



MEMORIA 2018



01

CARTA DEL PRESIDENTE



La percepción ciudadana de desigualdad y abuso se ha instalado en el Chile actual. El mercado no ha corregido la desigualdad y los abusos en contra de los consumidores y ciudadanos. Esto como consecuencia de la falta de voluntad política de los gobiernos y los políticos para corregir estas fallas. El poder económico de la elite empresarial ha dominado la política, condicionando al mercado y la competencia. La élite económica, a través del lobby, ha impedido que se establezcan reglas y normas que favorezcan a las grandes mayorías.

En el Chile actual, los consumidores están cada vez más conscientes de sus derechos y las limitaciones para ejercerlos. Nuestra institucionalidad pública tiene la obligación de asumir un rol fundamental en la promoción y protección de los derechos de los consumidores, que debe ir mucho más allá del rol fiscalizador y protector que pueden cumplir el Sernac y las asociaciones de consumidores. Ese papel trascendental debe necesariamente ser ejercido de manera importante por todas nuestras instituciones políticas y órganos del estado, los que deben velar siempre porque los derechos de los consumidores sean protegidos.

Entre los servicios que brinda Conadecus a través de sus profesionales destacamos la entrega de asesoría legal gratuita de forma presencial, telefónica y digital. También, destacamos la realización de capacitaciones en diversas zonas del país, donde se informa y orienta sobre lo que atañe a la Ley del Consumidor, hemos concretado demandas colectivas y realizamos estudios e investigaciones sobre materias de consumo. Asimismo, representa a los consumidores en instancias de participación ciudadana como los Consejos de la Sociedad Civil, el de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el del INE y del Sernac.

Esta organización sin fines de lucro, constituida por un centenar de personas naturales, tiene por finalidad informar, educar y asumir la representación y defensa de los consumidores y usuarios del país, tareas en las que ha desarrollado una trayectoria que no ha pasado desapercibida para la sociedad civil.

El año 2018 fue un gran año para los consumidores del país, la compensación del papel tissue se hizo efectiva en agosto pasado y contempló una indemnización de \$7 mil pesos para cada chileno y chilena mayor de 18 años.

Conadecus inició el 2015 una demanda colectiva contra CMPC y SCA denunciando la colusión en el mercado del papel tissue y en defensa de los consumidores dañados. Esta demanda colectiva, culminó con un proceso inédito en el país y en el mundo.

Con orgullo podemos decir que, a la hora de defender los derechos de los consumidores, esta corporación se ha ganado un puesto relevante en la opinión pública del país.

Hernán Calderón Ruiz.
Presidente CONADECUS



02

EL 2018: LA NUEVA REFORMA A LA LEY DEL CONSUMIDOR

Con fecha 13 de septiembre de 2018, se publicó en el diario oficial la última modificación a la Ley del Consumidor, Ley N°21.081, la cual es conocida como la “nueva Ley del Consumidor”, por los profundos cambios que ésta incorpora. La citada ley entró en vigencia el 14 de marzo de 2019, y su implementación será diferida y progresiva, contemplándose para el caso de la Región Metropolitana de Santiago un plazo de 24 meses para su aplicación. La nueva Ley del Consumidor ha considerado directrices y estándares internacionales recomendados por Naciones Unidas y la OCDE en estas materias.

Los aspectos más relevantes que contempla la nueva ley son entre otras, la entrega de nuevas funciones fiscalizadoras y sancionatorias al SERNAC que le permitan enfrentar de manera más eficiente las denuncias que reciba, aumento de multas a las empresas cuando se vulneren los derechos de los consumidores, aumento de indemnizaciones por demandas colectivas en caso de infracciones en que concurran agravantes, inclusión del daño moral de las acciones colectivas, aumento del plazo de prescripción de las acciones de 6 a 2 años, indemnización directa y automática por suspensión, paralización, o falta de prestación injustificada de servicios básicos (agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos), perfeccionamiento de mediaciones colectivas que bajo la nueva ley se denominarán Procedimientos

Voluntarios Colectivos (PVC) orientados a buscar soluciones para los consumidores más rápidas y eficientes sin tener que llegar a juicio, prohibición para los proveedores de servicios de telecomunicaciones de realizar “ofertas conjuntas” las que deberán realizarse de forma individual para cada uno de los servicios ofertados, establecimiento de una serie de beneficios para Micro y Pequeñas Empresas (MyPES) frente a eventuales infracciones, entre otras.

Por otra parte, la nueva Ley del Consumidor, contempla una serie de mecanismos para el fortalecimiento y profesionalización de las Asociaciones de Consumidores, las cuales actualmente tienen las siguientes facultades:

Difundir las disposiciones de la Ley del Consumidor, y sus regulaciones complementarias, estudiar y proponer medidas, estudios e investigaciones para la protección de los derechos de los consumidores; representar a sus miembros y ejercer las acciones que contempla la Ley del Consumidor en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, representar tanto el interés colectivo como difuso de los consumidores a través de la representación individual de los mismos en las causas que se inicien ante los tribunales de justicia para la determinación de la indemnización de perjuicios, participación en la fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios conforme a las leyes y reglamentos que los regulen, entre otros.



Según registros del SERNAC en la actualidad, aproximadamente el 34% funcionan en la Región Metropolitana de Santiago. La nueva Ley del Consumidor permitirá abordar una serie de restricciones que existían para el desarrollo de las Asociaciones de Consumidores, como, por ejemplo, la posibilidad de utilizar los fondos concursables provenientes del Estado, creándose un fondo especial para las organizaciones que representen a los consumidores en los Juzgados de Policía Local. Lo anterior significa que en la práctica el Estado externaliza un servicio para las infracciones de menor cuantía a través de las Asociaciones de Consumidores. Asimismo, la ley ha contemplado un aumento de las facultades que actualmente poseen las asociaciones, entre ellas, la facultad para ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para desarrollar sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, como estudios de productos y servicios relevantes para los consumidores o la gestión de servicios de atención de consumidores para prestarles asesoría y representación legal, realizar mediaciones individuales a solicitud del consumidor, brindar asesoría jurídica a los consumidores ante los Juzgados de Policía Local y participación de las Asociaciones de Consumidores en las mediaciones colectivas iniciadas a solicitud de estás.

TUS DERECHOS

A LA LIBRE ELECCIÓN DE UN BIEN O SERVICIO:
Tú decides libremente lo que quieres comprar o contratar, sin que nadie te obligue a comprar o contratar algo que no quieras.

EL DERECHO A UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA:
Recibes toda la información necesaria para tomar una decisión informada sobre lo que estás comprando o contratando.

EL DERECHO A NO SER DISCRIMINADO:
No puedes ser tratado de manera diferente por tu raza, sexo, edad, religión, etc.

EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO:
Los productos y servicios que consumes deben ser seguros y no causar daño a tu salud o a la de otros.

EL DERECHO A LA REPARACIÓN E INDENIZACIÓN:
Si compras algo que no funciona como se debe, tienes derecho a que te lo reparen o a que te devuelvan el dinero.

EL DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE:
Tienes derecho a recibir información sobre cómo consumir de manera responsable y sostenible.

EL DERECHO A GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y REPARACIÓN SIN LA VOLUNTAD DEL PROVEEDOR:
Si compras algo que no funciona como se debe, tienes derecho a que te lo reparen o a que te devuelvan el dinero sin que el proveedor te lo pida.

TUS DEBERES

INFORMARSE:
Antes de comprar o contratar algo, debes informarte sobre el producto o servicio que estás considerando.

ADOPTAR TODAS LAS MEDIDAS:
Tú debes tomar todas las medidas necesarias para proteger tu salud y la de otros.

ACCIONAR DE ACUERDO A LOS MEDIOS QUE ESTABLECE LA LEY:
Si tienes un problema con un producto o servicio, debes actuar de acuerdo a los medios que establece la ley.

NO HACER DENUNCIAS TEMERARIAS:
No debes hacer denuncias sin fundamento o sin pruebas.

CELEBRAR SUS OPERACIONES DE CONSUMO:
Tú debes celebrar tus operaciones de consumo de manera responsable y sostenible.

BUSCAR LOS MEDIOS PARA DOTARSE DE LA EDUCACIÓN:
Tú debes buscar los medios para dotarte de la educación necesaria para consumir de manera responsable y sostenible.

LEER DETALLADAMENTE:
Tú debes leer detenidamente toda la información que te brindan sobre los productos y servicios que estás considerando.

TOMAR:
Tú debes tomar todas las medidas necesarias para proteger tu salud y la de otros.

Opinión de Conadecus respecto de los "Medidores Inteligentes de Energía Eléctrica"

La Ley N° 21.910, que modifica la Ley N° 17.336, que establece la obligación de instalar medidores inteligentes en los hogares, es una medida que busca mejorar la eficiencia energética y reducir el consumo de energía eléctrica. Sin embargo, esta medida también plantea algunos desafíos para los consumidores, como el costo de instalación y el riesgo de que los medidores no sean precisos. Por lo tanto, es importante que los consumidores estén informados sobre sus derechos y deberes en relación con esta medida.



MEJORAS A LOS JUICIOS COLECTIVOS

Se aumentan las multas **6 veces**.

Se establece la posibilidad de **indemnizar el daño moral colectivo**.

Los consumidores afectados ahora podrán actuar como **testigos en el mismo caso**.

Se **reducen los tiempos** en la fase de admisibilidad.



03

CASO EMBLEMÁTICO 2018: LA DEMANDA POR EL CASO PAPEL TISSUE

- **28 de octubre de 2015:** Fiscalía Nacional Económica acusa colusión en Chile.
- El caso papel TISSUE comenzó cuando en Colombia se descubrió una colusión en la industria de los pañales. La Fiscalía Nacional Económica de Chile (FNE) vio que las empresas que se coludieron allá eran las mismas del papel TISSUE acá. Por ello iniciaron una investigación que les permitió establecer que CMPC y SCA se habían puesto de acuerdo para subir los precios del papel higiénico en Chile.
- **1° de noviembre de 2015:** Delación compensada de caso TISSUE.
- Eliodoro Matte, el presidente de la Papelera, reconoce colusión entre su empresa CMPC y SCA (ex PISA). El caso de la colusión terminaría haciendo que Matte abandonara el directorio de CMPC tras 40 años en la compañía.
- **19 noviembre de 2015:** CONADECUS presenta demanda colectiva.
- Al enterarse de la colusión, CONADECUS realiza estudios económicos y técnicos para determinar el daño que se produjo a los consumidores y el mercado, y así poder para dilucidar el monto que ganaron las empresas al coludirse. Con esos antecedentes, Conadecus presenta una demanda colectiva en representación de todos los chilenos y chilenas. En primera instancia, el Sernac se negó a presentar una demanda colectiva.
- **20 de febrero de 2016:** Tribunales citan a CMPC y Conadecus a ratificar acuerdo por compensación.
- En el 10° Juzgado Civil Conadecus y CMPC buscan ratificar acuerdo conseguido en la mesa de negociación donde participó SERNAC y ODECU como mediadores. En esta etapa se consigue el primer acuerdo parcial, donde Conadecus decide terminar la causa, mientras continúa la demanda colectiva contra SCA.
- **20 de febrero de 2016:** En la audiencia Sernac y Odecus se oponen a su aprobación.
- **29 de febrero de 2016:** Justicia declara admisible demanda de CONADECUS contra CMPC y SCA. Decidimos ir a Tribunales por cuanto, bajo su criterio, la mediación (como la que lleva adelante SERNAC con CMPC) no tiene validez jurídica.
- Tras varios meses y más de 50 reuniones se llega al acuerdo compensatorio el cual debe ser ratificado por el tribunal competente y para que tenga efecto “Erga Omnes”.



- **14 de marzo de 2017:** SERNAC, se hace parte de la demanda de CONADECUS contra CMPC, Transcurridos 481 días desde que Conadecus demandó a CMPC ante la justicia, el SERNAC se hace parte de la demanda contra la papelera.



7 de abril de 2017: Tribunal Civil aprueba acuerdo de \$7.000 por chileno mayor de 18 años.

- El acuerdo extrajudicial al que llegó Conadecus, SERNAC, ODECU y CMPC, fue ratificado por el 10° Juzgado Civil de Santiago a través de una conciliación.

- **1° de septiembre de 2017:** Corte de Apelaciones aprueba pago de indemnización de \$7.000

- La Corte de Apelaciones de Santiago ratificó el acuerdo alcanzado entre CONADECUS, SERNAC, ODECU y CMPC, el cual estipula que alrededor de 14 millones de personas mayores de 18 años recibirán un pago único de \$7 mil pesos. Sin embargo, el abogado Jaime Moraga, representando a un grupo de indígenas, presenta un recurso de casación, acusando que sus clientes no tienen cuenta en Banco Estado.

- **31 de octubre de 2017:** La Corte de Apelaciones de Santiago admite y da trámite al recurso de casación presentado.

- La Corte de Apelaciones admite el recurso interpuesto, lo que significó que la Corte Suprema tuviese que realizar el nuevo examen de admisibilidad del recurso presentado. Por otro lado, la Corte rechazó el recurso de casación presentado por el abogado Óscar Oyarzun, quien representa a la Asociación de Consumidores de Chile (ASOCHI), debido a que la interposición se realizó fuera de plazo.

- **8 de febrero de 2018:** Conadecus presentó recurso de reposición ante la Corte Suprema y es rechazado.

- CONADECUS y CMPC solicitaron que se revocara la admisibilidad del recurso interpuesto por el abogado Moraga, acción que fue acogida. Sin embargo, y con fecha 16 de febrero, la Corte Suprema rechaza el recurso de reposición.

- **17 de mayo de 2018:** Corte Suprema rechaza recurso de casación y aprueba acuerdo compensatorio por TISSUE.



- Corte Suprema rechazó el recurso de casación interpuesto por el abogado patrocinante y tras cerca de 1 año y 4 meses desde que se alcanzó el acuerdo compensatorio entre CMPC, CONADECUS, Sernac y ODECU, se da luz verde al pago de la compensación a todos los mayores de 18 años.

- **31 de mayo de 2018:** 10° Juzgado Civil de Santiago dicta el cúmplase del histórico acuerdo para los consumidores.

- El 10 ° Juzgado Civil de Santiago dicta el cúmplase de la sentencia para el acuerdo conciliatorio entre CONADECUS, SERNAC, ODECU y la empresa CMPC en el caso de la colusión del papel TISSUE.

- **1° de agosto de 2018:** comienza la devolución del pago de los \$7 mil pesos.

- **A la fecha:** 11 millones y medio de consumidores ya han recibido el dinero, lo que equivale al 86% del universo total que cumple con los requisitos. Un total de 1.556.527 consumidores se inscribieron en el sitio **www.micompensacion.cl**

El Acuerdo

- Fue en la mesa de mediación, por propuesta de las asociaciones de consumidores y el Sernac, donde se acordó el monto de US\$ 150 millones de dólares de indemnización, el cual fue aceptado por CMPC.

- En adición al monto obtenido para compensar a los consumidores, informamos que Conadecus recibió \$2.275 millones. Debe aclararse, en primer lugar, que los recursos no provienen de los US\$ 150 millones (\$97 mil 500 millones de pesos chilenos), sino que corresponden a un monto adicional acordado en la conciliación.

- De estos recursos, un 60% fue destinado a cancelar las costas procesales que se acordaron con CMPC a los equipos de abogados y de economistas, cuya labor fue necesaria para estos fines.

- Como somos una entidad sin fines de lucro, cuyo directorio es ***ad honorem*** y que no distribuye excedentes, el 40% restante de los recursos corresponde al aporte ***ad honorem*** del equipo de Conadecus, los gastos de la campaña comunicacional, diseños, difusión, atención al consumidor, entre otros.

La Voz del Consumidor

Edición Especial “Colusión Papel Tissue”

Periódico Realizado por
conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Síguenos en Redes Sociales

@Conadecus

@Conadecus

@Conadecus

@Conadecus



EDITORIAL

Hernán Calderón por Caso Colusión: “Seremos severos en la búsqueda de justicia”

Hernán Calderón, presidente de Conadecus, comenta el inédito acuerdo reparatorio.

[Página 03](#)

¿Sabes cómo retirar los \$7.000?

Revisa aquí cómo cobrarlos y cuáles son las etapas de la devolución.

[Página 04](#)

Equipo Editorial

Tiraje: 200.000 ejemplares

Representante Legal: **Hernán Calderón**

Periodista & Editora: **Pía Pérez**

Diseño: **Nicolás Aravena**

Ilustradores: **Liz Muñoz y**

Cristián Bastias

Impreso por **Publimetro**



Así se consiguió el histórico acuerdo compensatorio por la colusión del papel tissue

El 15 de noviembre de 2015 la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) presentó una demanda colectiva contra CMPC y SCA por el caso de la colusión del papel tissue. En esta edición especial de La Voz del Consumidor, te explicamos cómo recibirás el pago y te contamos la lucha que nuestra corporación dio en tribunales para obtener una compensación que es histórica. / páginas 2 & 3



DEFIENDE TUS DERECHOS

Demandas colectivas

Intervenciones Públicas
Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y Comisiones del Congreso Nacional.

Asesoría Gratuita
Orientación legal en derechos y deberes de la Ley del Consumidor.

Seminarios, talleres y difusión
Informa, orienta y educa.

Valentín Letelier N°16, Santiago

2.696.04.20 - 2.672.51.50

[/conadecus](#)

www.conadecus.cl

3



HERNÁN CALDERÓN no cobró los 7 mil pesos del confort

C. Góngora

Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), no cobró los 7 mil pesos que le correspondían por el caso de la colusión del papel tissue. “En 1996 participé en el Encuentro Nacional de Organizaciones Sociales y fui uno de los creadores del entonces Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, actual Conadecus, solo con el cambio de Consejo a Corporación”, apunta.

Pero sus hijos no fueron unidos en 2004 se incorporaron a la organización de consumidores y se incorporaron al derecho a realizar demandas de forma colectiva.

“Por mi primera lucha social. No era dinero, pero igualmente me hice cargo de sus peticiones. En la década de los años 90 seguí en la pelea por la devolución de las deudas y tenía la Confederación de Deudores Hipotecarios, que tuvo como consecuencia histórica se consolidaron miles de deudas y fue el impulso para la creación de la Ley de Calidad de Vivienda”, recuerda Calderón.

“Acuerdo de supervisión, comenzó a tener espacio en tribunales como la Renta, Tierra, Co-

munidad y Monumental, donde me porté a incluir los sectores y donde el sector inmobiliario consumista.”

“En 1996 participé en el Encuentro Nacional de Organizaciones Sociales y fui uno de los creadores del entonces Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, actual Conadecus, solo con el cambio de Consejo a Corporación”, apunta.

Pero sus hijos no fueron unidos en 2004 se incorporaron a la organización de consumidores y se incorporaron al derecho a realizar demandas de forma colectiva.

“Por mi primera lucha social. No era dinero, pero igualmente me hice cargo de sus peticiones. En la década de los años 90 seguí en la pelea por la devolución de las deudas y tenía la Confederación de Deudores Hipotecarios, que tuvo como consecuencia histórica se consolidaron miles de deudas y fue el impulso para la creación de la Ley de Calidad de Vivienda”, recuerda Calderón.

“Acuerdo de supervisión, comenzó a tener espacio en tribunales como la Renta, Tierra, Co-

munidad y Monumental, donde me porté a incluir los sectores y donde el sector inmobiliario consumista.”

“En 1996 participé en el Encuentro Nacional de Organizaciones Sociales y fui uno de los creadores del entonces Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, actual Conadecus, solo con el cambio de Consejo a Corporación”, apunta.

Pero sus hijos no fueron unidos en 2004 se incorporaron a la organización de consumidores y se incorporaron al derecho a realizar demandas de forma colectiva.

“Por mi primera lucha social. No era dinero, pero igualmente me hice cargo de sus peticiones. En la década de los años 90 seguí en la pelea por la devolución de las deudas y tenía la Confederación de Deudores Hipotecarios, que tuvo como consecuencia histórica se consolidaron miles de deudas y fue el impulso para la creación de la Ley de Calidad de Vivienda”, recuerda Calderón.

“Acuerdo de supervisión, comenzó a tener espacio en tribunales como la Renta, Tierra, Co-

munidad y Monumental, donde me porté a incluir los sectores y donde el sector inmobiliario consumista.”

“En 1996 participé en el Encuentro Nacional de Organizaciones Sociales y fui uno de los creadores del entonces Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, actual Conadecus, solo con el cambio de Consejo a Corporación”, apunta.

Pero sus hijos no fueron unidos en 2004 se incorporaron a la organización de consumidores y se incorporaron al derecho a realizar demandas de forma colectiva.

“Por mi primera lucha social. No era dinero, pero igualmente me hice cargo de sus peticiones. En la década de los años 90 seguí en la pelea por la devolución de las deudas y tenía la Confederación de Deudores Hipotecarios, que tuvo como consecuencia histórica se consolidaron miles de deudas y fue el impulso para la creación de la Ley de Calidad de Vivienda”, recuerda Calderón.

“Acuerdo de supervisión, comenzó a tener espacio en tribunales como la Renta, Tierra, Co-

“El pago de los \$7 mil es histórico, un hecho que a nivel internacional ha sido destacado.”



Nombre Hernán Calderón Ruiz

Edad 63 años

Actividad Constructor Civil

Dirigente de los consumidores. Participó en negociación para el pago de los 7 mil pesos del confort.

3

3



04

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE CONADECUS

Misión

- “Impulsar un trato justo para los consumidores en un mercado transparente, que asegure la libre competencia, un medio ambiente sustentable, un consumo responsable y la salud de los consumidores., Asumir la defensa de Consumidores y Usuarios, educarlos, informarlos y mantenerse como la asociación más activa y reconocida de Chile”.

Visión

- “Ser reconocida como la organización nacional de consumidores líder en el país”.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2017 - 2018

- i. Procurar que en la reforma a la Ley del Consumidor, o en otra Ley, se asegure un financiamiento ágil y expedito para las organizaciones de consumidores, mediante la elaboración de una indicación que pueda ser impulsada por parlamentarios afines a nuestra organización.
- ii. Iniciar una campaña para aumentar los socios y voluntarios de **CONADECUS**, procurando no tanto una masificación de la organización sino que atraer a personas realmente interesadas -y sobre todo a especialistas- que quieran apoyar la defensa del interés de los consumidores.
- iii. Promover la venta de servicios por parte de **CONADECUS**, sobre todo en el área de la capacitación, ya sea en forma directa o mediante la creación de una OTEC, de modo de mejorar su financiamiento.
- iv. Disponer de un banco de expertos voluntarios, como colaboradores de **CONADECUS**, en la mayor cantidad de áreas de interés de los consumidores.
- v. Definir una Estrategia Comunicacional que incluya la definición del Públicos objetivo segmentados y la selección a partir de ello de los instrumentos comunicacionales incluyendo la mejora de la página web de **CONADECUS** y de las restantes plataformas virtuales y físicas de modo de informar, orientar y apoyar en mejor forma a los consumidores..



- vi. Proceder a incorporar una nueva Sede Nacional de **CONADECUS** manteniendo su actual Sede para atención de usuarios que disponga de un “Call center” o sistema de consultas telefónicas (gratuitas) para los consumidores.
- vii. Proceder a la expansión de **CONADECUS** a otras regiones, Organizando Sedes Regionales de CONADECUS primero en tres Regiones hasta tener presencia en todas.
- viii. Disponer de un Sistema de Gestión y Comunicación telefónica que integre el equipo Nacional y de este con las sedes regionales y los Usuarios del País.
- ix. Se debe construir una Red de Apoyo Ciudadano bajo la figura de la Creación de la “Red de Voluntarios de **CONADECUS**”.
- x. Efectuar una reestructuración de **CONADECUS** acorde con su Plan de Crecimiento profesionalización y extensión territorial.
- xi. Completar la Planta de personal en las Áreas Legales, de atención de Usuarios, atención de Socios y Red de voluntarios, finanzas y Secretaría.





05

DIRECTORIO 2017-2019



Presidente: Hernán Calderón.

Vice presidente: Álvaro Gallegos.

Sec. General: Lautaro Videla.

Tesorera: María Eliana Díaz.

Directores

Erna Chávez

Emilio Carabantes

Sergio Donoso



Organigrama de CONADECUS y su mejoramiento para el 2019

Nota: Del Organigrama está pendiente la formalización de Grupos de Estudio o Comisiones Temáticas, algunas ya existentes, que debieran ser conducidos por un miembro del Directorio, La formalización de las nuevas área de Capacitación, la atención de Socios, Voluntarios y Regiones quedaran a cargo de un profesional.

06

ESTRUCTURA Y PERSONAL DE CONADECUS Año 2019



Área, Personal y Director Responsable

Tesorería

María Eliana Díaz

Contador

Florencio Rodríguez Rusque

Asistente Contador

Brusse Pérez Salazar

Encargada At. Usuarios

María C Galleguillos / **Abogada**

Comunicaciones

Álvaro Gallegos y Hernán Calderón

Encargada Comunicaciones

María Paz Ibar / **Periodista**

Proyectos

Lautaro Videla

Encargada Capacitación

Karina Cárcamo / **Licenciada Leyes**

Estudios y Comisiones

Sin Nominación

Socios y colaboradores

Asesoría Jurídica

Hernán Calderón

María Galleguillos / **Abogada**

Secretaria Institucional

Catalina Retamales

07
GESTIÓN DE SOCIOS

Socios incorporados 2017

- Claudio Andrés Venegas Peñaloza, ingreso el 6/12/2017
- Vanessa Zapata Mella, ingreso del 31/10/2017
- Orlando Sepúlveda Guzmán, ingreso del 25/08/2017
- Mauricio Gálvez González, ingreso el 26/05/2017
- Francisco Gutiérrez Valdebenito, ingreso el 08/03/2017

Socios incorporados 2018

- **Marcelo Alejandro Castillo Aravena**, ingreso del 01-11-2018
- **Solange Guzmán Bustos**, ingreso del 04-12-201
- **Yohana Solís Calderón**
- **Cristian Muñoz Cancino**, ingreso el 05-06-2018
- **Isabel Bravo Castillo**
- **Fabiola Bravo Castillo**
- **Teodoro Hernán Zelaya Cid**
- **Richard Vergara Corrales**, ingreso el 01-07-2018

- **Mercedes Tapia Cortes**
- **Loreto Chávez Guarachi**
- **Roberto Barría Gutiérrez**, ingreso del 01-07-2018
- **Nataly Stephanie Herrera Gutiérrez**
- **Ricardo Avalos Henríquez**
- **Catalina Teresa Willumsem Ivanovic**, ingreso el 08-05-2018
- **Hugo Worstman Jankelevich**, ingreso el 01-01-2018
- **Lorena Micheli Ladron de Guevara**, ingreso el 05-06-2018
- **Roberto Sanhueza Larenas**
- **Lincoyán Caro Latorre**, ingreso el 04-12-2018
- **Germán Chávez Molina**, ingreso el 01-08-2018
- **Mario Segundo Catalán Olguín**
- **Norman Padilla Partarrieu**
- **Ximena Díaz Rodríguez**
- **Patricio Gómez Tapia**, ingreso el 04-12-2018
- **Raúl Antonio Torres Vega**, ingreso el 15-01-2018
- **Andrés Chávez Vrankovich**, ingreso el 04-12-2018

08

AVANCES EN LA PROFESIONALIZACIÓN DE CONADECUS: 2017-2018

1

Actualización de la Misión y el Plan Estratégico.

2

Descripción de cargos, Funciones y perfiles de cargo.

3

Corrección y normalización de Contratos del personal y Estructura de Sueldos.

4

Mejoramiento de espacio laboral y arriendo de nuevo local y equipamiento.

5

Creación de Comité de Proyectos.

6

Creación de Comisiones de Agua, Comunicaciones y electricidad.

7

Elaboración de Propuesta de Plan Informático.

8

Renovación de la WEB y correos institucionales.

9

Preparación de Plan de Capacitación.

10

Incremento en la Gestión y logros de Proyectos.

11

Gestión financiera austera de nuevos recursos.

12

Mejoramiento del Clima Organizacional.

13

Preparación de Plan de atención de Socios y propuesta de creación de la Red de Voluntarios.

09 INFORME DE COMUNICACIONES



1. Avances hacia una “Estrategia Comunicacional”

El área de Comunicaciones, durante el segundo semestre de 2018, le dio un enfoque técnico Multimedial a sus acciones, a través de la estructuración de una difusión coordinada tanto en medios escritos, radiales, televisión como sus Redes Sociales, además se incorporó la creación y difusión de videos “virales” sobre la historia, quehacer, hitos y proyectos ejecutados por Conadecus.

El año 2015 Conadecus acusó la colusión en el mercado nacional del papel tissue. Gracias a esta demanda colectiva se llevó a cabo un proceso de devolución inédito en el país y en el mundo.

Recién en agosto del 2018 se comenzó con la indemnización de \$7 mil pesos a todos los chilenos y chilenas mayores de 18 años. Situando a Conadecus como la organización más importante a la hora de defender a los consumidores y usuarios del país.

Una de nuestras definiciones estratégicas fue orientar a través de la segmentación nuestra comunicación o promoción hacia el público adecuado, con el objetivo de hacer que nuestro mensaje sea más relevante.

Conadecus ha logrado intervenir en la Agenda Nacional, poniendo el acento en aquellos sectores de la actividad económica que concentran el abuso contra los consumidores.

1. Proyecto de modernización área de comunicaciones:

Se elaboró un plan de comunicaciones con sus respectivos mensajes e ideas fuerza. El plan incluyó la creación e implementación de una campaña al interior y exterior de Conadecus.

Se crearon las siguientes piezas:

- Nuevo sitio web: diseño y contenido que genera Conadecus.
- Creación de un nuevo logo e insumos de Marketing: pendones, carpetas, tarjetas de presentación, back de prensa para ello fue necesario crear e implementar un “Manual de Identidad Corporativa”.
- Cambio de Hosting y creación de e-mail de Conadecus para el personal.



Logo Conadecus





2. Generación de Videos para ser difundidos en las Redes Sociales:

Se discutió la necesidad de contar con videos explicativos de qué es y qué hace Conadecus, de manera entretenida y fácil, el presupuesto estuvo a cargo del área de proyectos, la responsabilidad estuvo a cargo del área de Comunicaciones.

Plataformas digitales:



Facebook



Twitter

Video 1: Qué es Conadecus



Video 2: Nueva Ley del Consumidor

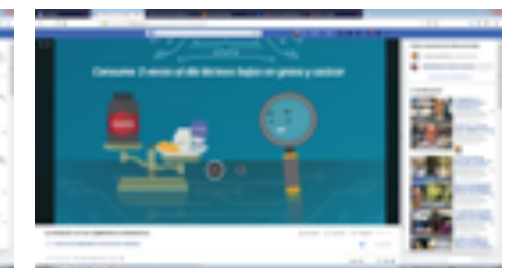
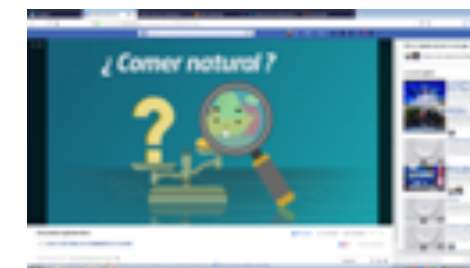


Video 3: Cambios a la Ley 19.496



Video 4:

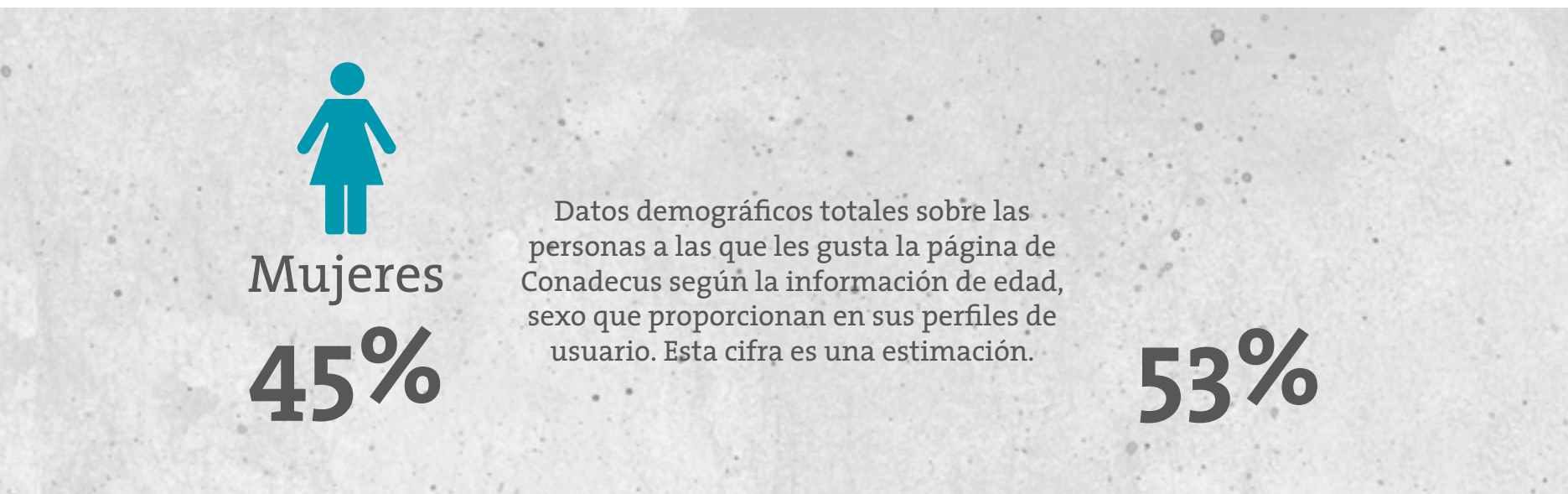
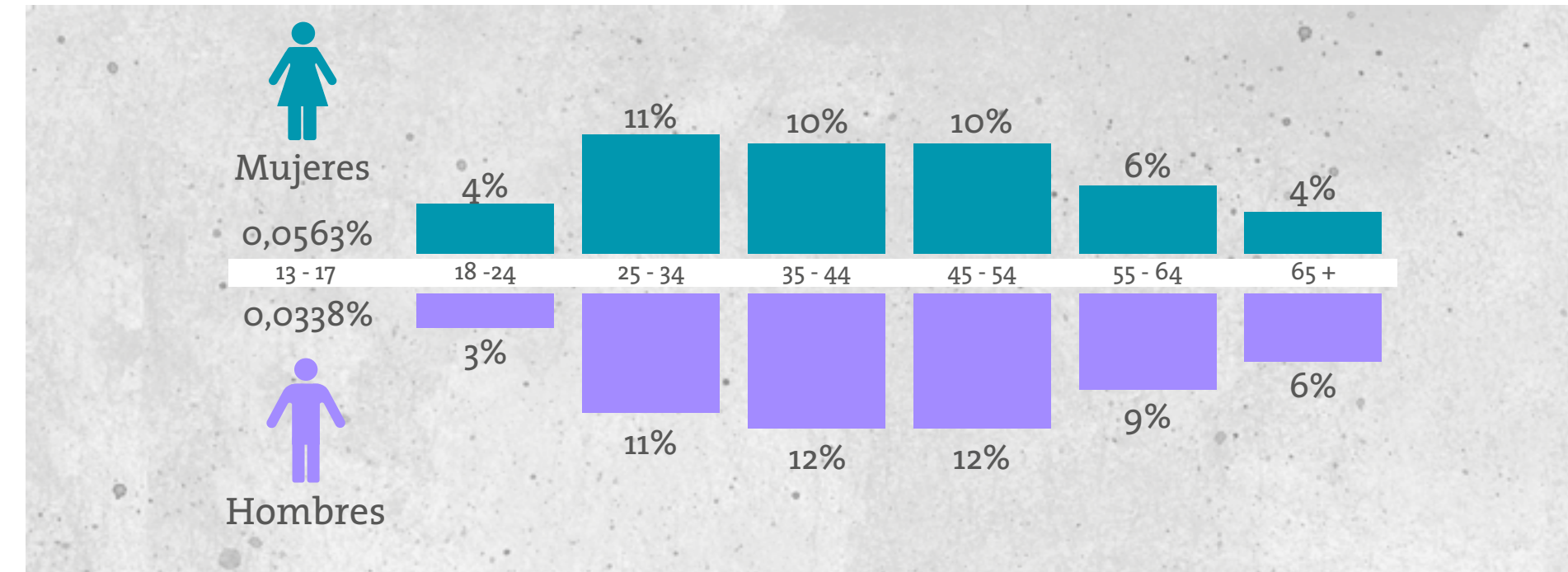
Consta de 3 virales del proyecto: **“Consumidores en riesgo, la tentación de los Suplementos Alimenticios”**





3. Las cifras nos avalan:

Es importante destacar que durante el mes Marzo de 2019 en Facebook:



@conadecus:

Impresiones de Tweets: 68.600 sube un 71,5 % respecto de año pasado.

Resumen de Marzo 2019

Tweets: 33
Impresiones de Tweets: 65,9 mil
Visitas al perfil: 1.606
Menciones: 593
Nuevos seguidores: 94



@conadecus:

TWITTER MÁS DESTACADO

1 marzo 2019:

Conadecus por colusión de los pollos:
“Los consumidores deben recibir una compensación”

Impresiones: 28.091
Interacciones totales: 66
Me gusta: 41
Re tweets: 13
Clicks en el perfil: 7; Respuestas: 5



4. Nueva Imagen Corporativa

- Se implementó un “Manual de Identidad Corporativa”.
- Toda la gráfica y papelería de Conadecus tiene la nueva imagen corporativa.



5. Gestión de medios:

Presencia constante en los medios de comunicación (en promedio 2 veces a la semana) del Presidente de Conadecus, Hernán Calderón, como voz autorizada en materia de defensa de los consumidores y usuarios del país.

a) Televisión abierta y en cable: noticieros, matinales, programas en vivo y grabados y contactos en directo.

b) Radios: entrevistas, columnas de opinión y cuñas en directo o grabadas

c) Prensa escrita y online:

- **Vocerías.** Hernán Calderón, presidente, María Galleguillos, abogada, Jimena Orrego, abogada externa y otros asesores expertos.



6. Diario y resumen de prensa: “La Voz del Consumidor”



- Envío masivo por mailing de La Voz del Consumidor: envío de resumen de prensa semanal en formato de Newslettwer, el 25 de marzo de 2019 se comenzó el envío por la empresa EasyTec, alcanzando a 8 mil contactos de Conadecus, entre socios y amigos.

- Publicación en diario Publimetro, 14 de marzo de 2019, día en que entró en vigencia la Nueva Ley del Consumidor.

7. Convenios:

Desde marzo de 2019 se realizó convenio de colaboración Radio USACH, 94.5 FM.

- Cada 15 días se acordó que los días lunes, Conadecus participará con temas de contingencia nacional en materia de consumidores y usuarios.

Enel, Saesa y Chilquinta acordaron con el gobierno incentivar a los dueños de medidores antiguos para que los renueven por equipos inteligentes.

G. Godoy

MESA TÉCNICA DEBERÁ DEFINIR AHORA CÓMO SE HACE EFECTIVO EL PAGO

Ofrecen \$10 mil por aceptar el cambio de medidor

El gobierno alcanzó un acuerdo con tres empresas eléctricas para que las personas que acepten la instalación de los medidores inteligentes reciban \$10 mil como incentivo.

La ministra de Energía, Susana Jiménez, informó que ahora es trabajo de una Mesa Técnica definir cómo se hará efectivo el estímulo: si es a través de descuentos en las boletas o mediante depósitos.

La autoridad calculó en dos meses, como máximo, el plazo para determinar la forma en que se materializará el incentivo, "por lo que en junio debería estar en marcha", señaló.

Las empresas que se comprometen a pagar los \$10 mil son Enel, Saesa y Chilquinta, cuyo servicio llega en total a casi 2 millones 400 mil hogares.

La ministra detalló que la empresa CGE y las cooperativas eléctricas todavía no se pronunciaron sobre el tema, y adelantó que, en caso de que accedan al estímulo de 10 mil pesos, se tendría cubierto más del 90% de los clientes de todo el país.

La secretaria de Estado indicó que a la fecha se han instalado de forma piloto 800 mil medidores inteligentes de un total eventual de 6,7 millones de unidades.

Jiménez agregó que el acuerdo con las tres empresas eléctricas es retroactivo, por lo que las personas que ya vienen instalados los equipos en sus hogares también recibirán el incentivo.

"Estamos muy satisfechos por la rápida respuesta de las compañías Enel, Saesa y Chilquinta, que aceptaron el llamado voluntario a generar incentivos para que la modernización



energética llegue cuanto antes a los hogares chilenos", comentó la ministra, quien señaló que "el pago de estas empresas beneficiará a más de 2,4 millones de hogares", siempre que acepten el cambio de los medidores.

"Al cliente que no quiere, no puede obligarlo a abrir la puerta", puntualizó.

INCONSTITUCIONAL

Al ser consultado sobre la instalación de los medidores inteligentes y el acuerdo que selló el gobierno con las tres empresas

2,4 millones de hogares podría beneficiar el incentivo que, hasta ahora, entregarán tres empresas eléctricas.

400 mil medidores inteligentes ya han sido instalados en el país.

eléctricas, el presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), Hernán Calderón, llamó a no aceptar "porque son vulneraciones graves al derecho de propiedad".

"Es una explotación obligada, pues se nos está obligado a instalar un medidor que no es propio en nuestro hogar y que más encima hay que pagarlo", manifestó Calderón a La Hora.

El líder de la agrupación pro-derechos del consumidor notó que "son ahora que no va-

mos a aceptar. Instalar un equipo ajeno en una propiedad privada, a cambio de \$10 mil y sin derecho a reclamos, es inconstitucional".

Respecto del incentivo de \$10 mil acordado entre el gobierno, Enel, Chilquinta y Saesa, Calderón dijo que la "Conadecus no acepta pactos entre cuatro paredes y nosotros sí no están presentes los consumidores".

Por lo mismo, anunció que "recurrentemente a tribunales para intentar detener la instalación de los nuevos medidores".



"La Conadecus no acepta pactos entre cuatro paredes y menos si no están presentes los consumidores".
Hernán Calderón, líder de la agrupación pro-derechos del consumidor.



"Este pago es un incentivo para que los beneficios de la modernización lleguen cuanto antes a las personas".
Susana Jiménez, ministra de Energía.

Gremio eléctrico no opinó sobre los \$10 mil

El gremio eléctrico, a través de su director ejecutivo, Rodrigo Castillo, señaló que "seguimos participando de las mesas técnicas que ha generado el Gobierno", pero no opinó sobre los \$10 mil que entregarán las empresas para estimular el cambio de los medidores. "Algunas empresas de esta industria, en forma individual, han tenido conversaciones con el gobierno y cada una de ellas tiene que hacer sus propios comentarios", declaró.



Economía se reunió con asociaciones de consumidores para analizar ajustes a instructivo de fiscalización

—Luego que las asociaciones de consumidores plantearan su rechazo a un instructivo de fiscalización emanado por el Ministerio de Economía (durante la gestión de José Ramón Valente) y publicado en el Diario Oficial, en junio pasado, el ministro Juan Andrés Fontaine se reunió ayer con los representantes de las principales asociaciones de consumidores para analizar las eventuales modificaciones a dicho documento.

En la instancia, se acordó que en un plazo de 30 días, las agrupaciones presentarían una propuesta de documento que "acogiéndolo la obligación que nos impone la ley de fiscalizar su comportamiento, no provoque esas dificultades que me han planteado que ocasionaría el instructivo. Recibidas esas propuestas, haremos una evaluación, estableceremos una mesa de trabajo y haremos las modificaciones correspondientes", indicó el

ministro Fontaine.

Tras el encuentro, el presidente de Conadecus, Hernán Calderón, valoró la disposición al diálogo y sostuvo que durante los próximos días las asociaciones se reunirán para consensuar posturas respecto de la propuesta que presentarán a Economía.

Los principales reparos con el actual documento se refieren a la obligatoriedad no solo de tener los libros contables, sino a contratar auditorías externas y publi-

car las nóminas completas de votaciones, socios y los nombres y honorarios pagados a sus asesores legales, lo que a juicio de las asociaciones extralimita la función del ministerio.

Cabe recordar que este instructivo deriva de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, aprobada en 2017, que establece nuevas normas para el funcionamiento y fiscalización de las asociaciones de consumidores. **TF**

10 INFORME DE PROYECTOS

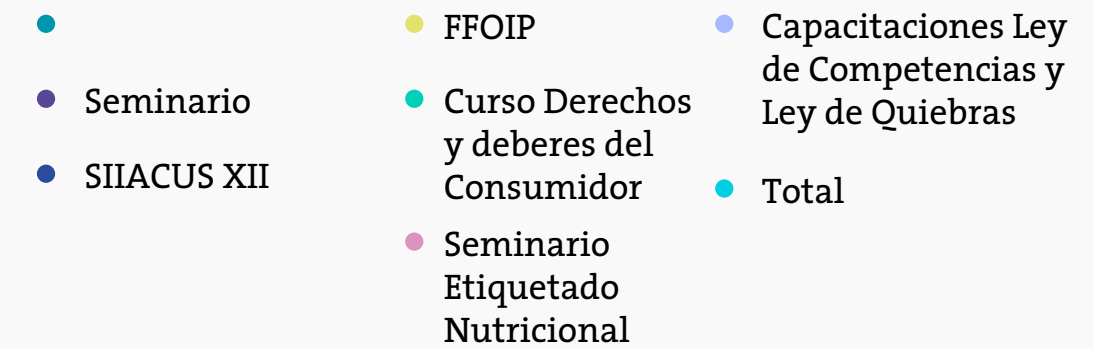
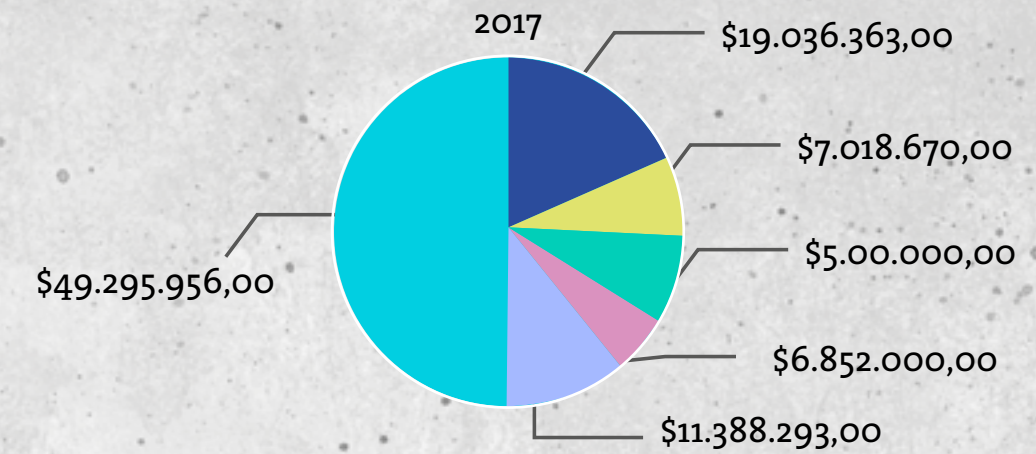


CUADRO COMPARATIVO DE INGRESOS POR AÑO Y GRÁFICOS.

Periodo					
Proyecto	2016	Proyectos	2017	Proyectos	2018
SIIACUS XI	\$13.921.330,00	SIIACUS XII	\$19.036.363,00		
SEMINARIO	\$4.730.000,00	FFOIP	\$7.018.670,00	SIIACUS XII	\$21.000.000,00
SEGEOB	\$9.997.970,00	CURSO DERECHOS y DEBERES DEL CONSUMIDOR	\$6.852.000,00	NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR	\$16.000.000,00
MERCADO FINANCIERO	\$7.115.000	SEMINARIO ETIQUETADO NUTRICIONAL	\$5.000.000	PUBLICIDAD Y PRÁCTICAS DE CONSUMO	\$11.680.000,00
ETIQUETADO DE ALIMENTOS	\$6.725.000,00	CAPACITACIONES LEY DE COMPETENCIAS LEY DE QUIEBRAS	\$11.388.923,00	CONSUMIDORES EN RIESGO	\$10.730.000,00
Total	\$42.489.300,00		\$49.295.956,00		\$59.410.000,00

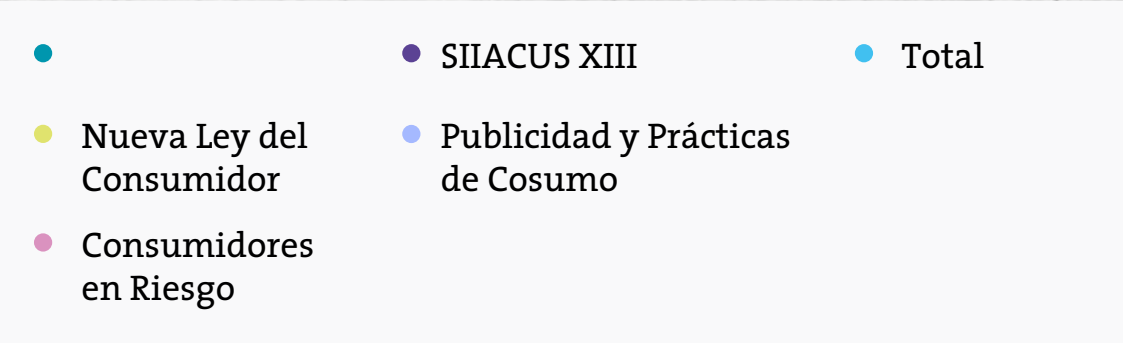
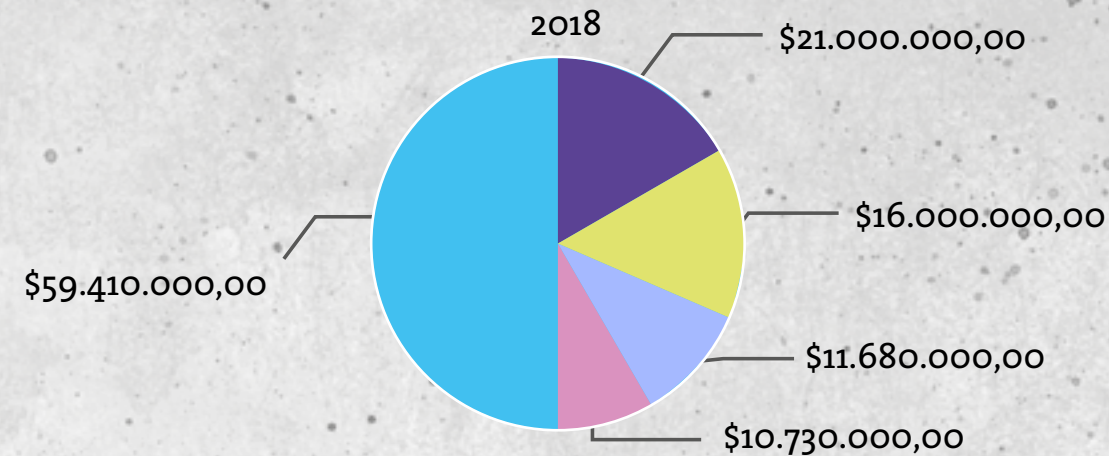


Periodo 2017 \$49.295.956





Periodo 2018 \$59.410.000



POSTULACIONES REALIZADAS EL AÑO 2018

a) Se presentó a distintos fondos concursables un total de 10 proyectos por el monto total de \$59.410.000 (en amarillo porque se entregó respuesta en febrero)

Número	Nombre Proyecto	Monto
1	SIIACUS XIII	\$21.000.000
2	Seminario Ley del Consumidor Zona Sur	\$16.000.000
3	Publicidad y Prácticas de Consumo	\$11.680.000
4	Consumidores en riesgo	\$10.730.000
Total Concursado		\$59.410.000



PLAN DE TRABAJO PRIMER SEMESTRE 2019

- Puesta en marcha del comité de proyectos
- Desarrollo de procedimientos y perfiles jefes de proyectos
- Desarrollo procedimientos entrega de propuestas de trabajo
- Desarrollar Procedimientos trabajo con las diferentes áreas de vinculo de trabajo con Proyectos (Finanzas, Comunicaciones, Atención de usuarios, socios).
- Desarrollo Banco de proyectos Digital y en Papel.
- Estudio diferentes fondos concursables
- Nuevas postulaciones durante marzo y abril de 2019
- Desarrollo de 4 nuevas iniciativas (FNDR; FFOIP; CORFO; FONDART; FFA)



POSTULACIONES EFECTUADAS MARZO, ABRIL 2019

- 1. Nombre:** Recetario Intercultural de Colaciones Saludables
Definición: desarrollar prácticas de alimentación saludable permitiendo la valorización de las recetas tradicionales de cada País (Colombia, Haití, Venezuela, Chile y Mapuches), **Propuesta:** M. Paz Ibar; Financiamiento: \$11.820.000; Fondo: FNDR

- 2. Nombre:** Capacitaciones Derechos y Deberes del consumidor, Educación financiera y Presupuesto Familiar para inmigrantes.
Definición: El proyecto tiene por finalidad capacitar, educar y asesorar sobre protección a los Derechos y Deberes del Consumidor, Ley N° 19.496 y sus modificaciones, Educación Financiera y Presupuesto Familiar a mujeres asesoras de hogar mayoritariamente inmigrantes.
Propuesta: Karina Cárcamo; Financiamiento: \$7.688.000; Fondo: FFOIP



Proyectos Adjudicados 2º Semestre 2018





11

INFORME DE ATENCIÓN DE USUARIOS/AS

La atención se realiza en forma presencial, vía telefónica y por correo electrónico, consistente en una o varias atenciones al mismo/a consumidor/a o usuario/a, brindando orientación y soluciones a las distintas problemáticas que se ven enfrentados/as.

Si la problemática informada representa vulneraciones a los derechos de consumidor/a, la primera orientación es seguir los canales institucionales, es decir, entablar, si es que no lo ha realizado, un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, luego de ello se evalúa la posibilidad de hacer mediaciones voluntarias con los distintos proveedores, esta modalidad permite encontrar soluciones rápidas y expeditas con diferentes entidades públicas y privadas. Luego de un análisis jurídico, si el caso reúne las condiciones para accionar judicialmente se redacta en lo pertinente la correspondiente denuncia por vulneración de los derechos del consumidor y demanda Civil por indemnización de perjuicios ante el Juzgado de Policía Local.

En lo que respecta a las mediaciones, durante el año 2019 se han realizado un total de 20 actuaciones extrajudiciales, donde Conadecus ha actuado como mediador, de las cuales 10 de ellas han tenido respuestas favorables, en 5 no se ha llegado a acuerdo y en 5 de ellas aún estamos en proceso.

Sin duda, esta modalidad representa para los y las afectadas, una medida cercana y en la mayoría de sus casos satisfactoria. Para la Corporación representa una herramienta efectiva que nos acerca tanto a la ciudadanía como también a los proveedores y empresas. En ese sentido, las empresas se muestran llanas a entregar soluciones, sobre todo en aquellas mediaciones vinculadas a reclamos y denuncias por denegación de servicios básicos o por cobros indebidos.

En los casos que se propone judicializar, esto es, accionar vía juzgado de policía local, desde la Corporación, colaboramos en la invocación de la norma a aplicar y la valorización del daño emergente, el lucro cesante y el daño moral cuando corresponde. Al mismo tiempo, se ofrece orientar durante todo el proceso judicial y colaborar en la redacción de escritos en respuesta a las distintas resoluciones y actuaciones del Tribunal. Durante el año 2019 se han iniciado 18 procedimientos por vulneración de derechos, a lo largo de todo Chile, puesto que se han realizado asesorías telefónicas y por correo electrónico en los casos que se realicen las gestiones fuera de la Región Metropolitana.

Dentro de esta área judicial, debemos mencionar que las tramitaciones, a partir del 14 de marzo, se han visto afectadas por las modificaciones que



sufrió la ley 19.496, en ese sentido, estamos viendo jurisprudencia en los casos que se han presentado con posterioridad a dicha fecha.

En el área tenemos identificadas nuestras fortalezas, en tanto el público señala la importancia de la asesoría legal gratuita por parte de una profesional. Sin duda la gratuidad en la atención entrega a las personas una información, que de otra forma no tendrían. La orientación que entregamos es muy valorada por los y las consumidoras, puesto que hacemos un acompañamiento en procesos que económica y psicológicamente los y las tiene, a la mayoría, muy afectados/as, sobre todo por la incertidumbre y agobio que generan estos procesos, dado principalmente por el desequilibrio en las relaciones de consumo.

Desde Conadecus hemos impulsado, por medio de nuestras diferentes áreas, una perspectiva de derechos humanos frente al mercado y los entes reguladores. Por ello, la entrega de asesoría legal especializada, se convierte en una herramienta para moderar las diferencias entre los agentes del mercado en Chile.

Por otra parte, dentro de las principales dificultades que enfrentamos como área, están las continuas fallas en el soporte tecnológico, lo que se manifiesta en el bajo registro de ingresos, lo cual queda en evidencia en las estadísticas de los meses de enero, febrero y marzo del presente año.

Para ello, nuestra área ha informado las dificultades que se mantienen en el soporte, tanto en nuestra página www.conadecus.cl, como también en el sistema de registro de usuarios y el consecutivo formulario en el correo electrónico. Es por esto, que se han tomado medidas, para perfeccionar el registro y contar con

cifras que sean por un lado confiables y que por otro lado reflejen el trabajo que realmente realizamos.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos logrado atender público de todo Chile, e incluso algunos correos desde el extranjero.

**Personas atendidas periodo
Enero a Diciembre 2018
un total de
3.427
usuarios**



Atención de Usuarios en Oficina CONADECUS



Registros por Mercado durante 2018

MERCADO	CONSULTAS	RECLAMOS	TOTAL PERÍODO
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	4	4	8
LOCALES COMERCIALES	101	79	180
PRENSA INFORMACION	10	2	12
PREVISION	7	3	10
RETAIL FERRETERO	1	4	5
SALUD	54	25	79
SEGURIDAD	4	6	10
SEGUROS	14	10	24
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	16	14	30
SERVICIOS BASICOS	37	31	68
SERVICIOS PROFESIONALES	8	1	9
COMBUSTIBLE	3	1	4
SERVICIOS PUBLICOS	11	7	18
TELECOMUNICACIONES	487	252	739
TRANSPORTE	119	96	215
TURISMO	7	13	20
VEHICULOS Y RODADOS	41	24	65
COMPENSACION CMPC	526	235	761
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	36	45	81
CONSUMO EN LOCAL	2	2	4
EDUCACION	42	12	54
ENTRETENCION	18	12	30
FINANCIEROS	449	146	595
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	14	3	17
INMOBILIARIAS	38	5	43
No especificado	213	133	346
TOTALES ANUALES POR MERCADOS	2262	1165	3427



Estadísticos durante el Año 2019 por Mercado

MERCADO	CONSULTAS	RECLAMOS
No especificado	0	0
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	0	2
LOCALES COMERCIALES	20	9
PRENSA INFORMACION	1	0
PREVISION	2	0
RETAIL FERRETERO	5	3
SALUD	15	8
SEGUROS	12	3
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	3	1
SERVICIOS BASICOS	74	123
COMBUSTIBLE	0	1
SERVICIOS PUBLICOS	3	4
TELECOMUNICACIONES	94	144
TRANSPORTE	19	11
TURISMO	2	1
VEHICULOS Y RODADOS	8	2
COMPENSACION CMPC	8	1
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	4	5
EDUCACION	13	1
ENTRETENCION	4	4
FINANCIEROS	54	16
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	3	0
INMOBILIARIAS	7	1
No especificado	11	2
TOTALES	362	342

El número de Personas atendidas durante los meses de Enero 2019 al 18 de abril del 2019 asciende a 704. Esta cifra no comprende las atenciones presenciales y telefónicas del mes de Abril puesto que aún no se realiza su registro manual en el sistema EASYTEC.



Planificación de Atención de Usuarios año 2019

Durante el año 2019, el Área de Atención a Usuarios, debe educar, informar y asesorar en la atención presencial, donde consideraremos salidas a terreno para dar a conocer las distintas materias sobre los derechos y deberes de los y las consumidores/as, y así fortalecer la Institución, dándola a conocer en el territorio.

En lo que respecta a las atenciones telefónicas, éstas deben subir su número, puesto que esta atención entrega mayores conocimientos, ya que son los y las mismos/as usuarios/as quienes entregan toda la información necesaria para hacer un análisis jurídico íntegro.

El seguimiento de estas consultas (presenciales y telefónicas) es más eficaz, ya que se crea un lazo de familiaridad, entre la Corporación y el público. Lo que a su vez conlleva que son estos/as mismos/as usuarios/as quienes nos recomiendan y publicitan.

La atención por medio de correos electrónicos, si bien es cierto es en cantidad mayor, la atención es ligera, puesto que se entregan orientaciones generales según el caso descrito, puesto que además no se cuenta con toda la información a la vista para entregar una respuesta satisfactoria.

Por lo tanto, el desafío es trabajar esta modalidad de atención, para mantener en el tiempo el contacto y eventual seguimiento del caso. Por ejemplo construir bases de datos de los correos electrónicos por materia de consulta y así poder enviar información relacionada a esas materias.

Finalmente, para el año 2019, ésta área espera crecer en tanto atenciones de usuarios/as, como también en otras dos líneas. Por un lado tenemos la necesidad de refrendar jurídicamente todos los actos que comprometan a la Corporación, entregando informes en derecho que avalen las actuaciones que realiza Conadecus en procesos administrativos internos. Y por otro lado, el área jurídica aspira a representar a Conadecus y los y las consumidores/as, en demandas colectivas, para así no externalizar esos servicios y manejar de manera directa las estrategias jurídicas y comunicacionales de cada caso.



Conadecus: atención a los usuarios

Esta asociación cuenta con 22 años de historia en los cuales han ido empoderando a los consumidores en sus derechos. Su presidente, Hernán Calderón, en la fotografía, señala que han realizado avances en materia de educación financiera; se han encargado estudios específicos de productos que más tarde han tenido impacto en la legislación y la conducta de los consumidores.

En esta oportunidad, postularon con un proyecto que logró el 8,5% del total, y que lleva tiempo, al que llaman SHIACUS XIV que les permite recibir reclamos y hacer atención a público.

"Uno de los temas que más están reclamando es el endeudamiento y tiene sentido. Se reclama por las altas tasas de interés, cobros indebidos y no cumplimiento de contratos", añade Calderón.



12

CAPACITACIONES

El objetivo de las capacitaciones es informar, educar y orientar sobre derechos y deberes de los consumidores, Educación Financiera y Presupuesto Familiar, Ley de Quiebra en la Personas Naturales , Ley Dicom, Ley de Datos Personales , Modificación a la Ley del Consumidor, Cobranzas judiciales y extrajudiciales entre otras materias.

1. Capacitaciones

a).-Capacitaciones para grupos convocados por la Compañía Generadora Eléctrica (CGE) desde mayo a septiembre del año 2018, Región Metropolitana comunas de Puente Alto , La Pintana , en Regiones en las ciudades de Viña del Mar , Santa Cruz, Los Ángeles, San Clemente, Ovalle, Concepción, San Vicente de Tagua-Tagua, Concepción _Hualqui, Punta Arenas con un total de **462 consumidores asistentes**.

b).- Capacitaciones proyecto llamado “Nueva Ley del Consumidor, para Consumidores, Dirigentes y Autoridades Zona Sur “realizadas en las ciudades de Puerto Montt, Pucón, con un total de **89 personas capacitadas**.

c).- Capacitación comuna de Huechuraba **asistieron 23 personas**

Personas capacitadas durante el año 2018 un total de **574 consumidores**.

a).- Participación en Seminario llamado “Nueva Ley del Consumidor, para Consumidores, Dirigentes y Autoridades Zona Sur “realizado en la Universidad Central, con presencia de 32 asistentes

b).- Apoyo en coordinación y exposición en Seminario llamado “Encuentro Nacional para las Asociaciones de Consumidores “convocado por CONADECUS





2. Seminarios

a).- Participación en Seminario llamado “Nueva Ley del Consumidor, para Consumidores, Dirigentes y Autoridades Zona Sur “realizado en la Universidad Central, con presencia de 32 asistentes

b).- Apoyo en coordinación y exposición en Seminario llamado “Encuentro Nacional para las Asociaciones de Consumidores “convocado por CONADECUS



3.-Elaboración de Propuesta de Plan Anual de Capacitación

Objetivo: velar por la eficiencia institucional, con el propósito de fomentar nuestro desarrollo en las áreas de educación, información y asesoría. Promover estructuras eficaces que permitan llegar a todos(as) los usuarios (as) y consumidores (as) transversalmente.

Al mismo tiempo, Conadecus busca promover estructuras eficaces que permitan un ordenamiento territorial acorde a las necesidades socioculturales, socioeconómicas y espaciales de las diferentes áreas geográficas del país. Con la finalidad de entregar herramientas que permitan ser una asociación de apoyo para un consumo responsable, que se lleva a cabo a través de capacitaciones y talleres orientados a dirigentes/as comunitarios/as en la región Metropolitana.

El Relacionamento territorial por medio de redes de colaboración, se concretará a través de convenios y acuerdos de colaboración para capacitaciones, con el propósito de posicionar de manera estable a Conadecus en el territorio y bajo dos categorías:

- **Sociales:** convenios de colaboración con gremios, sindicatos, Juntas de vecinos y Unidades comunales.
- **Institucionales:** convenios de colaboración ya sea con entidades públicas o privadas, para generar

una relación formal de Conadecus con Municipios, Superintendencias, Ministerios, Seremis, empresas, entre otras.

Funciones:

- Asesorar, educar e informar en las capacitaciones sobre materias de consumo, derechos y deberes y normativa vigentes, como también sobre materias de la contingencia nacional.
- Elaborar material de apoyo en un lenguaje llano con los contenidos de cada capacitación, según sea el público a capacitar y los temas a tratar.
- Coordinar y estrechar redes con diferentes actores tanto públicos como privados, con el objetivo de dar a conocer a la corporación a nivel territorial, para más adelante realizar convenios en las áreas referidas.
- Los convenios, acuerdos o contratos podrán ser gratuitos o remunerados.

Descripción:

Cada capacitación consiste en una hora y media pedagógica dictada en dos módulos el mismo día. Cada intervención será con un máximo de 25 personas para un mejor desarrollo, un break de 20 minutos entre ambos módulos, la metodología será de carácter presencial, adaptada según el perfil del público a capacitar.

Además se entregará a los usuarios que asistan a las capacitaciones un folleto con las materias y los temas más consultados.



Se proyecta que para el periodo Mayo 2019 a Mayo 2020, se ejecutarán capacitaciones al menos en 5 comunas de la Región Metropolitana.

Primeros Temas:

- 1.-Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores y sus modificaciones.
- 2.-Educación Financiera, Finanzas Personales y Administración del presupuesto familiar (procedimientos de cobranzas).
- 3.- Ley Dicom.
- 4.- Ley de quiebras en las personas naturales (ley N° 20.720).
- 5.- Acciones legales para contingencias, individuales y colectivas.



13

PLAN INFORMÁTICO, PLAN DE SISTEMAS INTEGRADOS



CONADECUS debe contar con un registro de información potente en todos los ámbitos de su competencia. Que le permita además, identificar a los abusadores y demostrar a la sociedad la verdadera dimensión de estos ilícitos que se cometen en todo el país en todo momento y en todo el territorio nacional. El equipo humano de CONADECUS deberá tener las competencias para manejar en profundidad sus instancias administrativas de gestión y de sus sistemas informáticos, considerando cada puesto de trabajo con un perfil de cargo respectivo. Cada funcionaria o funcionario debe saber lo que tiene que hacer y cómo hacerlo, sin duda alguna y consciente de su labor, obviamente en el horario de trabajo respectivo. Y deberá tener acceso a la información de las restantes áreas de acuerdo a un mapa interno de consulta e interacción.

La información en detalle y en profundidad, es en definitiva la base fundamental de la gestión de CONADECUS. En el que el valor principal es la información registrada, donde la calidad de esta debe ser óptima. Si faltan datos o está registrada con retraso, la calidad en los datos no es buena. El equipo humano debe hacer consciente este factor y poner el máximo esfuerzo en hacer registros de calidad y en el menor plazo posible. Además el escenario que establece la nueva Ley del Consumidor plantea requerimientos nuevos al Sistema de Registro de Consultas y Reclamos, las que deberán integrar ahora la comunicación entre Los consumidores y usuarios y las Empresas dada la gestión que CONADECUS materializara en el futuro próximo.

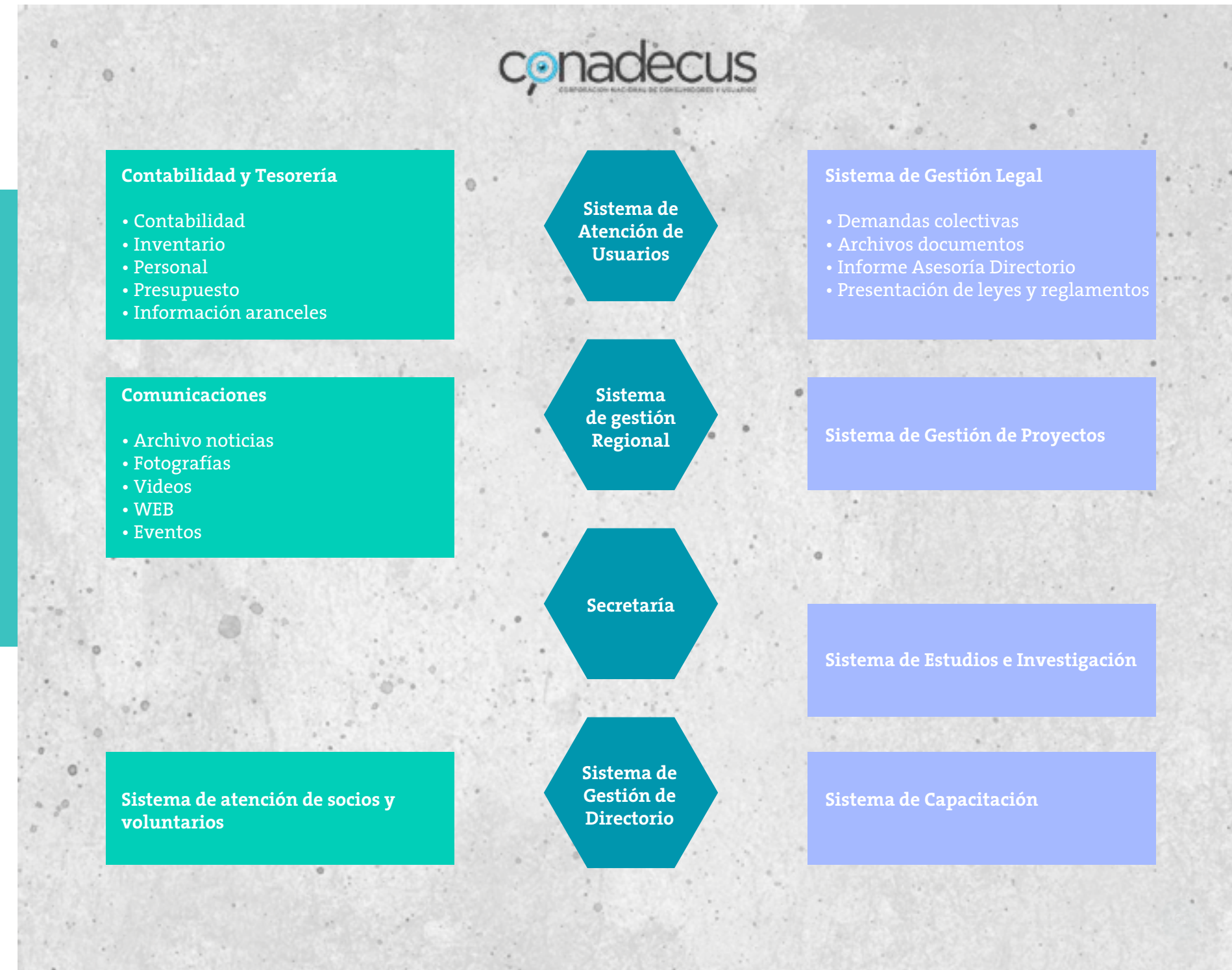
CONADECUS deberá contar con un método simple y efectivo, para conseguir llegar al máximo de Usuarios

y Consumidores, logrando de ellos información interesante para una gran Base de Datos de la institución y además, ganarlos para que sean parte de un registro de “voluntarios o ayudistas”. Personas que nos apoyen con gestión y/o financieramente. A lo menos vemos las siguientes unidades, existentes o por generar y sus respectivos sistemas informáticos de apoyo a la gestión:

- Sistema de Atención de Usuarios x
- Sistema de Contabilidad y Tesorería x
- Sistema de Comunicaciones x
- Sistema de Estudios e Investigación x
- Sistema de Gestión de Regiones
- Sistema de Capacitación x
- Sistema de Gestión Legal x
- Sistema de Socios y Voluntarios x
- Sistema de Control y Seguimiento de Proyectos
- Sistema de Gestión de Directorio
- Sistema de Interacción con Empresas

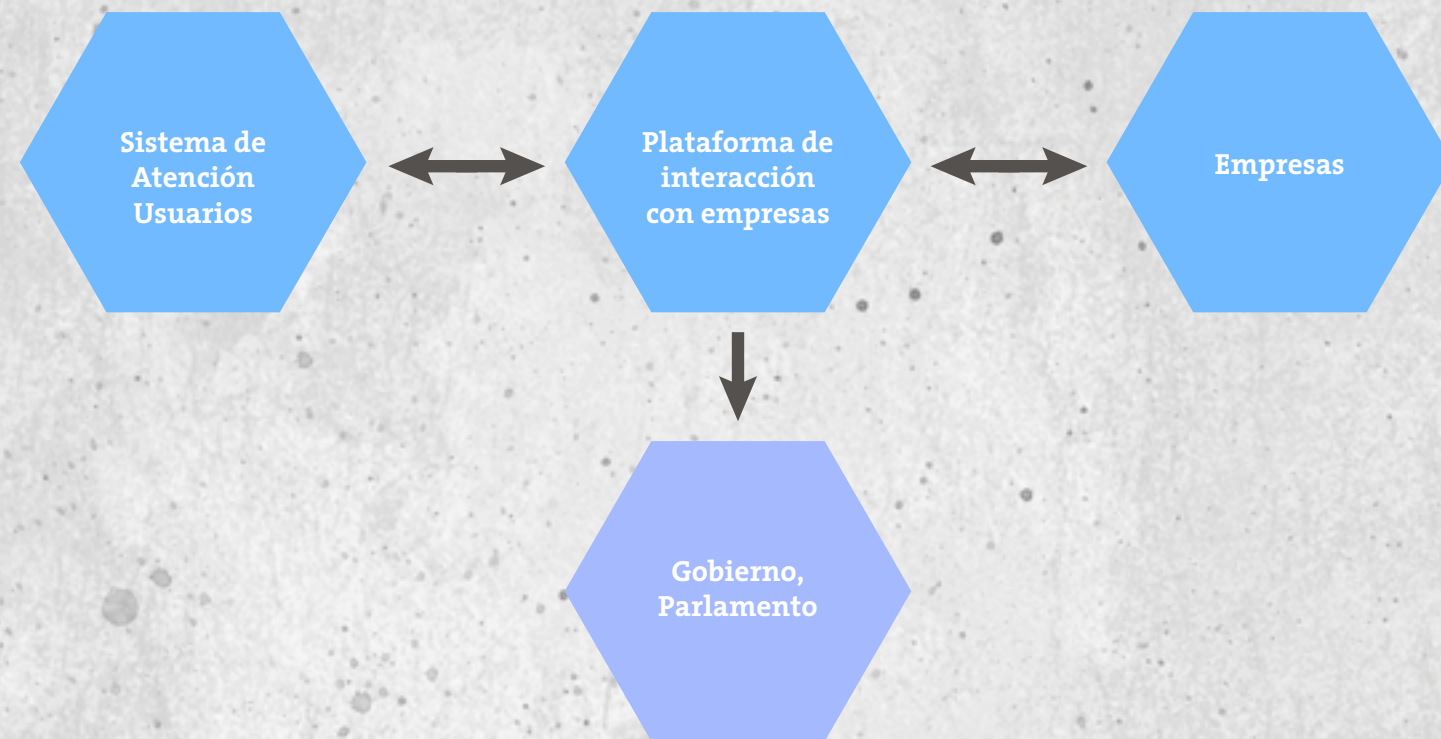


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONADECUS





SISTEMA DE INTERACCION DE CONADECUS CON EMPRESAS



14
**PARTICIPACIÓN EN
CONSEJOS DE LA
SOCIEDAD CIVIL (COSOC)**



Consejos de la Socieda Civil, COSOC.

Los consejos de la sociedad civil son un mecanismo de participación ciudadana cuyos integrantes representan a organizaciones de la sociedad civil relacionados al quehacer de la institución.

Órgano de carácter consultivo y deliberativo (no vinculante), cuyo objetivo principal será emitir opiniones que puedan ser tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones, y en el seguimiento de las políticas públicas.



Fotografía Consejo de la Sociedad Civil, COSOC del Instituto Nacional de Estadísticas, INE, 2018.

	TITULARES	SUPLENTES	PARTICIPACION	OBSERVACIONES	SESIONES 2018
ENERGIA					
Min. ENERGIA	Hernán Calderón/	Jorge C./Hugo J.	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
SEC	Jorge Cisternas	PENDIENTE A NOMBRAR	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
CNE	Hernán Calderón/	Jorge Cisternas	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES					
SUBTEL	Israel Mandler	Oscar Cabello/ J. Cisternas	ACTIVA	Sustituir a JC pendiente	regular
ECONOMIA					
INE	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	ACTIVA		regular
SERNAC	Hernán Calderón			Cosoc Inactivo	
SUPERINTENDENCIA DE VALORES	Hernán Calderón	PENDIENTE A NOMBRAR			
S. DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO	Hernán Calderón	Karina Carcamo	ACTIVA		
SUPERINTENDEENCIA DE BANCOS e INST. FINANCIERAS	Alvaro Gallegos	Hernán Calderón			
SUPERINTENDENCIA SANITARIAS	Andrés Parra	Norman Partarrieu	PRO ACTIVA		regular
CONSEJO CONSULTIVO ECONOMIA DIGITAL	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	pro activa		no convocado
TESORERIA	Sergio Donoso	PENDIENTE A NOMBRAR			
CHILE COMPRA	Luis solís	PENDIENTE A NOMBRAR			regular
Superintendencia de Casinos y Juegos	Jorge Cisternas			Cosoc Inactivo	inactivo
AGRICULTURA					
MINAGRI	Rolando Chateaunef	Jorge Cisternas	ACTIVA		regular
SALUD					
FONASA	Erna Chavez	Jorge Cisternas	pro activa		regular
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	Nelly Baeza	Jorge Cisternas	pro activa	Erna remplazará a JC	regular
CENABAST	María Eliana Díaz	Sergio Donoso	activa		regular
Min Salud	María Eliana Díaz				no regular
OTROS					
CGR	Jorge Cisternas		pro activa		regular
SUBDERE	Jorge Cisternas	Hernán Calderón	pro activa	Recien Constituido	no regular
JUSTICIA	Lautaro Videla	Andres Parra	pro activa		regular
REGISTRO CIVIL	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	pro activa		regular
DEFENSA	Jorge Cisternas	pendiente a nombrar	pro activa	No postular	regular
CONTRALORIA G.R.	Jorge Cisternas				regular
COSOC Muni Santiago	Jorge Cisternas		pro activa		regular



Fotografía Consejo de la Sociedad Civil, COSOC del Consejo Nacional de Energía, CNE, 2018.

15
CAUSAS VIGENTES
HASTA ENERO 2019



1).- Caratulado

CONADECUS con ISAPRE BANMEDICA S.A

Rol: 11635-2014

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

5-10-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve, Por tales consideraciones, normas citadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 254 del Código de Procedimiento Civil; 50, 51, 52 de la Ley N° 19.496; 1437, 1545 y 1698 del Código Civil, se declara: I.- Que se rechaza la objeción documental de fojas 334. II.- Que se acogen las tachas deducidas a fojas 597, 607 y 618. III.- Que se rechaza la demanda deducida en lo principal de fojas 93, por no resultar aplicable al caso de autos, la Ley invocada.

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte de Apelaciones de Santiago

2).- Caratulado

CONADECUS con ISAPRE VIDA TRES S.A

Rol: 11665-2014

Tribunal: 25° Juzgado Civil de Santiago

2-03-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve

a) Que se rechaza la tacha deducida en la audiencia testimonial de fecha 6 de abril de 2017, escrita a fojas 536 (ex 462) y siguientes, en contra del testigo de la parte demandante, don Juan José María Ossa Santa Cruz.

b) Que se omite pronunciamiento respecto de la excepción de prescripción opuesta por la parte demandada.

c) Que se rechaza en todas sus partes la demanda deducida en lo principal de fojas 1.

d) Que se condena en costas a la parte demandada.

e) Que no se hace uso de la facultad del inciso primero del artículo 50 E de la Ley 19.496. Regístrese,

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte de Apelaciones de Santiago

3).- Caratulado

CONADECUS con CRUZ BLANCA

Rol: 27251-2015

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago

23-10-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve vistos el mérito de los antecedentes, y de conformidad además, con lo que disponen los 1698 y siguientes del Código Civil; 159, 160, 169, 170 y 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil y artículos 2 letra f) y 2 bis de la ley de Protección al Consumidor, se declara:

I.- Que se rechazan las tachas deducidas en contra de los testigos Blas Ernesto Duarte Alleuy y David Alexander Decker Edwards por la parte demandante;

II.- Que se rechaza la acción deducida en lo principal de fs. 1;

III.- Que se rechaza declarar como temeraria la acción de autos;

IV.- Que cada parte pagar sus costas.

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte de Apelaciones de Santiago

4).- Caratulado

CONADECUS con AGUAS ARAUCANIA

Rol: 3685-2016

Tribunal: 2° Juzgado Civil de Temuco

Se encuentra en etapa de prueba, las pretensiones de la demanda se solicita compensación por los días de corte del suministro de agua, sin reposición del servicio, en el año 2017.

Causa en trámite

3).- Caratulado

CONADECUS con BCI

Rol: 23292-2015

Tribunal: 7° Juzgado Civil de Santiago

Se encuentra en etapa de oír sentencia

CAUSAS EN CONSULTA FISCALIA NACIONAL ECONOMICA (FNE)

- a).-Causa banda de espectro de 700 MHz, telecomunicaciones
- b).-Colusión del papel confort
- c).-Colusión de supermercados
- d).-Consulta promovida por Conadecus por el ingreso de Gas Fenosa al mercado del gas en Chile
- e).-Acuerdo entre la FNE y Tianqi por Litio
- d).-Consulta Subtel por espectro radioeléctrico
- e).-Denuncia a la fiscalía, por acuerdo entre Maipú y Farmacias Salcobrand
- f).-Consulta Achet por acuerdo entre aerolíneas

16
BALANCE GENERAL

Balance General									
A Diciembre de 2018									
Código	Cuenta	Débitos	Créditos	Deudor	Acreeedor	Activo	Pasivo	Pérdida	Ganancia
1101	CAJA	2.542.703	2.482.941	59.762		59.762			
1102	BANCO ESTADO 1 CTA.	80.985.599	78.570.991	2.414.608		2.414.608			
1103	BANCO ESTADO 2 CTA.	1.721.426	1.000.000	721.426		721.426			
1104	BANCO CREDITO E INVERSIONE	2.372.104.135	2.361.242.762	10.861.373		10.861.373			
1202	FONDO CONVENIENCIA	744.686.260	52.517.037	692.169.223		692.169.223			
1205	DEPOSITOS A PLAZO	100.959.720		100.959.720		100.959.720			
1301	FONDOS POR RENDIR	10.154.884	9.744.022	410.862		410.862			
1302	PRESTAMOS A E.E	100.000	100.000						
1303	ADEL.COM LTDA	2.533.460	2.533.460						
1305	FACTURAS POR COBRAR	2.275.000.000	2.275.000.000						
1306	ANTICIPO PROVEEDORES	1.868.454	888.454	980.000		980.000			
1401	GARANTIAS OTORGADA	1.860.000		1.860.000		1.860.000			
1501	PAGO PROVISIONAL M	22.750.000		22.750.000		22.750.000			
1601	MUEBLES Y UTILES	9.871.504		9.871.504		9.871.504			
1602	EQUIPO COMPUTACIONALES	3.057.320		3.057.320		3.057.320			
2201	FACTURAS POR PAGAR	757.971.728	772.018.194		14.046.466		14.046.466		
2202	SUELDOS POR PAGAR	28.861.853	28.861.853						
2203	HONORARIOS POR PAGAR	628.828.129	634.770.540		5.942.411		5.942.411		
2401	IMPUESTO UNICO	119.267	170.776		51.509		51.509		
2402	RETENCION 10%	69.958.124	70.472.012		513.888		513.888		
2501	ADMINIST. DE FDOS DE	3.783.874	4.676.424		892.550		892.550		
2502	ISAPRES	1.132.476	1.356.476		224.000		224.000		
2503	INSTITUTO DE PREV. SOC	973.368	1.201.378		228.010		228.010		
2601	PROVISIONES VARIA		183.744		183.744		183.744		
2701	PR.AGUAS ANDINA	34.560.763	34.560.763						
2702	PR.SIACUS	21.176.884	21.675.527		498.643		498.643		
2703	PR.NUEVA LEY CONSUMIDORES	16.822.446	16.000.000	822.446		822.446			
2704	PR. SEM.DEBERES		359.134		359.134		359.134		
2705	PR.PUBLICIDAD Y PRACTICA DE	12.981.533	12.430.000	551.533		551.533			
2706	PRETIQ.NUTRICIONAL	28.321	28.321						
2707	PR.CONSUMID. EN RIESGO	10.248.225	10.730.000		481.775		481.775		
2708	PR. CURSO D° Y DEBERES	145.256	145.256						
2709	PR.LEY DE COMPETENCIA	7.371.397	8.071.207		699.810		699.810		
2801	DEPRECIACION ACU		337.900		337.900		337.900		
2802	COSTAS EJERCICIOS ANTERIOR	22.927.160	58.070.093		35.142.933		35.142.933		
2803	COSTAS DEL EJERCICIO	5.378.800	5.378.800						
4201	APORTE-DONACIONES		1.922.000		1.922.000				1.922.000
4202	INGRESOS POR CAPA		350.000		350.000				350.000
4203	INGRESOS POR COSTA		2.275.000.000		2.275.000.000				2.275.000.000
4204	INTERESES		6.972.727		6.972.727				6.972.727
5201	SUELDOS	34.628.887	15.579.377	19.049.510				19.049.510	
5202	HONORARIOS	36.014.139	3.918.667	32.095.472				32.095.472	
5203	DIETAS DE DIRECTORES	3.900.000		3.900.000				3.900.000	
5402	TELEFONO	1.666.038	536.450	1.129.588				1.129.588	
5403	GASTOS GENERALES	41.021.285		41.021.285				41.021.285	
5404	GASTOS DE REPRESENTACION	6.000.000		6.000.000				6.000.000	
5405	GASTO JUDICIALES	219.500		219.500				219.500	
5503	INTERESES	1.017.037		1.017.037				1.017.037	
5704	GASTO POR DEMANDA	1.391.925.331		1.391.925.331				1.391.925.331	
SUBTOTALES		8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		1.496.357.723	
			8.769.857.286		2.343.847.500		59.602.773		2.284.244.727
EXCEDENTE							787.887.004		
								787.887.004	
TOTALES		8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		2.284.244.727	
			8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		2.284.244.727
De acuerdo al artículo 100 del código tributario de 1992, se deja constancia que los datos proporcionados para los asientos contables son fidedignos.									
									
FLORENCIO RODRIGUEZ R.						HERNAN CALDERON R.			
Contador						Representante Legal			

Directiva Conadecus 2019-2021



Faltó Marcos Zepeda, vicepresidente

Presidente: Hernán Calderón R.

Tesorera: María Eliana Díaz S.

Vicepresidente: Marcos Zepeda R.

Directores:

- Nelly Baeza T.
- Emilio Carabantes R.
- Erna Chávez V.
- Sergio Donoso S.
- Alicia Gariazzo G.

Secretario General: José Vargas N.

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, CONADECUS, fue fundada en 1996, con Personalidad Jurídica por Decreto N° 979 del Ministerio de Justicia, e inscrita con el N° 4, en el registro de Asociaciones de Consumidores (ADC) que lleva el Ministerio de Economía.

Además nuestra organización está afiliada a Consumers Internacional. Con en el auspicio del Fondo Concursable de las ADC's Conadecus ha mantenido permanentemente su labor de asesoría, capacitación y educación.

MISIÓN

Impulsar un trato justo para los consumidores, un mercado transparente que asegure la libre competencia, un medio ambiente sustentable, un consumo responsable y la salud de los consumidores, asumiendo la información, la educación y la defensa de Consumidores y Usuarios.

VISIÓN

“Ser reconocida como la organización nacional de consumidores líder en el país”.

Conadecus presentó la primera demanda colectiva en Chile en defensa de los consumidores que benefició a más de 540 mil usuarios del BancoEstado y el histórico acuerdo compensatorio por la colusión del papel tissue, que benefició a más de 13 millones de personas que recibieron una compensación de \$ 7 mil pesos, devolución inédita e histórica a nivel nacional e internacional.

¿Qué ofrecemos?

En Conadecus prestamos asesoría legal GRATUITA a todos los consumidores del país.

¿Dónde estamos?

Nuestras oficinas están ubicadas en calle Valentín Letelier N° 16, metro Moneda, Santiago.

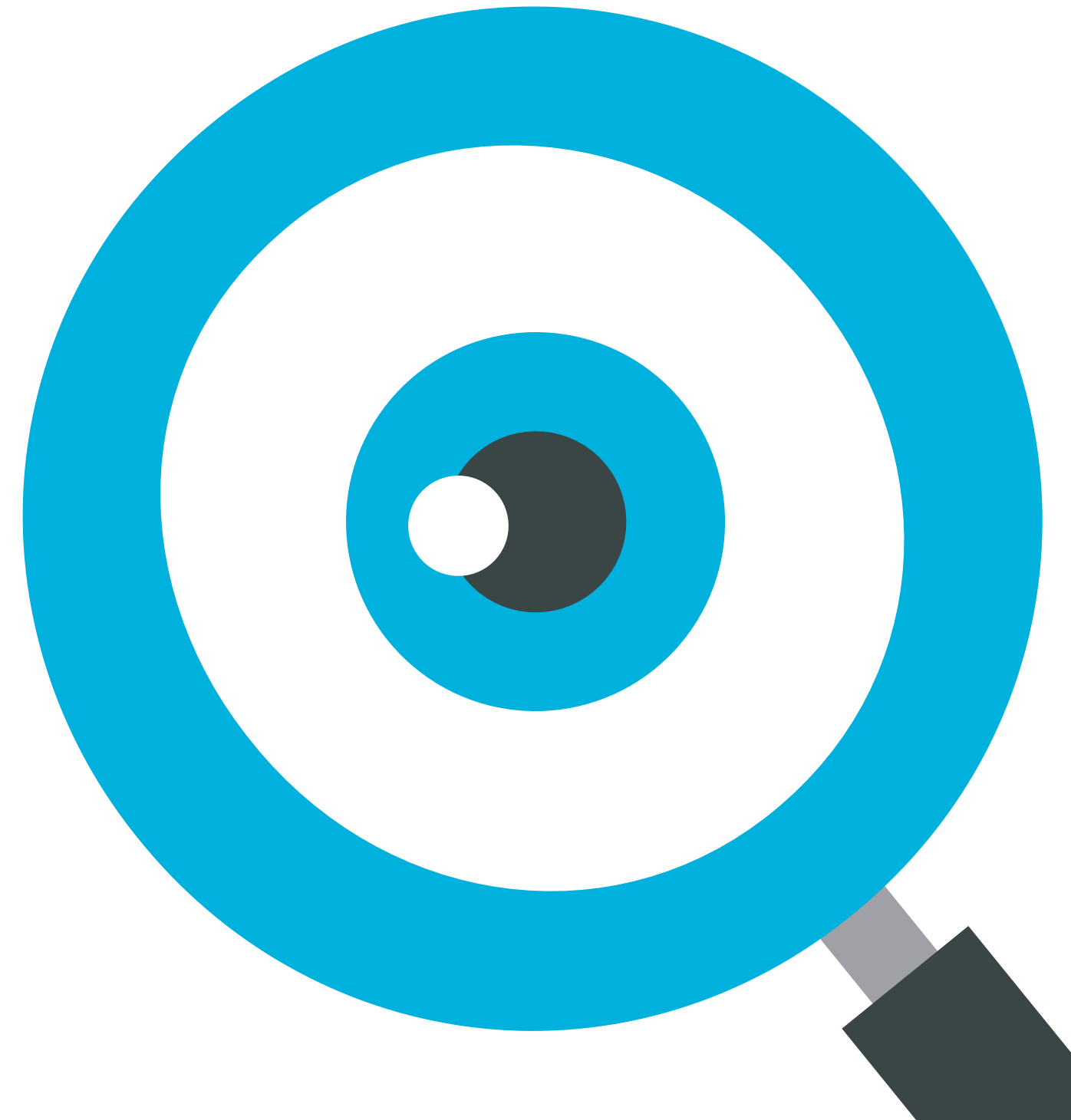
Nuestros teléfonos son 2696 0420 y 2672 5150

Toda la información actualizada en materia de consumo en nuestra web institucional

www.conadecus.cl

Escríbenos a: asesorialegal@conadecus.cl

conadecuschile@gmail.com





-  /conadecus
-  @conadecus
-  conadecus