

ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

Reunión:	Presidida por:		
Ordinaria: N° 2	Bernardo Barrientos Madariaga, Presidente del Consejo		
Lugar:	Fecha:	14 - 05 - 2025	
Presencial / Oficina Regional SERNAC Araucanía, Manuel Bulnes N° 52, Temuco	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:25 horas	12:35 horas	
Documentado por:	Jacqueline Vidal Quintana		

Temas a tratar

1	Revisión de Acta anterior enviada por e- mail a Consejeros.
2	Bienvenida a nuevo integrante del COSOC, representante de la Universidad Católica de Temuco.
3	Elección de Presidente del COSOC.
4	Propuesta de iniciativas a desarrollar durante el año 2025.

Asistentes

N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Bernardo Barrientos	Presidente Asociación de consumidores Nueva PUCON.	■
2	Valentina Bello	Estudiante en Práctica - Representante CEPEC (Centro de excelencia en Psicología Económica y del Consumo) de la Universidad de La Frontera.	■
3	Juan Pablo Beca	Decano Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y	■

ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

		Administrativas de la Universidad Católica de Temuco.	
4	Alexis Quijada Parada	Cámara Comercio Detallista de Temuco.	■
5	Carmen Soto	Representante de Personas Mayores de la Provincia de Malleco.	■
6	Jhon Ghisellini	Representante de la Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor.	■
7	Camila Morales	Representante de los voluntarios de INJUV de La Araucanía.	■
8	Marissa Briebe	Directora Regional SERNAC.	■
9	Jacqueline Vidal	Profesional SERNAC.	■
10	Carla Gacitúa	Ejecutiva Atención de Público SERNAC.	■

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia	
1	Juana Del Carmen Beltrán Riquelme, Representante de la Federación de Personas Mayores de la Región de La Araucanía y Provincia de Cautín.
2	Carl Fingerhuth, Representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G., indica que no podrá asistir por encontrarse fuera de Chile.

Ausentes	
1	Nelson Orellana, Presidente Unión Comunal Urbana de Angol.
2	Mónica Opazo, Presidente Unión Comunal Rural de Angol.
3	Héctor Solís, Presidente Cámara de Comercio Angol.
4	Raquel Muñoz, Presidenta Asociación Gremial Restaurantes de La Araucanía.



ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

5	Patricio Rivera, representante (I) Consejo Comunal de la Discapacidad.
6	Rodrigo González, Presidente Cámara de Comercio de Pitrufquén.
7	Representante de Cámara de Comercio Servicio y Temuco A.G.
8	Representante de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Temuco.

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Jacqueline Vidal, Profesional de SERNAC, saluda a todos los integrantes, hace una breve revisión de los temas y acuerdos establecidos en el acta de la primera sesión del consejo, se revisa la tabla y sus puntos a tratar. Da la bienvenida a Don Juan Pablo Beca, Decano de la Universidad Católica de Temuco como nuevo integrante. Indica que corresponde nuevamente elegir al nuevo/a presidente/a del COSOC, sin embargo, no se cuenta con la asistencia necesaria para concretar dicho acto, por lo que se hace necesario suspender hasta la próxima sesión del consejo. Se solicita a cada integrante pueda presentarse.
2	<p>La Directora Regional, Marissa Brieba, se presenta y saluda cordialmente a todas y todos los integrantes del Consejo, destacando la relevancia de la presente sesión. Comenta que el SERNAC tiene la función de Secretaría Administrativa del Consejo Consultivo, el cual se compone de cada uno de los presentes quienes tienen voz y voto en cada sesión (salvo SERNAC que se abstiene de votar). Indica que la participación del SERNAC es organizar, coordinar, proponer ideas, pero el liderazgo lo ejecuta el Presidente del Consejo en cada una de las secciones que se llevan a cabo. Además, manifiesta que el Consejo Consultivo es una instancia de participación ciudadana que se enmarca dentro de la ley N°20.500 y que busca que la ciudadanía sea representada a través de los consejeros, se pueda gestionar, impulsar y guiar la gestión pública en materia de consumo. El objeto es poder escucharles y que sus opiniones influyan en las políticas públicas. Menciona igualmente las funciones y facultades del COSOC, las cuales se pasan a detallar:</p> <p>1. Aportar conocimiento y opinión para una mejor implantación de la política pública de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de las personas consumidoras por parte de las Direcciones Regionales de SERNAC.</p>

ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del sistema regional de protección de los derechos de las personas consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.

3. Analizar materias de alto impacto regional relacionada a la protección de los derechos de educación e información de las personas consumidoras y proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente cuando resulte pertinente.

4. Poner iniciativas para impulsar la participación ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección de las personas consumidoras especialmente a lo que se refiere al desarrollo y fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales a nivel regional.

5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales de carácter regional entre proveedores y personas consumidoras con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Además, agrega el compromiso del SERNAC con el público objetivo adulto mayores a quienes SERNAC dirige actividades como charlas y talleres en consumo. Finalmente, informa respecto de la encuesta mujer consumo que SERNAC está realizando de forma online, la cual busca contar con una mirada regional respecto de posibles brechas percibidas por mujeres en los diversos mercados.

3

Ori (Camila Morales) saluda y se presenta indicando que representa a INJUV COSOC y participa en la Fundación "Chile Positivo". Respecto de los productos orientados a los adultos mayores, señala que hay que tener una mirada diversa de éstos, más que pensar en un modelo hegemónico entender que los adultos mayores pueden mantener algunas capacidades diferentes o deben enfrentar barrera que existen en el entorno y que pueden influir en sus vidas, por tanto, hay que preocuparse de entregar la información en los formatos más adaptados posible a su realidad. Propone realizar un diagnóstico participativo con jóvenes, para tener conocimiento de cuánto saben del SERNAC y su ley de base y, de esta manera, poder orientarles para que no sean objetos de estafas. Indica que deberían existir herramientas para que las redes sociales sean más inclusivas, y así llegar a los diferentes grupos objetivos. Consulta si SERNAC cuenta con base datos de proveedores que cumplan con los estándares según lineamientos agenda 2030.

ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

NOTA: Información general sobre agenda 2030: "La contratación pública debe alinearse con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La meta 12.7 de los ODS, por ejemplo, promueve prácticas de contratación pública sostenibles para garantizar patrones de consumo y producción sostenibles. Esto implica que los servicios públicos deben considerar criterios ambientales, sociales y económicos al elegir proveedores, buscando aquellos que contribuyan al desarrollo sostenible".

4

Alexis Quijada Parada saluda y se presenta como Administrador y Representante de la Cámara de Comercio Detallista Temuco (que agrupa a las PYMEs), señala que independiente de las edades todos somos consumidores. Indica la importancia del mercado eléctrico, ya que como consumidores no sabemos cómo funciona y qué tipo de clientes somos cada uno, se refiere principalmente al alza del servicio eléctrico. Lo anterior, con la finalidad de educar y ver la opción de realizar capacitación sobre ese tema. Indica que para este año 2025 el foco debería estar en marcar objetivos claros, verificar los resultados de las métricas, para evidenciar los avances y logros de los objetivos. Si bien se cuenta con mucha información e ideas, estas posteriormente no se concretan. La idea es poder realizar un informe, en cual se muestre el impacto positivo hacia la sociedad civil.

5

Valentina Bello saluda y se presenta como representante del CEPEC UFRO, señala que desde el área de la psicología podrían ser de gran aporte para la consulta ciudadana con personas mayores, contribuyendo en buscar las mejores estrategias e ir dirigiendo las preguntas mediante alternativas y no preguntas abiertas para no confundir en este caso a los adultos mayores.

Propone como idea, el poder realizar un diagnóstico de las reales necesidades del COSOC, con la finalidad de conocer las diferentes miradas, motivaciones y expectativas. Posteriormente y en base a este diagnóstico, definir un plan de acción o actividades a desplegar.

Propone crear una red social para el COSOC, a fin de que se pueda visibilizar hacia la ciudadanía y que ésta sepa que es una instancia participativa de difusión de información y con base en un diagnóstico previo.

Además, complementa lo señalado por Ori, en términos de considerar la interculturalidad de la región, es decir adaptar las consultas, talleres o levantamiento de información a las diferentes realidades culturales.

ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

6	<p>El Presidente del COSOC, Sr. Bernardo Barrientos, saluda y da la bienvenida a las nuevas incorporaciones al consejo. Apoya la idea de realizar un diagnóstico previo para conocer las necesidades del COSOC.</p> <p>Propone realizar conversatorios en distintas instancias con alumnos de universidades, liceos, jóvenes en general, uniones comunales, personas mayores y abordar como materia principal la participación ciudadana, dado la importancia que ésta tiene, con la intención de que el COSOC sea conocido por la ciudadanía.</p> <p>En su intervención, expresa su preocupación por la escasa trascendencia que han tenido las actividades del consejo hacia los consumidores, señalando que no han generado un impacto significativo o visible en ellos y hay que trabajar en la llegada hacia los adultos mayores. Señala que el año 2025 realizará, como asociación, talleres sobre eficiencia energética y mantiene cápsula de eficiencia energética, y postulará como asociación a proyecto para presentar en jardines infantiles estas cápsulas.</p>
7	<p>El Presidente de la Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor, Sr. Jhon Ghisellini, saluda a los presentes y expresa su preocupación señalando que, según su experiencia, los adultos mayores son los más vulnerados respecto a sus derechos como consumidores en nuestro país, en diferentes materias como el comercio electrónico, entre otras y son quienes sufren con esta vulneración. Solicita dar prioridad como consejo a este grupo objetivo. Agradece la invitación a participar de la consulta ciudadana. Señala que es una urgencia enfocarse en los adultos mayores. Apoya igualmente la idea de levantar un diagnóstico de necesidades del COSOC e indica que se encuentran abiertos a generar instancias de capacitación para fortalecer a sus integrantes.</p>
8	<p>Sra. Carmen Soto, representante de Personas Mayores de la Provincia de Malleco, saluda, se presenta y señala la complicación de innovar con adultos mayores, ya que en su mayoría mantienen normas sociales, culturales y familiares establecidas y les cuesta aceptar lo nuevo, es decir abrirse a nuevas ideas. Indica que esto no quiere decir que no se pueda, porque hay muchos adultos mayores como ella que buscan las formas de aprender y actualizarse.</p>
	<p>Juan Pablo Beca, representante de la U. Católica de Temuco y Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Administrativas, señala que para la posible actividad de capacitación del COSOC en distintas materias, se podría</p>

**ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía**

9	<p>ampliar la invitación a diferentes personas ajenas al COSOC.</p> <p>Igualmente, realiza invitación al COSOC a participar en 2 actividades que como Facultad se encuentran organizando y que se relacionan con un Seminario en Consumo y Talleres sobre materias de consumo. Indica que sería interesante contar con el patrocinio del COSOC, con la finalidad de visibilizar su función entre la comunidad.</p>
10	<p>La Directora del SERNAC, Marissa Briebea, informa que se encuentran próximos a desplegar la cuenta pública participativa del SERNAC, actividad a la cual serán invitados todos los integrantes del COSOC.</p>
11	<p>Jacqueline Vidal, profesional de SERNAC, abre la conversación entre los consejeros, los invita a conversar y concretar algunas propuesta e iniciativas para realizar durante lo que resta del año 2025. Informa que el SERNAC ya está trabajando para el segundo semestre del año 2025, en el despliegue de una consulta ciudadana con personas mayores, la cual busca realizar un levantamiento de las necesidades de este grupo.</p> <p>Indica que sería de gran aporte poder contar con el CEPEC para la revisión de las preguntas de esta consulta.</p> <p>Invita igualmente al consejo, a ser ente colaborador en este levantamiento de información, considerando los focos que se han conversado en esta sesión y que dicen relación principalmente con adultos mayores.</p> <p>Agrega que, según lo conversado, como SERNAC, no habría ningún problema en organizar la entrega de una capacitación o taller para el COSOC, la cual tenga como expositores a ambas AdC, Fiscalía del Consumidor y Nueva Pucón en temas eléctricos, al CEPEC en psicología del consumo y al SERNAC en derechos y deberes de las personas consumidoras. Lo anterior, tomando en consideración el poder generar previamente un diagnóstico según ha ofrecido el CEPEC.</p>
12	<p>La Directora Regional de SERNAC, da las gracias por la asistencia y participación.</p>
13	<p>Jacqueline Vidal, indica que no habiendo más comentarios se da por terminada la sesión a las 12:35 hrs.</p>

Acuerdos/compromisos

1	<p>Jacqueline Vidal, Profesional de SERNAC, se compromete a compartir con el CEPEC el borrador de la consulta ciudadana a personas mayores, a fin de que</p>
---	--



ACTA N° 02 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Araucanía

	puedan colaborar en la revisión y pertinencia de las preguntas planteadas.
2	SERNAC compartirá con el COSOC los resultados de la encuesta mujer consumo.
3	CEPEC preparará un diagnóstico para levantar necesidades del COSOC. La cual se podría realizar virtualmente.
4	SERNAC coordinará para el segundo semestre 2025, una jornada (virtual o presencial) de capacitación al COSOC, la cual contará con la relatoría de ambas AdCs, el CEPEC y el SERNAC.
5	Los integrantes se comprometen a generar invitación a actividades relevantes (en materias de consumo), al resto de los integrantes del COSOC, siempre a través del SERNAC como Secretaría Regional.
6	Queda pendiente para la próxima sesión, la elección del nuevo presidente, lo que no pudo llevarse a cabo por no cumplirse el número de asistentes.

Documentación anexa al acta

1	NO HAY.
---	---------

