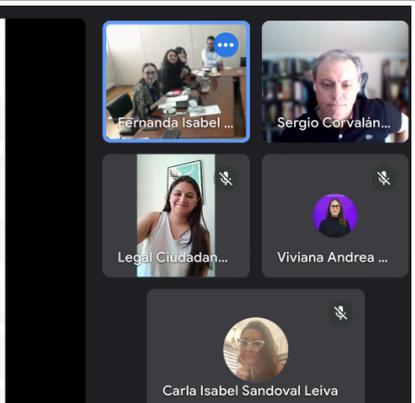
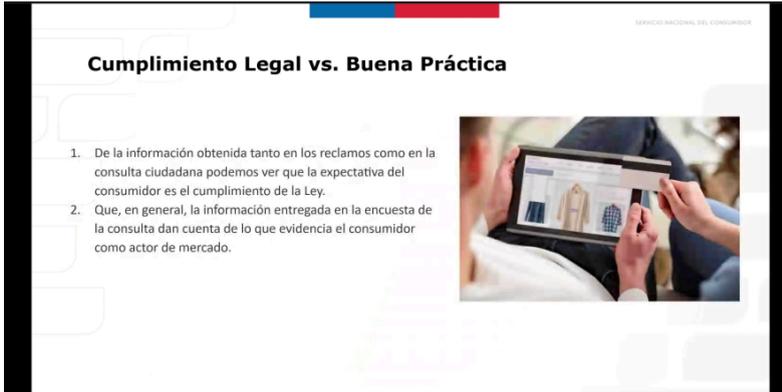
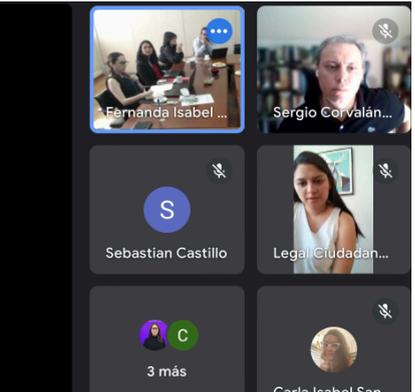
	<p>Victor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura) : pero esas políticas de riesgos internas no están visibles al consumidor, responden en un lenguaje que no se entiende.</p>
	<p>María Gabriela Millaquén (Sernac), Las normas que hablan de la ley de consumo en materia de consumo que están relacionadas al lenguaje simple claro, sobre todo avanzando en materia contractual, nos encontramos en un choque regulatorio en las instituciones financieras respecto a las políticas de riesgo que están regidas por un secreto comercial, están las condiciones objetivas cómo previa y públicamente informadas al consumidor también que se releve los incumplimientos respecto de los plazos para las personas, poner por escrito cuál es el motivo por el cual se rechazo.</p>
	<p>Rodrigo Mateluna (Sernac), comenta que esta es una primera aproximación, lo cual es complementario a otro tipo de información que tenemos por otras vías. El principal objetivo, es poder generar reconocimientos a las empresas que cumplan. Por qué mencionamos el modelo australiano, es porque tiene un modelo escalonado. Lo que estamos tratando de hacer, a partir de estos nuevos estándares, es bajar las barreras de entrada, como se establecen hoy, en lo procedimental.</p>
	<p>Sergio Corvalán (Chile Telcos) felicita por el trabajo se nota el ejercicio, lo analizamos desde nuestro rol, respecto a los datos presentados, nosotros como gremios y como empresa que tienen mil de usuarios, existe un alto volumen de personas que se atienden todos los días y este factor es necesario incluir con los análisis y es importante tener un equilibrio y tener un discurso adecuado de los principales problemas. Los incentivos de esto puede movilizar y encarnizarse en el proceso legislativo que lleva el Sernac</p>
	<p>Fabiola Inostroza (Asociación de Consumidores Fojucc), agradece la presentación ,es importante reflexionar de lo que busca compliance. Hay que mirar esto de una forma bien amplia que permita lograr una economía más sana.</p> <p>Desde la Asociación Fojucc hemos revisado consultas de las empresas particularmente con dudas de cómo actuar frente a ciertas situaciones.</p>
	<p>Fernanda Cavada (Sernac), agradece los comentarios que se han entregado en esta sesión, y la idea es ver como seguimos enriqueciendo este proceso, e ideal seguir trabajando de manera colaborativo.</p>
	<p>Viviana Rojas (Sernac), agradece todas los comentarios y da por cerrada la sesión, finalizando con el resumen de los compromisos asociados y conversados en esta sesión.</p>

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

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Entregar la presentación de compliance
2	Compartir el acta de la 5° sesión
3	La próxima sesión será para marzo 2025, no excluye la posibilidad de tener una sesión extraordinaria en caso que sea necesario
	La propuesta, reglamento está en revisión, desde Sernac se actualizará los mientos del consejo.

Documentación anexa al acta

1	 <p>La Acción de los actores dentro de este contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento con la autoridad: <ul style="list-style-type: none"> 1 Plan de Cumplimiento Preventivo Aprobado 6 Planes de Cumplimiento Correctivos que se tienen por presentados. Establecimiento de un marco de acción que propenda al cumplimiento <ul style="list-style-type: none"> Actividades de promoción y difusión de información. Nuevos Estándares para Planes de Cumplimiento en Materia de Protección de los Derechos de los Consumidores. Enriquecimiento en el cumplimiento de una empresa: la formalidad de un negocio como dimensión de cumplimiento. Colaboración como una oportunidad para tener mercados más saludables. 	 <p>Zoom Meeting Grid showing participants: Fernanda Isabel..., Sergio Corvalán..., Legal Ciudadan..., Viviana Andrea..., Carla Isabel Sandoval Leiva</p>
2	 <p>Cumplimiento Legal vs. Buena Práctica</p> <ol style="list-style-type: none"> De la información obtenida tanto en los reclamos como en la consulta ciudadana podemos ver que la expectativa del consumidor es el cumplimiento de la Ley. Que, en general, la información entregada en la encuesta de la consulta dan cuenta de lo que evidencia el consumidor como actor de mercado. 	 <p>Zoom Meeting Grid showing participants: Fernanda Isabel..., Sergio Corvalán..., Sebastian Castillo, Legal Ciudadan..., 3 más, Carla Isabel San...</p>



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

Fernanda Isabel Cavada Diaz (Presentando y anotando)

La Acción de los actores dentro de este contexto

- Relacionamiento con la autoridad:
 - 1 Plan de Cumplimiento Preventivo Aprobado
 - 6 Planes de Cumplimiento Correctivos que se tienen por presentados.
- Establecimiento de un marco de acción que propenda al cumplimiento
 - Actividades de promoción y difusión de información.
 - Nuevos Estándares para Planes de Cumplimiento en Materia de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Enriquecimiento en el cumplimiento de una empresa: la formalidad de un negocio como dimensión de cumplimiento.
- Colaboración como una oportunidad para tener mercados más saludables.





Alejandro Arriagada Rios









10:56 | 5ª Sesión COSOC/Teatinos 50

Fernanda Isabel Cavada Diaz (Presentando y anotando)

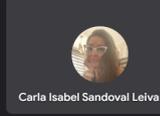
La Acción de los actores dentro de este contexto

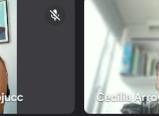
- Relacionamiento con la autoridad:
 - 1 Plan de Cumplimiento Preventivo Aprobado
 - 6 Planes de Cumplimiento Correctivos que se tienen por presentados.
- Establecimiento de un marco de acción que propenda al cumplimiento
 - Actividades de promoción y difusión de información.
 - Nuevos Estándares para Planes de Cumplimiento en Materia de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Enriquecimiento en el cumplimiento de una empresa: la formalidad de un negocio como dimensión de cumplimiento.
- Colaboración como una oportunidad para tener mercados más saludables.

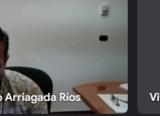




Fernanda Isabel Cavada Diaz





11:01 | 5ª Sesión COSOC/Teatinos 50

