

E ENTREVISTA. FRANCISCO FUENZALIDA, director regional del Servicio Nacional del Consumidor:

“Tenemos un equipo con alta capacidad técnica y mucha disposición a empatizar”

AUTORIDAD. *El profesional, que lidera desde hace un mes el Sernac en Los Ríos, hizo un repaso por su destacada trayectoria laboral y enumeró sus principales desafíos en la administración del servicio.*

Oscar Gallardo Ríos
 oscar.gallardo@australvaldivia.cl

El lunes 4 de noviembre del presente año, el abogado Francisco Fuenzalida asumió como nuevo director regional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), cargo al cual llegó mediante Alta Dirección Pública.

A un mes de asumir dicha responsabilidad, el profesional se tomó el tiempo para hacer un repaso por su trayectoria académica y laboral, junto con también dar a conocer sus principales desafíos al alero del servicio público que lidera.

Francisco Javier Fuenzalida Avio tiene 41 años de edad y nació el 7 de agosto de 1983 en Viña del Mar, región de Valparaíso. Cursó todos sus estudios básicos y medios en el Colegio Rubén Castro en Viña del Mar.

Posteriormente, ingresó a la carrera de derecho en la Universidad de Aconcagua (Viña del Mar), titulándose en 2013. Con respecto a su elección profesional, explicó que se debe a que “la carrera de derecho aborda transversalmente distintas disciplinas del estudio del humanismo, y principalmente porque permite ser un coayudante o contribuir a la ad-

ministración de justicia. Los abogados somos auxiliares de la administración de justicia, y defendemos los intereses de nuestros clientes en el ámbito privado, y en el ámbito público esto se proyecta al conjunto, a la ciudadanía, al colectivo, y yo he dedicado la mayor parte de mi trayectoria profesional al ejercicio en el ámbito público”.

Años más tarde, en 2020, cursó un magister en derecho en la Universidad Austral de Chile, en Valdivia.

En relación a su trayectoria laboral, Fuenzalida recordó que “antes de titularme como abogado, siendo estudiante de derecho, trabajé en el Ministerio del Interior, particularmente en la Gobernación Provincial de Valparaíso, y una vez titulado en 2014 ingresé al Ministerio de Desarrollo Social, también en Valparaíso. Ahí trabajé hasta abril de 2016, y en mayo de ese año ingresé al Tercer Tribunal Ambiental ubicado en Valdivia, donde me mantuve hasta junio de 2022”.

Sobre su experiencia en el Tercer Tribunal Ambiental, el abogado comentó que “yo arribé a poco de estar constituido, por lo que me incorporé a un Tribunal que estaba en vías de consolidación. Me sumé



FRANCISCO FUENZALIDA ESTUDIÓ DERECHO EN LA UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA, EN VIÑA DEL MAR.

al equipo de trabajo en un rol de asesoría hacia los ministros del tribunal. Fue un privilegio trabajar ahí, especialmente por el fin que tiene el Tribunal Ambiental, que es resolver estos conflictos que tienen una finalidad de entregar certeza jurídica tanto a los proyectos de inversión que sostienen las empresas que cuentan con Re-

solución de Calificación Ambiental (RCA), como hacia las personas que demandan del tribunal una justa adjudicación de sus conflictos”.

“La jurisdicción del Tribunal es muy amplia, por lo que había distintos niveles de judicialización de proyectos, y también de asuntos vinculados a daño ambiental. Entonces, in-

corporarse a un ejercicio jurisdiccional con la finalidad de resolver esos conflictos, en algunos casos con acuerdos muy virtuosos, muy ventajosos tanto para los proyectos de inversión como para las comunidades, fue un verdadero privilegio servir en ese tribunal”, añadió.

En 2023, el profesional se incorporó al Ministerio Secre-

Reclamos pueden realizarse en las doce comunas

● El director regional del Sernac, Francisco Fuenzalida, explicó que “me gustaría recalcar los canales de relacionamiento con el Sernac, acá en la región de Los Ríos. Es importante informar que en 11 de las 12 comunas de la región, con excepción de Valdivia (donde está la Dirección Regional), existen plataformas de Sernac que están a cargo de funcionarios municipales, porque muchas veces las personas piensan que para interponer un reclamo o formular una consulta es necesario trasladarse a Valdivia, y eso no es así. El Sernac tiene convenios con los municipios de la región, y si alguien vive en Panguipulli puede ir a la plataforma municipal y formular allí su reclamo, de la misma manera como si estuviera en la Dirección Regional. También está disponible el teléfono gratuito 800 700 100; y por último los canales digitales, especialmente el portal del consumidor disponible en la página web www.sernac.cl, al cual se accede mediante clave única”. ☞

taría General de Gobierno en Los Ríos, donde ejerció una labor compuesta, tanto como coordinador de la División de Organizaciones Sociales (DOS), y como jefe de gabinete. “De allí puedo rescatar el invaluable relacionamiento con las organizaciones sociales de la región, con los dirigentes, de intereses muy diversos, y con mucho entusiasmo. El entusiasmo de los dirigentes a nivel regional es algo muy estimulantes”, recordó.

Posteriormente trabajó en la Seremi de Educación de Los Ríos como asesor jurídico, hasta antes de asumir como director regional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

(viene de la página anterior)

¿Por qué le interesó postular a este cargo en el Sernac?

- Primero porque los temas vinculados a la protección de los consumidores y consumidoras no tienen ningún distingo de clase social, ni de condición económica, ni género, es decir, son completamente transversales, y por lo tanto, permiten abordar situaciones que afectan a la mayoría de la población. En segundo lugar, es una aspiración personal por seguir aportando y sirviendo al Estado de Chile. Las autoridades de servicios públicos seremos al Estado, y debemos disponer al máximo de nuestras capacidades y talentos.

¿Cómo describiría estas primeras semanas en el Sernac?

- El cargo es muy desafiante, y está poblado de los intereses que tiene la Dirección Nacional, ya que este es un servicio centralizado. El director nacional ha puesto dos énfasis fuertes en el ámbito de la protección a las personas consumidoras. Lo primero es intensificar el ejercicio de las facultades de fiscalización, tanto para prevenir, pero también para corregir la respuesta de las empresas, porque nos interesa concretar la protección de los derechos de las personas consumidoras. Como ejemplo de eso, para hacer más eficaz el trabajo, Sernac actúa en conjunto con otras instituciones públicas que ejercen también funciones de fiscalización como la SEC, Seremi de Salud, Sernatur, Ministerio de Transportes, por lo que hay una preocupación por hacer más eficaz la labor de fiscalización, vinculándose con otros órganos públicos.

También ocuparse de fortalecer el posicionamiento del Sernac en la ciudadanía, para eso es necesario priorizar los problemas de consumo más críticos, los más urgentes, escuchando a personas consumidoras que tienen un mayor rango de vulnerabilidad, como por ejemplo quienes habitan sectores rurales, o las personas mayores.

También ocuparse de fortalecer el posicionamiento del Sernac en la ciudadanía, para eso es necesario priorizar los problemas de consumo más críticos, los más urgentes, escuchando a personas consumidoras que tienen un mayor rango de vulnerabilidad, como por ejemplo quienes habitan sectores rurales, o las personas mayores.

¿Cómo está conformado el equipo de Sernac Los Ríos?

- Acá hay un equipo de lujo. Es un equipo conformado exclusivamente por mujeres, ya que soy el único hombre, y que poseen una alta capacidad técnica, pero también mucha capacidad de empatizar con las personas consumidoras de la región. Hay dos profesionales que se dedican a la atención de público; una funcionaria que atiende labores de fiscalización; una encargada de plata-



EL PROFESIONAL LLEGÓ A VALDIVIA PARA EJERCER EN EL TERCER TRIBUNAL AMBIENTAL, Y LUEGO TRABAJÓ EN LA SEGEGOB Y SEREMI DE EDUCACIÓN.

formas; otra persona encargada de educación y participación ciudadana; una funcionaria ocupada de los asuntos jurídicos; y también una que ejerce labores administrativas.

¿Cuáles son los tipos de reclamo que más se repiten entre los consumidores de Los Ríos?

- Al 28 de noviembre de este año, llevamos más de 9.000 reclamos en la región. La materia más reclamada es el corte del suministro eléctrico, lo que tiene su explicación en los prolongados episodios de cortes de luz registrados en julio de este año. Sernac se desplegó en terreno recogiendo reclamos especialmente en sectores rurales, se armaron operativos en conjunto con las municipalidades, y el Sernac invitó a las tres empresas de la región, Cooprel, Sae y Socoepe, a procedimiento voluntario colectivo.

De estas tres empresas, sólo Cooprel aceptó el procedimiento voluntario colectivo, mientras que Sae fue demandada colectivamente por Sernac, la cual se encuentra en tramitación. Socoepe también rechazó el procedimiento voluntario colectivo, y se están analizando los cursos de acción más óptimos para ir en defensa de los consumidores.

A nivel regional tenemos un 38% de los reclamos con un resultado que no es favorable al consumidor, sea porque la empresa responde desfavorablemente, o simplemente porque la empresa no responde.

¿Cuáles es el curso de acción cuando la empresa no responde?

- En la actualidad, Sernac no puede obligar a las empresas a responder los reclamos de los consumidores. Por esto, es que el Ejecutivo presentó un proyecto de ley que se denominó "Sernac Te Protege", que tiene por objetivo abordar estos casos en que las empresas no responden los reclamos de los consumidores. El proyecto de ley quiere hacerse cargo concretamente de estos reclamos individuales, porque para los casos colectivos ya está la solución legislativa, pero para los reclamos individuales el Servicio no puede obligar a las empresas a responder.

Este proyecto de ley, entre otras cosas, pretende que la respuesta a los reclamos sea obligatoria para los proveedores, y establece incentivos para que las empresas cumplan con la ley. En el caso de que no haya una respuesta, se podrá sancionar a las empresas que no cumplen, pero me interesa recalcar que la sanción no es el fin del proyecto, sino que las empresas corrijan y modelen su conducta en beneficio de los consumidores.

¿Viene esto a responder a los cuestionamientos sobre la falta de atribuciones del Sernac?

- En la medida que la discusión del proyecto de ley avance, y así está sucediendo. El proyecto va a ingresar a votación del articulado en particular en su primer trámite constitucional, y se han conformado distintas

“ A nivel regional tenemos un 38% de los reclamos con un resultado que no es favorable al consumidor, sea porque la empresa responde desfavorablemente, o simplemente porque la empresa no responde”.

Francisco Fuenzalida
 Director regional del Sernac

instancias de negociación a nivel de los parlamentarios que integran la comisión de economía de la Cámara, para alcanzar los mejores acuerdos en beneficio de las personas consumidoras, y en ese sentido, hacerse cargo de esta sentida necesidad de que las empresas respondan los reclamos individuales de los consumidores. El Sernac a nivel nacional recibe aproximadamente 600 mil reclamos individuales al año, de los cuales 270 mil no reciben una solución adecuada. El proyecto de ley pretende hacerse cargo de esta situación.

Además de recepcionar reclamos, ¿qué otras funciones cumple el Sernac?

- En el ámbito de la educación nos centramos en generar actividades, talleres y capacitación con organizaciones comunitarias y funcionales de la región. También nos enlazamos con órganos públicos, como por ejemplo con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), haciendo actividades en terreno con personas mayores, porque entendemos que es una población vulnerable que está expuesta a situaciones de riesgo en sus conductas como consumidores y que requieren un abordaje especial, con un lenguaje sencillo y claro para que los contenidos sean absorbidos de mejor manera.

Lo segundo que puedo destacar es que estamos realizando una consulta ciudadana en la región de Los Ríos sobre distintas materias vinculadas a

conductas de consumo, con el objetivo de obtener información sobre hábitos de consumo que nos permitan planificar las actividades para 2025.

¿En qué consiste el derecho a Garantía Legal?

- Para la Garantía Legal yo utilizo una fórmula matemática, que en el Servicio lo denominamos 6x3. La Garantía Legal solamente la voy a poder ejercer para compras realizadas en el comercio establecido, y es un derecho que tiene una extensión de seis meses desde que el consumidor recibe su compra, cubre defectos de fabricación, de fallas en el funcionamiento del producto, y otros problemas que impidan el uso normal. Son tres derechos. El primero es que me devuelvan el dinero, el segundo es que me cambien el producto, y el tercero es a la reparación gratuita del producto.

¿Quién decide cuál opción es la que debe tomar el consumidor?

- El consumidor debe elegir libre y soberanamente cuál de los derechos pretende ejercer y no puede estar sujeto a limitaciones por parte de la empresa que haya vendido el bien.

¿Qué recomendaciones puede entregar a los consumidores al realizar sus compras navideñas?

- Venimos recién saliendo del Black Friday, evento que el Sernac estuvo monitoreando y fiscalizando permanentemente, y muchas de las compras navideñas se hicieron en este contexto. Lo importante es que las personas consumidoras nos informemos y cumplamos nuestros deberes como consumidor. Tenemos que fijarnos en las características de un producto para que sea seguro, como por ejemplo que las luces del árbol de Navidad deben tener una certificación de la SEC, lo que es muy importante.

También debemos fijarnos en que los productos que adquirimos para regalar cumplan con condiciones de seguridad y salubridad, particularmente en el caso de los juguetes que es lo que uno regala en general a los niños, que tenga las advertencias a la vista.

Otro de los deberes es comprar en el comercio establecido, y en el caso de sitios en línea, deben cumplir con condiciones de seguridad al momento de pagar, y que no nos veamos expuestos a fraude o re-venedores que no ofrecen garantías. Lo importante es que los consumidores tienen derecho a que se informe y respete el precio de un producto. ☺