

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

<b>Reunión N°:</b>	<b>Presidida por</b>	
2/2026	Kattia Quiñones Troncoso, presidenta COSOC	
<b>Ordinaria:</b>	<b>Facilitada por:</b>	
	Alejandra Miranda, SERNAC, Secretaria Técnica	
<b>Modalidad</b> (indicar si es presencial/virtual):	Virtual	
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	
<b>31-03-2026</b>	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>
	15:30	16:53
<b>Documentado por:</b>	Alejandra Miranda M., SERNAC, Secretaria Técnica	

*\*En caso de no estar presente el Presidente/a, preside el/la Vice Presidente/a, y de no estar ninguno de los dos, se debe poner N/A*

<b>Temas a tratar*</b>	
1	Lectura acta anterior
2	Charla online sobre rol e institucionalidad de SERNAC
3	Propuesta de nombres de organizaciones que crean pertinente que se integren al COSOC (3 cupos vacantes). Esta propuesta debe nacer de los integrantes del Consejo, dado su rol como representantes de la comunidad
4	Temas varios a solicitud de los consejeros

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Asistentes</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización a la que representan</b>
1	Viviana Kramm, jefa de Clínica Jurídica	Universidad San Sebastián Sede Patagonia
2	Kattia Quiñones	Corporación Ciudad Accesible

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

3	Giovanni Núñez Saldivia	Agrupación de turismo de la península de Huequi, Chaitén
4	Diela Alarcón	Asociación de Consumidores, Chiloé Activo
5	Beatriz Herrera	IP DUOC
6	Felipe Aravena	Universidad de Los Lagos
7	Gonzalo Blanco	SERNAC Los Lagos
8	Alejandra Miranda M	SERNAC Los Lagos

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

**Justifican inasistencia**

N°	Nombre	Organización a la que representan
1	No aplica	

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

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

1	No aplica
---	-----------

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

Alejandra Miranda (SERNAC) hizo lectura del acta anterior. En ese marco detalló el resultado de las encuestas aplicadas a fines de 2025 y que mostraban desconocimiento sobre el Cosoc y SERNAC en los jóvenes, al contrario de los adultos mayores. Los resultados de las encuestas mostraron que el 91% de los estudiantes desconocen el COSOC y el 72.1% ignora el derecho a retracto. En contraste, el 47.4% de los adultos mayores sí conoce el COSOC, lo que sugiere una mayor familiaridad entre los grupos organizados.

Posteriormente Gonzalo Blanco de SERNAC mostró una presentación explicando quienes eran legalmente proveedores, consumidores y los mecanismos de protección del SERNAC, diferenciando entre procedimientos administrativos y jurisdiccionales. Explicó que la ley protege a las MYPE como consumidoras para que puedan reclamar ante JPL, pero sin opción de pasar por el procedimiento administrativo del SERNAC.

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

Además, se reiteró la necesidad de ocupar 3 vacantes en el COSOC proponiendo nuevas organizaciones.

Y finalmente se decidió realizar charlas informativas concisas sobre temas de consumo para conocimiento de los consejeros y presentarse ante el COSOC Regional.

1	Alejandra Miranda leyó el acta anterior y explicó que está publicada en la web Sernac
2	<p>Gonzalo Blanco explicó que su presentación contiene tres partes: actores (proveedores y consumidores), mecanismos de protección, y procedimientos legales.</p> <p>Detalló cada uno de los conceptos y explicó que existen los proveedores directos y los intermediarios, que ofrece bienes y servicios de un tercero. Señaló que ambos son legalmente responsables ante el consumidor</p> <p>También explicó que existe el consumidor jurídico (el que participa en el acto de compra), el consumidor potencial (protegido, aunque no se concrete el acto de consumo, como en el caso de un accidente), y el consumidor material (el que aprovecha los efectos del acto sin haber participado en la compra, como quien recibe un regalo)</p> <p>Aclaró también el rol del Estatuto Pyme en la protección de los pequeños y medianos comerciantes.</p> <p>Agregó que los mecanismos de protección del SERNAC se dividen en administrativos y jurisdiccionales. Los mecanismos administrativos incluyen los reclamos, las alertas ciudadanas, el producto "No Molestar" (para evitar llamadas constantes) y "Me Quiero Salir" (para terminar contratos telefónicos); y los procedimientos jurisdiccionales abarcan el interés colectivo difuso, el interés general y el interés individual</p> <p>Una consejera consultó sobre la dificultad de levantar una alerta por intentos de estafa bancaria, dado que el SERNAC a veces no interviene por corresponder a la ley de fraudes, requiriendo denuncias a la PDI y exposición a demandas bancarias. SERNAC explicó que el año pasado se trabajó en un plan piloto para modificar el instructivo de manejo de alertas, que databa de 2016 y mientras se espera el nuevo instructivo nacional, se sugiere ingresar las alertas directamente en la página web o solicitar ayuda en el SERNAC para levantarlas, aunque la gestión jurídica es lenta, ya que requiere el análisis de distintos departamentos</p> <p>Se reiteró que el rol del COSOC es relevante para informar los problemas que el SERNAC desconoce, ya que las alertas se alimentan de lo que la gente comunica, y la institución generalmente opera de manera reactiva.</p> <p>Luego la exposición versó sobre los procedimientos voluntarios colectivos y se informó que no puede iniciarse si ya existen acciones colectivas pendientes. Se informa que se han realizado 66 PVC desde 2019.</p> <p>En cuanto a los juicios por interés individual son procedimientos sumarios y breves cuya competencia recae en el juez de policía local, que es elegido por la persona consumidora (ya sea en el domicilio del proveedor o del consumidor). SERNAC participa en las causas de interés general y apoya en el proceso de interés individual a través de un formulario que no requiere patrocinio de un abogado</p> <p>Se explica también respecto de las facultades del SERNAC, las que incluyen fiscalizar, interpretar la ley (cuyas resoluciones son vinculantes para sus funcionarios), proponer</p>

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

	<p>modificaciones legales y reglamentarias, y citar a declarar a representantes legales de las entidades fiscalizadas.</p> <p>Finalmente se detallaron las multas aplicables, se revisaron rápidamente varios derechos establecidos en la Ley del Consumidor y se explicaron los alcances del derecho a retracto</p>
3	<p>Terminada la exposición, se recordó a los consejeros que hay tres cupos vacantes y que ellos deben proponer las organizaciones de reemplazo para que se integren al COSOC. Se enfatizó que el marco de organizaciones es amplio, no limitado a aquellas que tratan específicamente el consumo, y que la función del consejo es sugerir a la autoridad dónde enfocarse cuando son consultados por la autoridad.</p>
4	<p>Kattia Quiñones solicitó un resumen acotado de las actividades previstas por SERNAC para el año 2026 y un listado de posibles organizaciones para invitarlas, ya que para los consejeros es importante tener claridad sobre los problemas de la región y ver aspectos que el SERNAC quizás no ha detectado</p> <p>Alejandra Miranda se comprometió a enviar un resumen de las actividades previstas (basado en el convenio de alta dirección pública) y un resumen de los reclamos y materias más reclamadas de 2025, desglosado por comuna</p> <p>Viviana Kramm propuso dos nombres de organizaciones: la Unión Comunal de Junta de Vecinos Reloncaví y una corporación de madres de niños autistas llamada Ayuda.</p> <p>Kattia Quiñones propuso incluir a las organizaciones de "mamás cuidadoras" de Calbuco, enfatizando la importancia de visibilizar esta visión</p> <p>Alejandra Miranda solicitó que las propuestas de organizaciones o grupos a contactar deben enviarse por correo con copia a todos para que puedan ser resueltas antes de la próxima reunión. El equipo se comprometió a apoyar la difusión de las actividades del COSOC a través de comunicados oficiales, videos o publicaciones en redes sociales del SERNAC, con el objetivo de informar a la comunidad sobre su existencia y rol.</p>
5	<p>Viviana Kramm propuso que, para evitar el paso del tiempo sin concretar actividades, se deben fijar fechas de inmediato para realizar charlas informativas similares a la presentada por Gonzalo a distintos grupos de la comunidad y organizaciones representadas en el consejo. Alejandra Miranda Mondaca consideró que la propuesta era excelente y mencionó la flexibilidad de su sistema para organizar eventos, solicitando la ayuda de los consejeros para identificar a dónde dirigirse o qué grupos priorizar para estas presentaciones</p>
6	<p>Se dio la bienvenida a Beatriz Herrera y Kattia Quiñones sugirió que Gonzalo continuara impartiendo charlas sobre temas de consumo, posiblemente cada dos meses, que fueran más cortas y acotadas para permitir que los consejeros siguieran aprendiendo</p> <p>Alejandra Miranda informó que se enviará el borrador del acta con copia a todos para que realicen ajustes si algo no está claro, explicando que el acta, incluyendo la foto de los participantes, se sube a la página web del SERNAC.</p>

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

	<p>Kattia Quiñones solicitó que se enviara el enlace donde se encuentran todas las actas para que Beatriz Herrera pueda revisarlas, permitiéndole ver el registro y el trabajo de otros consejos consultivos.</p> <p>Alejandra Miranda indicó que una misión importante para el año es trabajar con los proveedores, ya que muchos problemas de consumo son generados por el personal de atención y la gerencia local. Chiloé Activo ADC apoyó la idea de las charlas breves y acotadas, sugiriendo que el primer tema podría ser "cómo hacer un reclamo", para que el COSOC pueda responder a las consultas de las personas</p>
7	<p>Chiloé Activo ADC argumentó que no es suficiente un listado de organizaciones, sino que se requiere un vínculo personal, ya que la gente está sobrepasada en sus tiempos. Se destacó el problema de que algunas organizaciones rurales, como las Juntas de Vecinos y las Mujeres Rurales, no tienen acceso a Internet y, por lo tanto, no pueden conectarse a sesiones virtuales.</p>
8	<p>Giovanni Nuñez, en su calidad de Consejero del Cosoc regional, invitó al COSOC SERNAC a presentarse ante el Consejo Consultivo del Gobierno Regional, sugiriendo que esto podría ocurrir entre marzo y abril o en la sesión de mayo.</p> <p>Se determinó que el COSOC puede asistir con hasta cuatro personas para la presentación ante el Consejo Consultivo del Gobierno Regional. Kattia Quiñones, como presidenta, organizará y coordinará a los consejeros que deseen acompañarla, y Giovanni Nuñez se comprometió a subir la solicitud para fijar la fecha</p>

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Acuerdos/compromisos</b>	
1	SERNAC y Chiloé Activo ADC revisarán situación de la falta de cobertura en Chiloé
2	SERNAC enviará el resumen de actividades previstas para el año y el resumen de reclamos y materias más solicitadas del 2025 por comuna de la región.
3	Viviana Kramm enviará por correo a SERNAC el nombre, teléfono y correo de contacto de las organizaciones propuesta.
4	SERNAC se encargará de contactar a las personas señaladas e invitarlas a participar.
5	Beatriz Herrera y Felipe Aravena enviarán sus datos personales para registro.
6	Giovanni Nuñez informará cuándo deben ir los consejeros a presentarse en el COSOC regional y coordinará los detalles.

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Documentación anexa al acta</b>	
1	Fotos segunda sesión 2026

**ANEXOS**

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide with a yellow background. The slide title is "FACULTADES Y FUNCIONES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR". Below the title is the SERNAC logo and the text "Servicio Nacional del Consumidor". To the right of the text is an image of a shopping cart and a gavel. The Zoom interface includes a grid of participants on the right side, a toolbar at the bottom, and a system tray at the very bottom.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide with a white background. The slide title is "a) La subjetividad del acto de consumo". Below the title is the text "La existencia de un acto de consumo se determina por:" followed by two bullet points: "Las partes que participan del proceso (Artículo 1 N° 1 y 2)" and "La no exclusión expresa de la aplicación de la Ley (Artículo 2 y 2 bis)". To the right of the text is an image of a hand holding a credit card over a shopping cart. The SERNAC EDUCAR logo is at the bottom of the slide. The Zoom interface includes a grid of participants on the right side, a toolbar at the bottom, and a system tray at the very bottom.

**ACTA N° 2 - 2026**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Los Lagos**

