



SESIÓN 130ª, ORDINARIA, DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO LEGISLATIVO 2022-2026, LEGISLATURA 373ª, CELEBRADA EL MARTES 25 DE MARZO DE 2025. SE ABRE A LAS 17:35 HORAS.

SUMARIO.

Esta sesión tiene por objeto recibir en audiencia a las siguientes personas:

1.- Al Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, señor José Miguel Benavente, para conocer la situación patrimonial y el eventual detrimento de CORFO, con ocasión de los traspasos de dineros desde dicha entidad al Tesoro Público, a requerimiento del Gobierno del Presidente Gabriel Boric.

Se excusó.

2.- Al Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, para que se refiera a las acciones y medidas que ese servicio ha adoptado respecto de los cortes de energía eléctrica que afectaron al país, en el mes de febrero recién pasado.

3.- A la Presidenta de la Cámara de Comercio y Turismo de la comuna de La Higuera, señora Andrea Flores Sandoval, la que expondrá acerca de la situación económica que afecta a esa comuna y a las pequeñas empresas que allí operan.

4.- Al emprendedor de la comuna de Caldera, región de Atacama, Administrador de “La Casa de la Empanada”, señor Osvaldo Ruiz, quien se referirá a las dificultades e inconvenientes que ha tenido que sortear con ocasión de llevar adelante su emprendimiento.

Resultado: Se recibió la exposición de los invitados que asistieron.

ASISTENCIA.

Presidió, accidentalmente, el diputado señor Boris Barrera.

Asisten las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Gonzalo De la Carrera, Eduardo Durán, Cristián Moreira



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: F92C1F5D6004B82D

en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Javiera Morales en reemplazo del diputado señor Gonzalo Winter y Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Víctor Pino.

Asiste además la diputada señorita Daniella Cicardini.

Actúan como Abogada Secretaria (A) de la Comisión, señora Claudia Rodríguez Andrade; como Abogada Ayudante, la señora Carolina Salas Prüssing, y como Secretaria Ejecutiva, la señorita Luz Barrientos Rivadeneira.

Concurre el Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera; la Presidenta de la Cámara de Comercio y Turismo de la comuna de La Higuera, señora Andrea Flores Sandoval y el emprendedor de la comuna de Caldera, región de Atacama, Administrador de la "Casa de la Empanada", señor Osvaldo Ruiz.

CUENTA.

Se han recibido los siguientes documentos:

1.- Proyecto iniciado en moción de los diputados señores Guzmán; Bernales; Calisto; Durán, don Eduardo; Manouchehri; Matheson y Pino; y de las diputadas señoras Bravo, doña Ana María; Cid y Weisse, que modifica la ley N°19.496 para establecer una compensación económica automática en favor de consumidores afectados por la suspensión, cancelación o reprogramación de espectáculos masivos, boletín N°17428-03.

En estado de tabla.

2.- Carta del Presidente de AG Marcas del Retail, señor Andrés Bogolasky, mediante la cual comunica que recientemente, fue designado como Presidente de dicha Asociación, asimismo indica su disposición de trabajar conjuntamente con esta Comisión Legislativa.

Se tuvo presente.

3.- Correo electrónico de la Jefa de Gabinete del Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, la señora Susana Silva, por el cual indica que el señor Benavente no podrá concurrir a la sesión de hoy, por deber estar en Santiago, en una actividad con el Presidente del Banco Mundial. Solicita concurrir a una próxima sesión.

Se tuvo presente la excusa.

4.- Carta del Presidente de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales ANEF, señor José Pérez, por la cual solicita ser recibido por la Comisión para exponer la situación de las y los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Se tuvo presente.

5.- Reemplazo para la sesión de hoy de la diputada señora Joanna Pérez al diputado señor Víctor Pino.

Se consignó el reemplazo.

6.- Reemplazo para la sesión de hoy del diputado señor Cristhian Moreira al diputado señor Joaquín Lavín.

Se consignó el reemplazo.

7.- Reemplazo para la sesión de hoy de la diputada señora Javiera Morales al diputado señor Gonzalo Winter.

Se consignó el reemplazo.

8.- Pareo de los diputados señores Alejandro Bernales y Gonzalo de la Carrera.
Se consignó el pareo.

9.- Pareo de la diputada señora Ana María Bravo y del diputado señor Eduardo Durán.
Se consignó el pareo.

ACUERDOS.

La Comisión acordó:

1.- Oficiar a las y los ministros correspondientes a los siguientes ministerios, para que informen sobre las distintas inversiones realizadas en la comuna de La Higuera, desde el año 2018 a la fecha:

- Educación
- Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones
- Agricultura, Silvicultura y Desarrollo Rural
- Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Salud
- Trabajo y Seguridad Social
- Minería y Energía
- Economía, Fomento y Turismo
- Desarrollo Social.
- Vivienda y Urbanismo

2.- Plantear en la siguiente sesión, a presidir por su titular, la posibilidad de sesionar en la comuna de La Higuera.

3.- Oficiar a la Seremi de Salud de la región de Atacama, para que informe y detalle las visitas y forma de fiscalización realizadas al local “La Casa de la Empanada”, realizadas en el año 2024 y en febrero del año en curso resolviendo que el negocio debe ser clausurado en el momento.

4.- Oficiar a la Ministra de Salud, con copia al Ministro de Economía, para que precise si las razones aducidas por la autoridad sanitaria regional respecto de local “La Casa de la Empanada”, se justifican para aplicar una medida tan severa como la clausura.

ORDEN DEL DÍA.

Se recibió en audiencia a las siguientes personas:

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, con apoyo de una [presentación en power point](#), caracterizó el apagón masivo ocurrido el 25 de febrero a las 15:15 horas, el cual afectó a millones de personas entre las regiones de Arica y Los Lagos. Destacó que se trató de un evento excepcional con múltiples afectaciones y sin claridad inicial sobre las empresas responsables, debido a la estructura del mercado eléctrico compuesto por empresas de generación, transmisión y distribución.

Mencionó que, el 19 de marzo, un informe del Coordinador Eléctrico Nacional atribuyó la falla al segmento de transmisión, particularmente a las empresas Interchile y Transelec, señalando responsabilidades en el origen, propagación y recuperación del servicio. Además, indicó que aún existían procesos en curso por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y otros organismos del sector energético para esclarecer más antecedentes.

Enfatizó que, desde el inicio, el evento se reconoció como un caso colectivo, pero sin total claridad sobre el origen de la falla ni la responsabilidad de cada actor del mercado. Explicó que la estrategia del SERNAC se enfocó en conectar con la ciudadanía y considerar los reclamos recibidos como insumos para la adopción de medidas de protección al consumidor.

Señaló que el sector eléctrico involucraba distintos actores con roles específicos y que, inicialmente, los ciudadanos desconocían qué tipo de empresa era responsable del corte. Explicó que el portal del consumidor del SERNAC estaba diseñado para reclamos individuales contra empresas identificadas por los propios consumidores, lo que generaba dificultades en casos como este, donde las empresas de transmisión, como Interchile y Transelec, no estaban registradas en dicho portal.

Destacó que los motivos de los reclamos fueron diversos y abarcaron múltiples sectores, por lo que se habilitaron todos los canales disponibles para recibirlos, incluyendo los de telecomunicaciones, transporte y espectáculos.

Explicó que, más allá de identificar a los proveedores responsables, el objetivo era recibir información sobre las afectaciones de los consumidores para dimensionar el universo de reclamos y utilizarlos como insumo para una posible demanda. Mencionó que, inicialmente, las distribuidoras respondieron rápidamente indicando que no tenían responsabilidad en el corte, lo que fue un factor clave en la estrategia del SERNAC.

Indicó que la primera acción estratégica consistió en cuantificar el nivel y la profundidad de las afectaciones del megacorte para determinar el alcance de los daños y definir acciones de protección. Para ello, se utilizaron los reclamos no solo como una gestión individual, sino como un mecanismo para estructurar la estrategia de protección colectiva. Posteriormente, con las responsabilidades iniciales identificadas, se establecieron las medidas a tomar contra las empresas responsables.

Resaltó que el modelo de atención del SERNAC superó las expectativas debido a la magnitud del evento, y reiteró que el sistema tradicional exige que los consumidores identifiquen a una empresa y señalen su responsabilidad. Dado que el corte afectó a millones de personas, el enfoque se centró en recopilar información sobre las afectaciones y procesarla para definir acciones de protección.

Expresó que el SERNAC cuenta con diversas herramientas y mecanismos para recabar información y ejercer acciones de protección, como demandas colectivas o procedimientos voluntarios colectivos. Explicó que, en casos masivos, los reclamos sirven como insumo para evaluar el impacto y no necesariamente tienen un efecto directo en la resolución del problema. Además, recalcó que la legitimidad del SERNAC le permite representar a todos los consumidores afectados, incluso a quienes no interpusieron reclamos.

Mencionó que se recibieron alrededor de 13.000 reclamos, aunque el número de afectados fue de millones, por lo que los reclamos permitieron identificar distintos grupos y subgrupos según el tipo de perjuicio, como pérdida de alimentos, medicamentos, gastos imprevistos en transporte e imposibilidad de asistir a compromisos laborales o familiares.

Asimismo, informó que el SERNAC emitió más de 60 oficios a diversas empresas, realizó fiscalizaciones y desarrolló estudios para respaldar su labor de protección. Destacó que el modelo tradicional de reclamos del SERNAC se basa en un registro voluntario de proveedores, donde no figuran las empresas generadoras ni transmisoras, lo que no impidió trasladar los reclamos a estas compañías.

Finalmente, mencionó que, ante situaciones extraordinarias como el megacorte, se implementó una estrategia innovadora para facilitar el proceso de reclamación a los consumidores. Como ejemplo, citó casos de personas afectadas en el transporte o telecomunicaciones, donde los consumidores debieron presentar múltiples reclamos debido a la estructura del sistema. Reafirmó que todos los reclamos recibidos fueron gestionados y trasladados a las empresas correspondientes.

La Presidenta de la Cámara de Comercio y Turismo de la comuna de La Higuera, señora Andrea Flores Sandoval, con apoyo de una [presentación en power point](#), expuso que en representación del gremio de pescadores de Totalillo Norte y Caleta Horno, la Federación de Pescadores, el presidente de la Asociación Gremial para Micana Norte, Mario Flores, el presidente de la Asociación Comunal, Jonathan Rojas, tomó la palabra para exponer la situación económica y social de la comuna.

Describió a La Higuera como una extensa comuna de la región de Coquimbo, con localidades costeras e interiores dispersas, lo que dificultaba su acceso y conocimiento en una sola visita. Destacó que la comuna presentaba una tasa de pobreza del 40,2%, superando el promedio regional, y sufría una grave carencia de servicios básicos como luz y agua, además de deficiencias en infraestructura y salud. Señaló que solo contaban con tres postas, un liceo y tres colegios, obligando a muchos estudiantes a desplazarse grandes distancias para recibir educación. Además, mencionó que el 8% de los hogares se encontraba en situación de hacinamiento, superando el promedio nacional del 7,3%.

Respecto a las inversiones públicas, expresó su preocupación por la falta de participación de la comunidad en la asignación de recursos. Indicó que en enero se había anunciado una inversión de 92 millones de pesos en la comuna, pero no habían sido invitados a participar en su planificación ni se les había informado sobre su distribución. Criticó que los proyectos beneficiaban principalmente a sectores específicos como Punta de Choros y Los Choros, mientras que el resto de la comuna continuaba siendo ignorado.

Asimismo, mencionó que, dentro de una inversión regional de 2,2 billones de pesos, solo se había destinado a La Higuera la construcción de un helipuerto en Chungungo, sin que la comunidad tuviera claridad sobre su utilidad. Cuestionó si el helipuerto serviría a la población o si quedaría reservado para autoridades y personas con mayores recursos.

En cuanto al uso de fondos públicos y la transparencia, mencionó que, a pesar de los discursos sobre el apoyo estatal, existían casos donde la distribución de recursos había sido cuestionable. Como ejemplo, citó el programa “Aceleración de Comunidades Costeras”, en el que se destinaron más de 410 millones de pesos a la comuna, pero solo 60 millones llegaron efectivamente a 12 beneficiarios, entre los cuales se encontraba ella.

Reiteró la necesidad de mayor transparencia y participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre inversiones y proyectos en La Higuera. Explicó que aún estaba en investigación el destino del resto de los fondos asignados a ciertos programas. Mencionó que el Gobierno Regional había exigido la restitución de 171 millones de pesos por incumplimientos y que la Contraloría había detectado nuevas irregularidades, ordenando la devolución de más de 280 millones de pesos. Criticó que, aunque se habían destinado más de 410 millones de pesos a un programa de desarrollo, solo 60 millones llegaron efectivamente a los emprendedores, mientras que el resto de los fondos aún no tenía justificación.

También abordó la difícil situación de los pescadores artesanales, quienes llevaban más de 10 años esperando la destinación formal de sus caletas, lo que les impedía postular a proyectos de desarrollo como los ofrecidos por Indespa. Explicó que la pesca era una actividad fundamental para la economía local y que la falta de apoyo afectaba tanto a los pescadores como a sus familias. Señaló que las oportunidades para los jóvenes estaban limitadas, ya que los cupos para la extracción de especies eran cerrados y solo podían acceder cuando un pescador fallecía, lo que generaba frustración y falta de oportunidades laborales.

Asimismo, denunció la falta de participación de la comunidad en instancias clave de decisión. Recordó que, en una visita anterior de la Comisión de Minería, solo se había invitado a representantes de Punta de Choros y Los Choros, dejando fuera a otros sectores de la comuna. Explicó que, al enterarse por terceros de la actividad, asistieron sin una presentación preparada, lo que consideró injusto e indigno para la comunidad.

Finalmente, hizo un llamado a las autoridades presentes a visitar La Higuera en su totalidad y no solo las localidades más conocidas. Reiteró la necesidad de mayor inclusión en los procesos de toma de decisiones y fiscalización de proyectos, insistiendo en que la comuna era extensa y que sus distintas localidades merecían ser escuchadas y consideradas en las inversiones y políticas públicas.

El emprendedor de la comuna de Caldera, región de Atacama, Administrador de la “Casa de la Empanada”, señor Osvaldo Ruiz, con apoyo de una [presentación en power point](#), expuso la compleja situación que enfrenta su negocio. Comienza agradeciendo la gestión de la diputada que facilitó su presencia en la reunión y destaca la importancia de esta instancia para generar reflexión y empatía.

Relató el origen de su emprendimiento, que surge en 1994 como una necesidad familiar. En ese entonces, con tres hijos pequeños y un sueldo insuficiente, su esposa expresa el deseo de trabajar. Sin embargo, tras analizar los costos de contratar a alguien que cuide a los niños, decidió buscar una alternativa que les permita generar ingresos sin descuidar el hogar.

Inspirado por su fe y observando la demanda de empanadas en el restaurante donde trabajaba, propuso la idea de vender empanadas, a pesar de no tener experiencia en su preparación. Su esposa investiga recetas y comienza a elaborar las primeras 30 empanadas, mientras él se compromete a venderlas en su tiempo libre. Para proyectar una imagen profesional, invirtió parte de su sueldo en un cooler de marca y utiliza una bicicleta como medio de transporte.

Inicialmente, la venta resulta difícil debido a los horarios disponibles, ya que la mayoría de las personas ya ha almorzado cuando él comienza a ofrecer el producto. No obstante, perseveró en su esfuerzo, recordando experiencias previas en ventas y aplicando estrategias para posicionar su negocio.

Subrayó que su negocio ha sido un generador de empleo estable, con sueldos por sobre el promedio del sector, asegurando buenas condiciones laborales y jornadas de trabajo que cumplen con la ley de 40 horas. En verano, adaptó los turnos para garantizar un balance entre la demanda turística y la calidad de vida de sus trabajadores.

Resaltó el prestigio y reconocimiento de su marca en la región, la inversión realizada en la renovación de su registro hasta 2032 y el estándar de calidad que mantiene en su proceso de producción. Explicó que las empanadas de mariscos son elaboradas en un área separada para evitar la contaminación cruzada y que cuenta con una amplia variedad de productos.

Mencionó que su negocio ha sido inspeccionado por Sanidad y que cumple con todas las normativas, reflejando su compromiso con la calidad y la seguridad alimentaria. Describió las condiciones en las que se encontraba su negocio, la Casa de la Empanada, antes de su cierre. Explicó que el local estaba en perfectas condiciones higiénicas y operativas cuando recibió la visita de la autoridad sanitaria, y por precaución, pide a su equipo registrar la inspección con fotos y videos. Destacó que cada área de producción está separada para evitar la contaminación cruzada: existe un espacio exclusivo para empanadas de mariscos, otro para empanadas variadas, un área para la elaboración de masa y distintas cocinas según la función específica, como freír, saltear o preparar pinos.

Señaló que, a pesar de cumplir con altos estándares de higiene y organización, el negocio es clausurado durante diez meses. Explicó que la razón del cierre es la exigencia del cumplimiento de las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM), que requieren un extenso registro documental de temperaturas, control de plagas, calidad de materias primas y otros procedimientos administrativos. Destacó que, como pequeña empresa, enfrenta dificultades para cumplir con la burocracia sin afectar su rentabilidad, pues contratar personal adicional para estas tareas no es viable.

Para poder reabrir, capacitó a su equipo con profesionales en ingeniería de alimentos y gestión de riesgos, documentando todo el proceso con boletas y registros. Explica que su cierre es una forma de protesta pacífica contra lo que considera una medida arbitraria e injusta. Finalmente, mencionó que no tenía intención de mediatizar la situación, pero el tema se hace público cuando Pedro Martínez se acerca a preguntar por el cierre del negocio.

Expresó su frustración con el sistema de fiscalización sanitaria, señalando que, a pesar de obtener altos puntajes en cada inspección, siempre recibe sumarios. Argumenta que la aplicación de la normativa es desproporcionada y que se exige un cumplimiento del 100 %, algo que considera irreal. Además, cuestionó el por qué a los carros de comida y al comercio informal no se les aplican las mismas exigencias.

Afirmó que el cierre de su negocio, "La Casa de la Empanada", fue una represalia de la autoridad sanitaria tras la publicación en el diario de su caso. Según él, la institución no acepta críticas y lo ha castigado por exponer la situación. Reiteró que siempre ha intentado cumplir con la ley, actualizando sus procedimientos y capacitando a su personal con ingenieros en alimentos y expertos en seguridad laboral. Incluso mencionó la contratación de un control de calidad a un alto costo mensual para garantizar el cumplimiento normativo.

Por último, relató que, tras diez meses de cierre, decide reabrir el negocio el 1 de enero con la intención de expandirse y establecer una franquicia nacional. Sin embargo, el 6 de febrero recibe otra fiscalización en la que se le notifica el cierre inmediato por considerarlo un "riesgo inminente para la salud pública", argumentando cambios estructurales no informados desde 2013. Cuestionó el poder absoluto de la autoridad sanitaria para clausurar un negocio sin consulta previa, comparándolo con el proceso judicial, donde un juez permite correcciones antes de aplicar sanciones drásticas.

Planteó que las exigencias deberían ser más flexibles, permitiendo márgenes de cumplimiento que no condenen automáticamente a los emprendedores. Destacó el impacto económico y humano del cierre, afectando a las 14 personas que trabajan con él. Finalmente, solicitó que el Poder Legislativo revise las normativas para evitar que la aplicación inflexible de la ley siga perjudicando a las pymes, las cuales considera fundamentales para la economía del país.

Se prorrogó la sesión en 10 minutos.

Habiéndose cumplido el objeto de la sesión, se levanta a las **19:40 horas**.

El detalle de las exposiciones realizadas y el debate suscitado en torno a ellas quedan registrados en un archivo de audio disponible en la Secretaría de la Comisión y en un [video](#) publicado en la página www.democraciaenvivo.cl

CLAUDIA RODRÍGUEZ ANDRADE
Secretaria Abogada (A) de la Comisión