

14 MAR 2024

000626

ANGOL,  
DECRETO EXENTO N° \_\_\_\_\_ /25  
VISTOS:

a) Convenio de Colaboración Territorial fecha 15 de Marzo de 2024, suscrito entre la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL, representado por su Alcalde, don José Enrique Neira Neira y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Director Regional, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, a fin de desarrollar y ejecutar de modo colaborativo un modelo de atención para las y los habitantes de la comuna de Angol;

b) Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;

c) La Resolución N° 7 de fecha 26 de Marzo de 2019, Contraloría General de la República, normas sobre exención trámite toma de razón;

d) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

#### CONSIDERANDO

1. El Servicio Nacional del Consumidor es la encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley N° 19.496. El SERNAC recibe reclamos e intercede en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores.

2. Que, las Municipalidades en el cumplimiento de las funciones que le son propias, según lo establecido en la ley N° 18.695 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, en su artículo 8º establece que podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado.

#### DECRETO

1. APRUÉBESE Convenio de Colaboración Territorial fecha 15 de Marzo de 2024, suscrito entre la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL, representado por su Alcalde, don José Enrique Neira Neira y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Director Regional, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, a fin de desarrollar y ejecutar de modo colaborativo un modelo de atención para las y los habitantes de la comuna de Angol.

2. La Contraparte responsable del cumplimiento de los fines del convenio, será don Álvaro E.rrin Urra Morales, Secretario Municipal.

3. El presente convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo que lo aprueba y tendrá una duración de tres años, renovándose tácita y automáticamente, en las mismas condiciones, por períodos iguales y sucesivos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ÁLVARO E. URRA MORALES  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL  
SECRETARIO MUNICIPAL

JENN/AEUM/pvp..  
DISTRIBUCIÓN

- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
- DIRECCIÓN ASESORÍA JURÍDICA
- DIRECCIÓN DE CONTROL
- SECRETARÍA MUNICIPAL
- ARCH. OFICINA DE PARTES



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA  
ALCALDE  
COMUNA DE ANGOL

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**CONVENIO DE COLABORACIÓN TERRITORIAL**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Y**  
**I. MUNICIPALIDAD DE ANGOL**

**REGIÓN DE LA ARAUCANIA**

En Angol, a 15 de marzo de 2024, comparecen, por una parte, el Servicio Nacional del Consumidor, servicio público descentralizado y desconcentrado territorialmente (en adelante e indistintamente, "SERNAC"), Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Regional de La Araucanía don Arturo Edgardo Araya Rodríguez , cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en Manuel Bulnes N°52, comuna de Temuco, ciudad de Temuco; y por la otra, la I. Municipalidad de Angol, Rol Único Tributario N°69.180.100-4, representada legalmente por su Alcalde, don José Enrique Neira Neira, cédula nacional de identidad N° [REDACTED], ambas domiciliadas para estos efectos en Pedro Aguirre Cerda N°509, comuna y ciudad de Angol (en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"); quienes en ejercicio de sus facultades y en el ámbito de sus competencias, vienen a celebrar el siguiente acuerdo de colaboración territorial:

**PRIMERO: Antecedentes**

El SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo y regido por el DFL N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En cumplimiento de su mandato legal, el SERNAC debe velar por la aplicación de las disposiciones de dicha normativa; fiscalizar su cumplimiento, y difundir los derechos y deberes del consumidor, incluyendo acciones de información, capacitación y educación en la materia.

Por su parte, en cumplimiento de su misión institucional, el SERNAC ha definido como Desafíos Estratégicos 2023-2026, de alcance nacional, los siguientes: 1. Protección: Fiscalizar y proteger con impacto; 2. Prevención: Prevenir y detectar abusos y malas prácticas; 3. Cercanía: Acompañar y conectar con las personas usuarias.

La Municipalidad de Angol, por su parte, es una corporación de derecho público, cuyas competencias y facultades se encuentran fijadas en la Ley



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM); y, que, en ejercicio de sus obligaciones y objetivos se ha propuesto ser una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y los consumidores, acercando la acción del Estado a las y los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además presente, ser un canal directo para una efectiva participación de las y los habitantes de la comuna en la solución de problemas relacionados al consumo.



## **SEGUNDO: Objeto**

Las comparecientes SERNAC y la I. Municipalidad de Angol han acordado celebrar el presente convenio, a fin de desarrollar y ejecutar de modo colaborativo un modelo de atención para las y los habitantes de la comuna de Angol.

En virtud de este acuerdo las comparecientes se comprometen a generar las coordinaciones necesarias para el despliegue territorial de la difusión de los derechos de las personas consumidoras, la prevención de conductas infractoras de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y para el registro de consultas y reclamos relativos al consumo de bienes y servicios. Lo anterior, con especial atención en las personas pertenecientes a grupos vulnerables e hiper vulnerables.

## **TERCERO: Definiciones**

Para los efectos de interpretar este acuerdo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- Consumidores/as: personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios, conforme a lo dispuesto en el artículo 1º número 1, de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.
- Proveedores/as: personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores por los que se cobre precio o tarifa, conforme a lo dispuesto por el artículo 1º número 2, de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor (LPDC).
- Modelo de Atención al Consumidor (MAC): modelo de atención integral y aplicación informática creadas por el SERNAC, que permiten registrar el ingreso y gestionar consultas y reclamos de personas consumidoras, hacia las empresas proveedoras.

## **CUARTO: Compromisos**

1. Las actividades conjuntas serán determinadas de común acuerdo por las comparecientes y podrán tener por finalidad, entre otras, mantener vías de comunicación expedita para la utilización de mecanismos de protección de los derechos del consumidor, coordinar el uso o implementación de espacios físicos para la difusión de derechos del



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidor y la educación en el consumo sostenible, propiciando la participación de las y los habitantes del territorio en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

2. La I. Municipalidad obliga a disponer los recursos humanos, físicos y técnicos necesarios para la ejecución del presente convenio.
3. La Municipalidad procederá a informar y orientar a las personas usuarias que así lo requieran, para el ingreso de aquellas consultas y reclamos relacionados con la competencia del SERNAC, en los medios dispuestos por dicho Servicio, para lo cual SERNAC otorgará la debida capacitación y soporte para el cumplimiento de lo señalado.

En el desarrollo de estas actividades se observará un estricto resguardo de la confidencialidad de la información de las personas consultantes, por parte de las comparecientes.

4. SERNAC se compromete a realizar actividades de formación dirigidas al personal de la I. Municipalidad, que consideren: inducción, capacitación, pasantías, encuentros de trabajo, talleres y, en general, cualquier actividad que permita transferir conocimientos y/o habilidades a las personas funcionarias, a organizaciones sociales intermedias, asociaciones de consumidores y a la comunidad local, en general.
5. SERNAC, se compromete a informar periódicamente, a través de su Dirección Regional, al Alcalde, los volúmenes de reclamos y de casos ingresados en el territorio, entre otros datos relevantes y de interés para la autoridad local; entregar un resumen de las actividades desarrolladas en conjunto y que guarden relación con talleres y/u orientaciones realizadas a las organizaciones sociales locales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, a los juzgados de policía local; entre otras actividades en terreno llevadas a cabo con participación de la comunidad local, tales como plazas ciudadanas, ferias multitareas y gobiernos en terreno, entre otras.
6. Las comparecientes se comprometen a realizar reuniones trimestrales a través de sus respectivas contrapartes designadas, a fin de analizar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos del presente acuerdo.
7. Según sus disponibilidades presupuestarias, SERNAC pondrá a disposición de la I. Municipalidad, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, folletería de apoyo para campañas de despliegue territorial y señalética.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## **QUINTO: Contrapartes Técnicas**

Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes designan a las siguientes personas como responsables de la implementación, administración y evaluación de actividades y resultados, en sus calidades de contrapartes técnicas:

- El SERNAC designa como contraparte responsable de la ejecución del Convenio al Director Regional de SERNAC de La Araucanía, domiciliado en Manuel Bulnes N°52, correo electrónico aaraya@sernac.cl y, como Administradora de la Plataforma MAC a Tatiana Liempí Catrileo.
- La Municipalidad de Angol, designa a Alvaro Ervin Urra Morales con domicilio en calle Pedro Aguirre Cerda N° 509, Angol, correo electrónico aurra@angol.cl, como contraparte responsable del cumplimiento de los fines del presente convenio.

Las contrapartes responsables podrán adoptar las decisiones y modificaciones que se estimen necesarias para la correcta ejecución del convenio, debiendo comunicar oportunamente sus conclusiones y propuestas a sus respectivas autoridades y dejando constancia de ellas en los respectivos anexos al presente instrumento.

## **SEXTO: Vigencia**

Este convenio entrará en vigencia a partir de la fecha en que quede totalmente tramitada la última resolución administrativa aprobatoria emitida por las partes y tendrá una duración de tres años, renovándose tácita y automáticamente, en las mismas condiciones, por períodos iguales y sucesivos, a menos que alguna de las partes manifieste por escrito a la otra su voluntad de ponerle término, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos noventa días de anticipación. Asimismo, las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio, en los mismos términos y condiciones precedentemente expresados.

En caso de término anticipado o no renovación del convenio, los compromisos en ejecución, continuarán su desarrollo hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en cada caso.

## **SÉPTIMO: Obligación de reserva**

La Municipalidad no podrá utilizar para fines ajenos a la ejecución del convenio, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de las actividades relacionadas con el presente acuerdo. La Municipalidad, así como su personal dependiente, que se haya vinculado a la ejecución del convenio en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el mismo.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La Municipalidad, deberá adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose SERNAC el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida. La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida durante la vigencia del convenio o dentro de los cinco años siguientes, después de finalizado éste, podrá dar lugar a que SERNAC entable en su contra las acciones judiciales que estime procedentes. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad se mantendrá indefinidamente, de acuerdo con la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

## **OCTAVO: Copias**

El presente convenio se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos, en poder de la Municipalidad.

## **NOVENO: Personerías**

La personería de **José Enrique Neira Neira**, para representar a la **Municipalidad de Angol**, en su calidad de Alcalde, consta en **Decreto Alcaldicio N° 4044 de fecha 29 de Junio 2021**; en tanto que, el nombramiento de **Arturo Edgardo Araya Rodríguez** como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región de La Araucanía consta en la Resolución Exenta N°100 de fecha **01-09-2025** del Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior, en concordancia con la Resolución Afecta N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor, que delega facultades en los/as Directores/as Regionales para suscribir convenios y adendas a los mismos, anteponiendo a su rúbrica la fórmula "Por orden del Director Nacional"; y, de dictar la correspondiente resolución aprobatoria, previo control de legalidad de la Fiscalía Administrativa.

Dichas personerías no se insertan por ser conocidas de las partes.

"Por orden del Director Nacional"



ARTURO ARAYA RODRIGUEZ  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGIÓN DE LA ARAUCANIA



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE ANGOL

