

DOCUMENTO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

(SIACUSS X)

Nuestros inicios se remontan al año 1996, cuando Conadecus se organiza para canalizar los problemas e inquietudes de la ciudadanía, la desprotección y desinformación en materias de consumo.

En el año 2005, CONADECUS comienza a entregar atención gratuita a consumidores y usuarios, por profesionales especializados en este ámbito. Esta labor de atención se realiza a través de internet mediante nuestro sitio web (www.conadecus.cl) por vía telefónica y presencial en nuestra oficina, ubicada en Valentín Letelier N° 16, Santiago. A ello se suma nuestra labor permanente en la difusión, información y orientación respecto de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, a través de entrega de información constante y actualizada a través de nuestro sitio web institucional y por la realización de capacitaciones en terreno y la edición de folletos monográficos divulgativos.

Cabe destacar que las atenciones son personalizadas y que cada uno de los reclamos o consultas que llegan a nuestra oficina, son atendidos por una abogada especialista en Derecho del Consumidor.

Conadecus gracias a los Fondos Concursables de las ADCs ha mantenido permanentemente su labor capacitadora e informadora, además de una creciente presencia en los medios, que nos ha ubicado como la organización líder promoción y defensa de los consumidores.

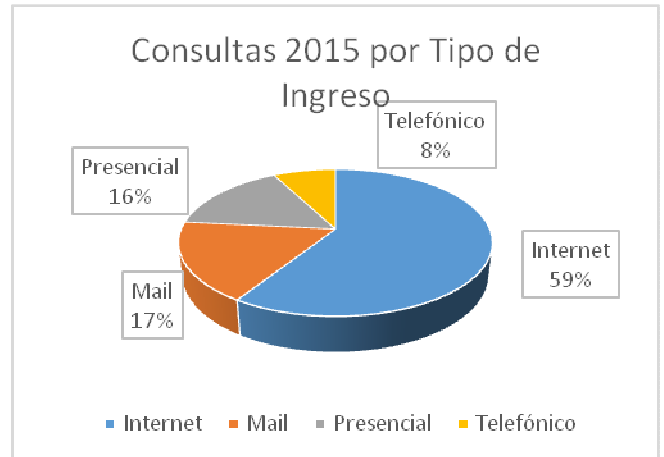
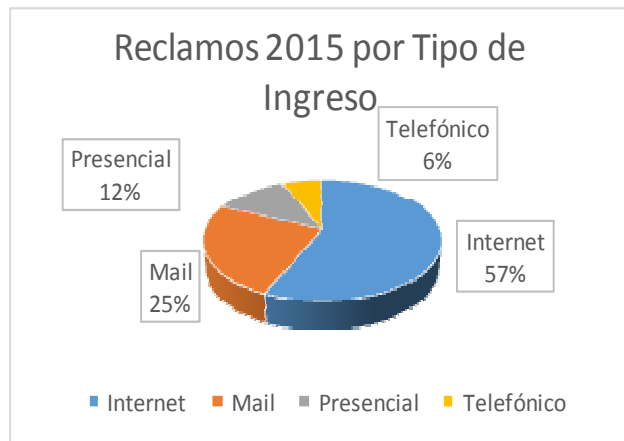
Nuestros primeros años las consultas y reclamos fueron aproximadamente de 150 personas anuales, con el tiempo se han aumentado considerablemente.

A continuación graficamos nuestras atenciones en el año 2015, **SIACUSS X**, ya sean presenciales, telefónica o vía internet.

Tipo Ingreso	Consultas	Reclamos	Total 2015
Internet	792	496	1288
Mail	236	220	456
Presencial	211	104	315
Telefónico	103	57	160
Totales	1342	877	2219

En el cuadro apreciamos que el total de las consultas en el año 2015 son de \$2.219 subclasificadas en atención presenciales, vía internet y telefónica.

REGISTRO 2015 TIPO DE INGRESOS



Los tipos de ingresos los dividimos entre:

- a) consultas
- b) reclamos

El gráfico nos muestra una diferencia de color que indica el porcentaje de cada registro de consultas o reclamos.

Reclamos

- 1.- Color azul vía internet, representa el 57% que equivale a 496 reclamos
- 2.- Color naranja vía mail, representa 25% que equivale a 220 reclamos
- 3.- Color plomo presencial, representa 12% que equivale a 104 reclamos
- 4.- Color amarillo vía telefónico, representa 6% que equivale a 57 reclamos

Consultas

- 1.- Color azul vía internet, representa el 59% que equivale a 792 consultas
- 2.- Color naranja vía mail, representa el 17% que equivale a 236 consultas
- 3.- Color plomo vía presencial representa el 16% que equivale a 211 consultas
- 4.- Color amarillo vía telefónico representa el 8% que equivale a 103 consultas

En esta página encontramos las categorías que han presentado un mayor número de reclamos y consultas: como primer problema en el año 2015, encontramos **materia financiera** con 937 casos de las cuales son 637 consultas y 261 reclamos.

En materia mercado “**Locales comerciales** “por ejemplo; incumplimiento de las garantías pactadas, publicidad engañosa, información veraz y oportunas entre otras 251 de las cuales 123 consultas y 128 reclamos.

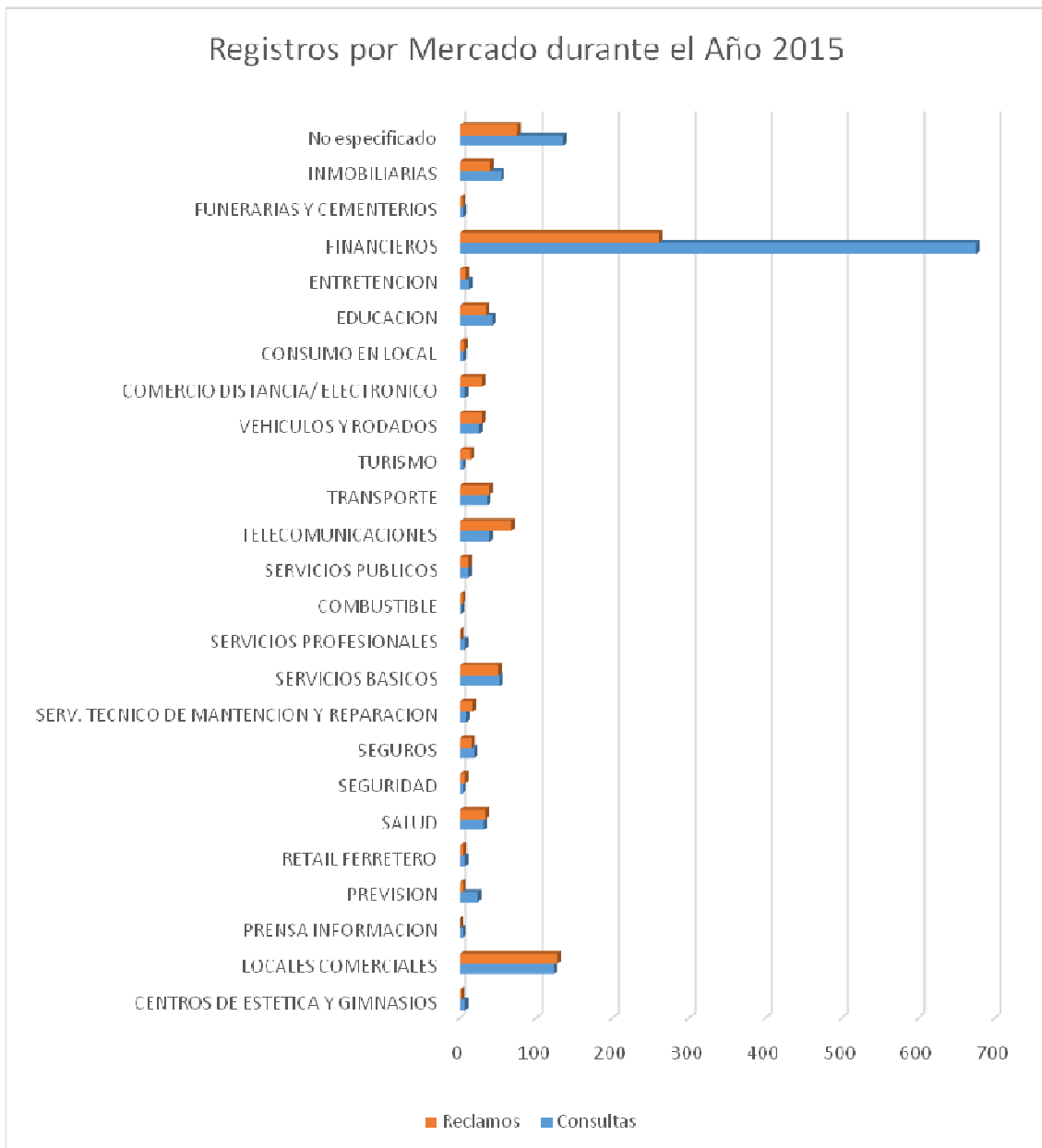
Servicios básicos, por casos de cobros indebidos, reposición del servicio, no facturación, y falta de información en las interpretación de las boletas.

En **registros no especificados**, acumulamos las consultas y reclamos en un ítem ya que no se encuentra dentro del ámbito de la ley del consumidor por ejemplo calidad de la vivienda, calidad en la educación, falta de información de la persona al completar el formulario de reclamos y consultas.

Registros por Mercado durante el Año 2015

Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	7	2	9
LOCALES COMERCIALES	123	128	251
PRENSA INFORMACION	4	0	4
PREVISION	24	4	28
RETAIL FERRETERO	7	5	12
SALUD	31	33	64
SEGURIDAD	4	7	11
SEGUROS	19	15	34
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	9	16	25
SERVICIOS BASICOS	52	50	102
SERVICIOS PROFESIONALES	7	1	8
COMBUSTIBLE	2	3	5
SERVICIOS PUBLICOS	11	11	22
TELECOMUNICACIONES	39	67	106
TRANSPORTE	36	39	75
TURISMO	4	14	18
VEHICULOS Y RODADOS	26	29	55
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	7	29	36
CONSUMO EN LOCAL	5	6	11
EDUCACION	43	34	77
ENTRETENCION	12	8	20
FINANCIEROS	676	261	937
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	5	3	8
INMOBILIARIAS	54	40	94
No especificado	135	76	211
Totales	1342	877	2219

El gráfico presentado a continuación es la interpretación de los datos anteriores



Registros por Categoría para el Mercado Financiero 2015

Conadecus en el año 2015, el mercado financiero ha sido uno de los temas más recurrentes en las atenciones brindadas por nuestra abogada. Por ello establecimos una subclasificación respecto de esta categoría. Durante el año 2015 atendimos **719** casos relacionados con los **Bancos**, de cuales la gran mayoría fueron consultas por casos de sobreendeudamiento, a los que se les entregó orientación para tomar buenas decisiones al momento de repactar o asesoría por juicios ejecutivos propiamente tales.

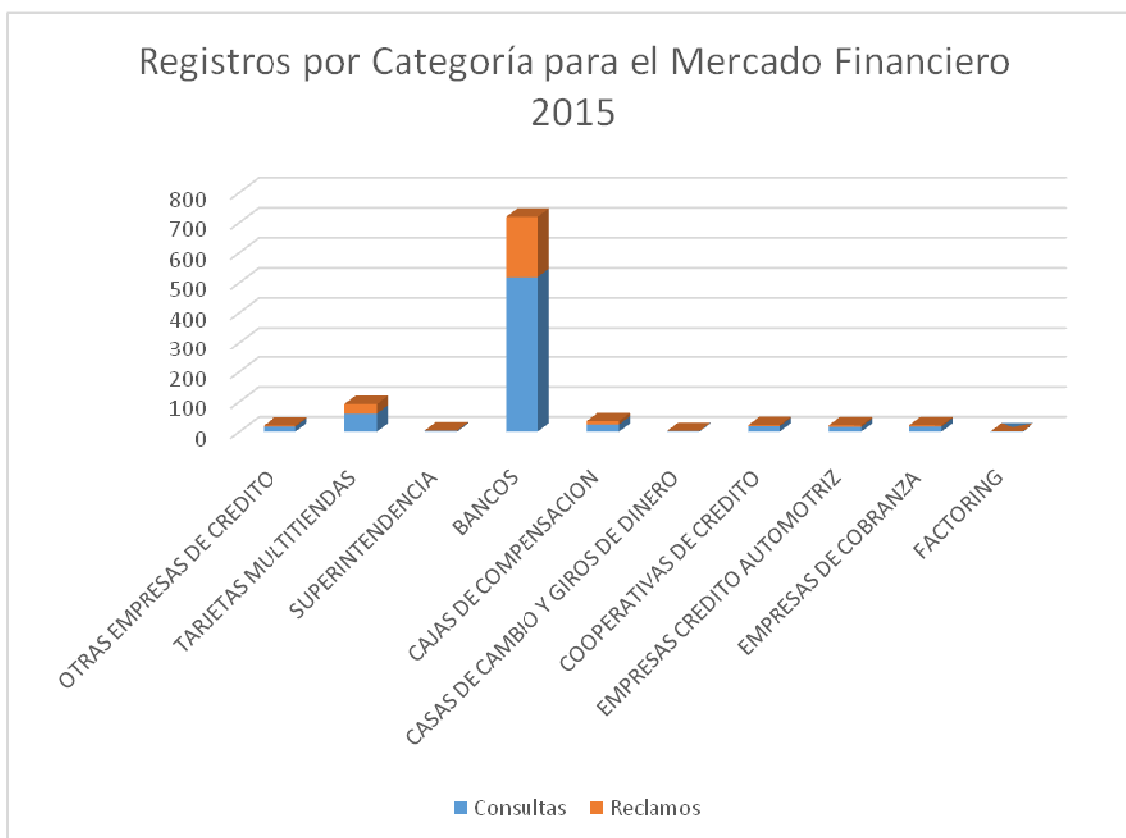
De acuerdo al cuadro adjunto podemos apreciar que un número de 92 reclamos son casos de **tarjetas multitiendas** por cobros de comisiones excesivas, cobros indebidos, seguros no pactados e intereses.

Las **empresas de cobranza** antes de judicializar la deuda, comienzan con llamados telefónicos, muchas veces utilizan métodos ilegítimos e ilegales para que cumpla con sus obligaciones, lo que se traduce en un problema para el consumidor, ya que por desconocimiento ven que su situación es límite. Conadecus a través de nuestra atención asesora y orienta para tomar una decisión libre e informadamente.

Mercado : Financiero

Categoría de Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	17	3	20
TARJETAS MULTITIENDAS	60	32	92
SUPERINTENDENCIA	3	1	4
BANCOS	518	201	719
CAJAS DE COMPENSACION	24	11	35
CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO	2	0	2
COOPERATIVAS DE CREDITO	18	4	22
EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	16	5	21
EMPRESAS DE COBRANZA	17	4	21
FACTORING	1	0	1
Total por Categoría de Mercado	676	261	937

El gráfico no muestra las diversas subcategorías referidas a lo financiero

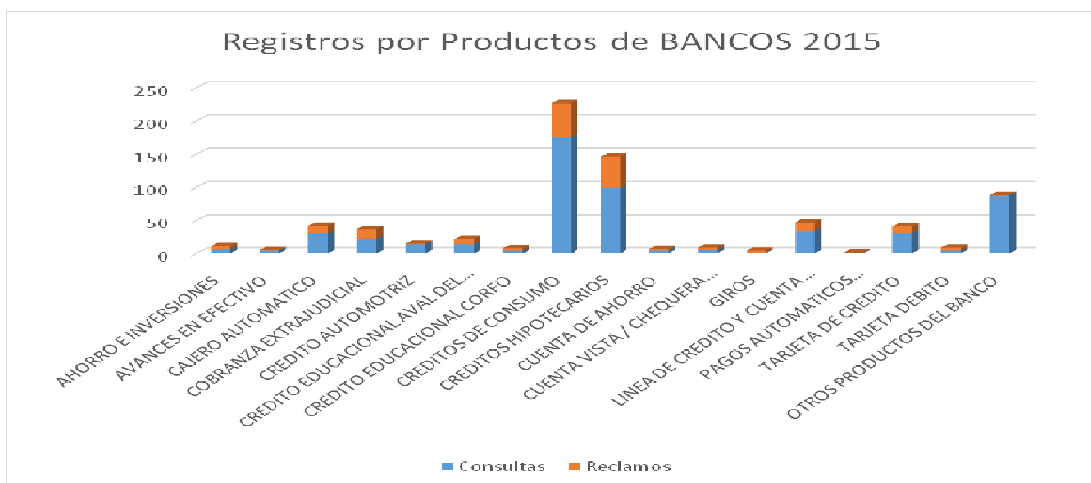


Registros de Productos para Categoría BANCOS del Mercado Financiero 2015

Más específicamente en este recuadro presentamos las subcategorías del ítem bancos, a fin de hacernos una idea de cuales son los principales problemas de los consumidores en Chile respecto de estos prestadores de servicios.

Productos: BANCOS

Productos de BANCOS	Consultas	Reclamos	Total 2015
AHORRO E INVERSIONES	6	5	11
AVANCES EN EFECTIVO	4	1	5
CAJERO AUTOMATICO	30	12	42
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	22	15	37
CREDITO AUTOMOTRIZ	14	1	15
CREDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	14	8	22
CREDITO EDUCACIONAL CORFO	4	4	8
CREDITOS DE CONSUMO	176	51	227
CREDITOS HIPOTECARIOS	99	47	146
CUENTA DE AHORRO	4	3	7
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	5	4	9
GIROS	1	3	4
LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE	34	13	47
PAGOS AUTOMATICOS ELECTRONICOS	1	0	1
TARJETA DE CREDITO	31	10	41
TARJETA DEBITO	4	5	9
OTROS PRODUCTOS DEL BANCO	88	0	88
TOTAL PRODUCTOS DE BANCOS	537	182	719



Registros por Categoría para el Mercado Locales Comerciales 2015

En el recuadro específicamente por departamentos los supermercados han aumentado sus reclamos en el año 2015, esto se debe a la contingencia que esta sucediendo en el país “COLUSION” ya que Conadecus ha presentado demandas colectivas por productos ofertados en dicho canal de distribución.

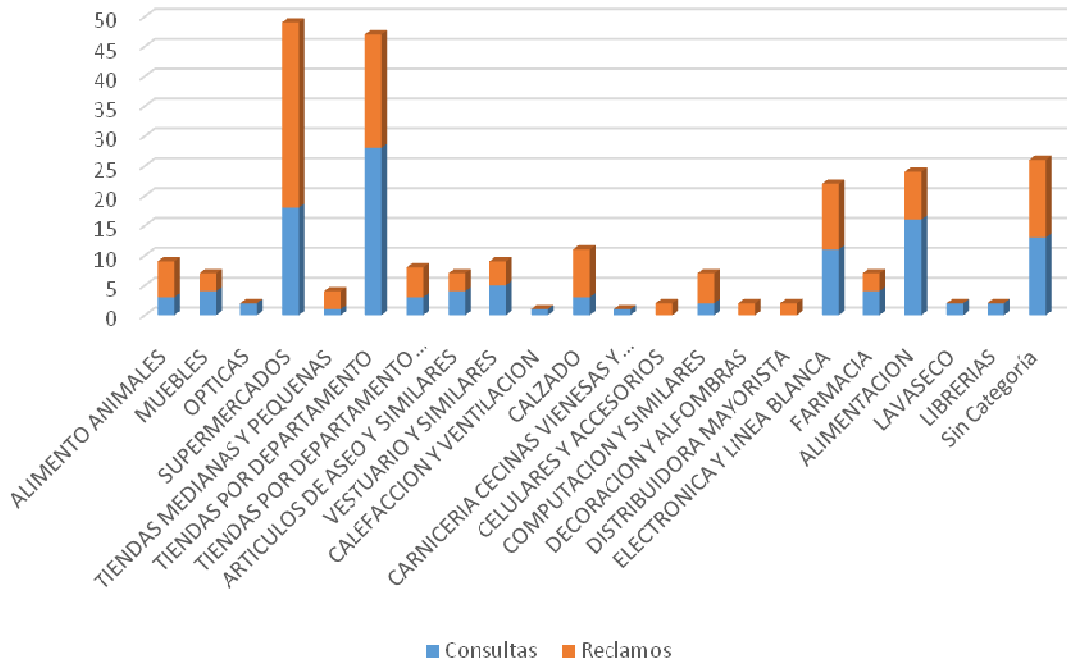
El consumidor ha tenido una participación directa en estos casos, solicitando más información y asesoría respecto a este tema.

A su vez, en la categoría Tiendas por departamento, garantías del producto, solicitud de cambios de los productos sin presentar daños o desperfecto es una consulta recurrente en temporadas como por ejemplos mes de marzo compra de útiles y uniforme, día del niño, navidad entre otras.

Mercado: Locales Comerciales

Categoría de Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
ALIMENTO ANIMALES	3	6	9
MUEBLES	4	3	7
OPTICAS	2	0	2
SUPERMERCADOS	18	31	49
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUENAS	1	3	4
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	28	19	47
TIENDAS POR DEPARTAMENTO REGIONALES	3	5	8
ARTICULOS DE ASEO Y SIMILARES	4	3	7
VESTUARIO Y SIMILARES	5	4	9
CALEFACCION Y VENTILACION	1	0	1
CALZADO	3	8	11
CARNICERIA CECINAS VIENESAS Y SIMILARES	1	0	1
CELULARES Y ACCESORIOS	0	2	2
COMPUTACION Y SIMILARES	2	5	7
DECORACION Y ALFOMBRAS	0	2	2
DISTRIBUIDORA MAYORISTA	0	2	2
ELECTRONICA Y LINEA BLANCA	11	11	22
FARMACIA	4	3	7
ALIMENTACION	16	8	24
LAVASECO	2	0	2
LIBRERIAS	2	0	2
Sin Categoría	13	13	26
Total por Categoría de Mercado	123	128	251

Registros por Categoría para el Mercado Locales Comerciales 2015



Registros de la Web Institucional

Otra de las labores asumidas por el proyecto SIIACUS, es la de informar y difundir las materias y contingencias relacionadas con temas de consumo. Es por ello que contamos con un sitio web www.conadecus.cl, el cual se actualiza diariamente con notas propias y réplicas de la prensa de noticias referidas a los temas de consumidores, libre competencia y otros atinentes.

Respecto del tráfico de nuestra página web institucional, presentamos el siguiente cuadro estadístico que resume el número de visitas mensuales durante el año 2015 y el promedio diario durante los distintos meses.

Así podemos ver que durante el año pasado las visitas (sin contar al que entra más de una vez al día), llegaron a las 545.885, con un peak durante el mes de noviembre en Conadecus estuvo especialmente mediático debido a las demandas colectivas presentadas.

Así también, las bajas en el promedio, se deben a situaciones claramente identificadas: durante la Copa América en Julio, después del terremoto con tsunami en norte, donde claramente el foco de interés noticioso de las personas fue a esas áreas. Además, en diciembre nos bloquearon las redes sociales, donde replicamos y viralizamos lo publicado en la web, por lo que muchas personas acceden a nuestro sitio desde estos portales. Afortunadamente ya solucionamos esto, aunque ahora no contamos con un perfil, sino sólo con fan page, lo cual limita nuestra interacción con quienes nos siguen.

Estadísticas Mensuales Visitas año 2015

Mois	Moyenne journalière				Totaux mensuels					
	Hits	Fichiers	Pages	Visites	Sites	Ko	Visites	Pages	Fichiers	Hits
Dec 2015	31936	27312	6601	1590	30596	26096718	47705	198043	819380	958093
Nov 2015	45943	30083	5354	1831	45717	23742941	54940	160633	902494	1378315
Oct 2015	35084	23730	4699	1734	45583	17816622	53765	145681	735646	1087609
Sep 2015	27589	18916	4172	1491	44989	24232954	44746	125183	567507	827683
Aou 2015	33767	23036	4311	1546	44172	18972908	47928	133669	714144	1046780
Juil 2015	26512	17831	5636	1390	35191	20004780	43120	174730	552770	821883
Juin 2015	30738	20615	5458	1649	37433	20784166	49482	163747	618454	922165
Mai 2015	29129	19298	5071	1518	36363	27562815	47067	157230	598250	903013
Avr 2015	30622	20286	4011	1451	37441	38599855	43552	120343	608605	918668
Mar 2015	29606	20071	3167	1334	39767	32872009	41381	98191	622207	917808
Fev 2015	21948	14786	3510	1254	28053	14933182	35129	98300	414035	614568
Jan 2015	19761	13387	3338	1195	27850	15708431	37070	103481	415021	612594
Totaux						281327381	545885	1679231	7568513	11009179