

ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Reunión:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Reunión Ordinaria: N°4	Bernardo Barrientos Madariaga		
Lugar:	Fecha:	18-11-2024	
Virtual por Google Meet	Hora		
	Inicio:	Término:	
	10:30 horas	11:50 horas	
Documentado por:	Tatiana Liempí Catrileo		

Temas a tratar	
1	Saludo y Bienvenida a nuevo Director Regional (S) del SERNAC de La Araucanía
2	Revisión de Acta anterior enviada por e- mail a Consejeros (25-7-2024).
3	Información sobre Conversatorio de Consumo.
4	Información sobre Consulta Ciudadana.
5	Respuesta del Departamento de Participación Ciudadana, sobre posibilidad de que la Facultad de Ciencias Jurídicas y Administrativas de la Universidad Católica de Temuco, sea parte del COSOC, de acuerdo a consulta realizada por el Consejero, Sr. Carl Fingerhuth, representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G.
6	Definir ¿Qué ocurrirá con los integrantes que luego de ser oficiados, tampoco respondieron a la invitación enviada para participar en la cuarta reunión del COSOC del año 2024.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Bernardo Barrientos	Asociación de Consumidores Nueva ACOPUCON	<input checked="" type="checkbox"/>

**ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía**

2	Juana Beltrán	Federación de Mayores Provincia Cautín	X
3	Héctor Solís	Cámara de Comercio de Angol	X
4	Carl Fingerhuth	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G.	X
5	Raquel Muñoz	Asociación Gremial de Restaurantes y Asociados de Temuco	X
6	Rodrigo González	Cámara de Comercio de Pitrufquén A.G.	X
7	Juan Pablo Jaramillo	Director Regional (S) SERNAC	X
8	Yanitza Ulloa	Pasante SERNAC	X
9	Jacqueline Vidal	SERNAC	X
10	Tatiana Liempí	SERNAC	X

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia

1	_____
---	-------

Ausentes

1	Fabiola Melillán, Representante Jóvenes de La Araucanía.
2	Mónica Opazo, Unión Comunal de Juntas de Vecinos Rurales de Angol.
3	Irma Schurch, Presidente Unión Comunal JJ VV Urbanas de Temuco.
4	Nelson Orellana Campos, Presidente Unión Comunal JJ VV Urbanas de Angol
5	Mireya Palavecinos, Representante Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad de La Frontera (UFro).
6	Patricio Rivera, Presidente (I) Consejo Comunal de la Discapacidad
7	Carmen Soto, Representante de Consejo de Mayores Provincia De Malleco



ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

8	Rene Insunza Navarro, Presidente Cámara Comercio Detallista Establecido de Temuco.
---	--

Descripción de los contenidos de la reunión.

1 Presidente del COSOC, Sr. Bernardo Barrientos, saluda y da la bienvenida, y expresa su malestar dado que según manifiesta, el COSOC no ha obtenido ningún fruto hacia afuera en las 4 reuniones que se han realizado durante el año. Indica que como el SERNAC hace de Secretaría Ejecutiva, él ve que ellos están para cumplir la ley, y que para eso, él no está para presidir este COSOC. Felizmente han llegado nuevos integrantes y cuando esté el Director definitivo, piensa en plantear estas cosas, y darle un giro al funcionamiento del COSOC; como Asociaciones de Consumidores no estamos muy de acuerdo en muchas cosas.

Manifiesta también que hay una Asociación que demandó al SERNAC, porque este vulneró la ley, dado que SERNAC llegó a un acuerdo con una empresa a través de un PVC (Procedimiento Voluntario Colectivo), después que la Asociación había demandado a esa empresa.

Y que el Director Nacional vino a dar a conocer a La Araucanía el resultado que ese PVC había tenido con ENEL, pero que eso no tuvo ningún fruto.

El COSOC es importante, y no podemos estar a la mano de lo que diga la Secretaría Ejecutiva.

Plantea también, que el solicitó al Director Regional anterior participar en actividades que el SERNAC tuviera en Pucón, quien le planteó que esa actividad era de SERNAC.

Lamenta que el Director Regional (S) tenga que escuchar esas cosas, pero no tiene ningún inconveniente con reunirse con él, tras el cierre de ejecución de los Fondos Concursables en que se encuentra la Asociación.

2 El Director Regional (S) del SERNAC de La Araucanía, Juan Pablo Jaramillo González, expresa su respaldo al Presidente del COSOC, y está de acuerdo con que manifieste sus apreciaciones.

También señala, que ingresó al SERNAC el 26 de agosto de 2024, en un período de Contingencia en que se encontraba SERNAC por los cortes de electricidad de finales de julio e inicios de agosto, que afectaron a la Región de La Araucanía.

Plantea que SERNAC trabaja con convenios con los municipios, la academia, y



ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

	<p>que trabajará también con las Asociaciones de Consumidores, especialmente con Nueva ACOPUCON, a la cual pertenece el Presidente del COSOC, y también con la Municipalidad de Pucón.</p> <p>También manifiesta que está esperando al 6 -12-2024 para comenzar a gestionar el relacionamiento con los alcaldes que asumirán, y en especial con el de Pucón.</p>
3	<p>Héctor Solís, Presidente de la Cámara de Comercio de Angol, expone sus quejas respecto a nulas gestiones que se han realizado en el COSOC, que han informado no tener interés en ser parte del COSOC en una reunión anterior en pandemia, que las materias no tienen ninguna relación de lo que realmente se debiera hacer en una cámara de comercio, que ellos no debieran pertenecer al COSOC, ya que esto tiene que ver con los consumidores. Además, señala que las reuniones son una pérdida de tiempo, y que el Director Regional (S), y hace mucho tiempo se habló de elegir una directiva nueva; y que el SERNAC quedó de preguntar al nivel central sobre la participación de las Cámaras de Comercio en el COSOC y que nunca tuvieron respuesta.</p> <p>Señala que luego de haber escuchado al Director Regional (S), no le da ninguna garantía de que a través del COSOC se puedan hacer cosas importantes en beneficio de los consumidores.</p> <p>Manifiesta que en el COSOC deberían participar otras organizaciones que tengan relación con el consumidor.</p>
4	<p>Tatiana Liempí, Profesional de SERNAC, informa a don Héctor Solís, que sí se envió la respuesta del nivel central a las Cámaras de Comercio, y luego se reenvió, y que por lo mismo están participando la Cámara de Comercio, Servicio y Turismo de Temuco A.G. y la Cámara de Comercio Detallista de Temuco, y recientemente la Cámara de Comercio de Pitrufquén.</p>
5	<p>Raquel Muñoz Matus, representante de AGRA, menciona que está de acuerdo con lo expuesto por don Héctor Solís y Bernardo Barrientos en cuanto a que las reuniones no han tenido frutos concretos y cree que esto ocurre principalmente por causa de los directores. Se refiere a gestión anterior del Director Regional (S) en el municipio de Temuco, donde veía casos de adultos mayores, y menciona un caso pendiente de una adulta mayor a quien el Director Regional (S) no le ha hecho entrega de documentos originales, lo cual dificulta que pueda creerle que vayan a tener beneficios. Además indica que ellos también pueden integrar el COSOC, dado que también son consumidores.</p>
6	<p>Tatiana Liempí, agradece la intervención de la Sra. Raquel Muñoz, y se recuerda a los consejeros que en reuniones anteriores, se han solicitado propuesta de</p>

ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

	<p>actividades que realizar como COSOC, y estas no se han generado. Además de recordar la coordinación de una actividad con la Cámara de Comercio Detallista de Temuco, y de estar pendiente la actividad con la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G. y con AGRA.</p> <p>Asimismo, se menciona que por parte de SERNAC están dispuestos a aceptar propuestas de actividades y organizarlas. También se recuerda que se está organizando un Conservatorio de Consumo coordinado en conjunto con la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad de La Frontera, y se tiene contemplado invitar al COSOC, además, de la Consulta Ciudadana que se revisará durante la semana, para posteriormente colocarla a disposición de las personas mayores, a quienes está enfocada.</p> <p>Referente a la respuesta del Departamento de Participación Ciudadana, sobre posibilidad de que la Facultad de Ciencias Jurídicas y Administrativas de la Universidad Católica de Temuco, sea parte del COSOC, de acuerdo a consulta realizada por el Consejero, Sr. Carl Fingerhuth, representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G., se informa que no existe inconveniente para invitar a esta Facultad a ser parte del COSOC, siempre que la decisión sea aprobada por los integrantes del Consejo.</p>
7	<p>La representante de la Federación Regional de Personas Mayores de La Araucanía, Sra. Juana Beltrán, señala que está de acuerdo con la participación de la Universidad de la Frontera; y que la Consulta Ciudadana servirá para tener una pauta y conocer la opinión de los adultos mayores de La Araucanía.</p>
8	<p>Don Bernardo Barrientos comenta que durante el pasado mes como asociación realizaron un proyecto de información sobre la Ley del Consumidor, donde trajeron al abogado Don Hernán Calderón como expositor en conjunto con la fiscalía del consumidor, y se realizó en Villarrica y Pucón. Y agrega que el 29 de noviembre se lanzará otro proyecto en Pucón sobre información al consumidor turista en la zona lacustre, además, se realizará un punto de prensa afuera de la Municipalidad de Pucón. La finalidad del proyecto es incentivar a los turistas a consumir servicios del comercio establecido. El proyecto contempla la participación de la Cámara de Comercio de Villarrica, dado que también se realizará un Punto de prensa en Villarrica en las dependencias de esta Cámara. Señala que como Asociación no son enemigos de las Cámaras de Comercio, y que pueden trabajar en conjunto; y espera que el Presidente de la Cámara de Comercio de Angol, reconsidere la ausencia de su Cámara en el COSOC, ya que para el 2024, se quiere dar una nueva vida al COSOC.</p>
9	<p>Juana Beltrán representante de la Federación de Mayores Provincia Cautín, manifiesta que está de acuerdo con la participación de la Universidad de la Frontera, con la finalidad de tener una pauta con los adultos mayores</p>

ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

10	<p>Don Bernardo Barrientos comenta que durante el pasado mes como asociación realizaron un proyecto de información sobre la Ley del Consumidor, donde trajeron al abogado Don Hernán Calderón como expositor en conjunto con la fiscalía del consumidor, y se realizó en Villarrica y Pucón. Agrega que el día 29 del presente mes en Pucón comienza otro proyecto sobre información al consumidor turista en la zona lacustre, además, se realizará un punto de prensa a las afueras de la Municipalidad de Pucón. Menciona que la finalidad del proyecto es incentivar a los turistas a consumir servicios del comercio establecido. El proyecto contempla la participación de la Cámara de Comercio de Villarrica.</p>
11	<p>Rodrigo Gonzalez, menciona la importante de abordar las problemáticas con las compañías de electricidad donde no hay un plan claro y estándar para solicitar las compensaciones en el contexto de los cortes de luz del pasado mes de agosto a causa de las condiciones climáticas.</p>
12	<p>Don Héctor Solís, señala que el comercio ambulante, es lo que más se da en todas las ciudades del país, y que las instituciones que controlan esto hacen vista gorda a esta situación, y se ve al Comercio Establecido como el principal opositor a este comercio.</p> <p>También plantea que cada ciudad debería tener una reunión de este tipo, e invitar al alcalde, para que se interiorice de estos temas.</p>
13	<p>El Presidente del COSOC, invita al Presidente de la Cámara de Comercio de Pitrufquén a que visita la página online de su asociación, e indica que como Asociación y Presidente del COSOC se encuentra abierto a recibir consultas y entregar orientación y apoyo a los integrantes del Consejo.</p>
14	<p>Tatiana Liempí consulta al Sr. Solís si la Cámara de Comercio de Angol, continuará como integrante del COSOC, quien señala que entregará la respuesta después de sostener una reunión con el nuevo Consejo Municipal electo en Angol, y que coloca a disposición un Salón que tiene la Cámara para que se realicen actividades.</p>
15	<p>El Director Regional (S), señala que antes que termine el año debería concretarse una reunión, con información de actividades a realizar de manera más concreta para el año 2025.</p>
16	<p>El Sr. González consulta cuántas Asociaciones de Consumidores hay en la región de La Araucanía, ya que sería interesante poder crear una en la comuna de Pitrufquén, y tener el apoyo y orientación de integrantes del COSOC para ello.</p>
17	<p>La Sra. Juana Beltrán, entrega sus felicitaciones a todos quienes participan de la reunión; y consulta cómo se aplica el subsidio eléctrico.</p>

**ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía**

18	Sr. Bernardo Barrientos confirma que puede apoyar al Sr. González en la conformación de una Asociación de Consumidores, señalando los beneficios y dificultades de ser dirigente.
19	El Director Regional (S), indica que la Sra. Juana puede contactarse con SERNAC para poder derivarla con la SEREMI de Energía.
20	Tatiana Liempí, recuerda 2 puntos de la Tabla que no se han tratado, referente a la revisión y aprobación del Acta anterior, y sobre los integrantes que no asisten a las reuniones aún cuando se les invita por correo, por whatsapp y mediante oficio.
21	El Director Regional (S) plantea dejar este punto pendiente, con el fin de sostener una reunión bilateral con estos integrantes de estas organizaciones, y luego informar de ello, en reunión que tendrá con el Presidente del COSOC le 29 de noviembre de 2024. Lo cual le parece adecuados al Sr. Barrientos.
22	El Presidente del COSOC plantea que la próxima reunión debería ser alrededor entre el 16 y el 20 de diciembre de 2024.
23	Se sugiere que sea presencial y en alguna comuna como Angol, Villarrica o Temuco.
24	El Sr. Héctor Solís propone que sea online la reunión de diciembre de 2024, en consideración a que es una fecha complicada para que puedan participar los integrantes del COSOC, y realizar una reunión presencial en el mes de marzo de 2024 en las dependencias del SERNAC, lo que es acogido por los asistentes.
25	Por último, el Director Regional (S) de SERNAC indica que la fecha definitiva para la reunión la definirá el 29 de noviembre en reunión con el Presidente del COSOC.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Se define agendar la próxima reunión entre el lunes 16 y 23 de diciembre última reunión del COSOC del año 2025 vía MEET.
2	Director Regional (S), Sr. Juan Pablo Jaramillo, propone visita presencial a comuna de Pucón y encuentro con el presidente del Consejo don Bernardo Barrientos, además de coordinación de una reunión con el municipio.
3	Don Bernardo Barrientos, invita a Director Regional (S) a participar en punto de prensa a realizarse el día 29 de noviembre en las afueras de la municipalidad de Pucón, el cual tiene como objetivo dar comienzo a actividades informativas para los consumidores turistas, en el contexto de las vacaciones de verano y la llegada de los turistas a la zona lacustre.
4	Héctor Solís, menciona que el día viernes 22 se realizará una reunión con el consejo municipal y con el alcalde electo de la comuna de Angol y posterior a esto, informará si su organización seguirá siendo parte del COSOC.
5	Se deja planteada por parte de los participantes la necesidad de realizar las reuniones y actividades de manera presencial y en distintas comunas de la región donde se incentive la participación de todas las organizaciones.



ACTA N°04 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1

NO HAY.

