

Conadecus una organización al servicio de los consumidores

Hernán Calderón Ruiz, presidente de Conadecus

Desde su entrada en vigencia en 1997 el sistema de protección de “Derechos del Consumidor” a pesar de sus perfeccionamientos y notorios avances ha comenzado a mostrar carencias de fondo, especialmente en lo que dice relación con áreas que son de especial importancia social, como lo son aquellos relativos al endeudamiento y regulación financiera, acceso a la vivienda, derecho a la salud y servicios públicos básicos, aspectos que no están bien regulados y que por lo mismo son diariamente caldo de cultivo para los abusos.

Junto con ello, los recientes hechos ocurridos a raíz del “estallido social” que ocurrió en octubre de 2019, nos muestran que Chile no es la excepción a nivel internacional, en la cual vemos como se manifiesta el descontento de la ciudadanía con el sistema económico y político, dando nacimiento a nuevos movimientos, que cada vez con mayor fuerza, exigen la satisfacción de diversas demandas sociales, tales como: el fortalecimiento del sistema democrático, la garantía de acceso a satisfacción de necesidades básicas, la equidad en las relaciones laborales, la justicia distributiva, el fin de los abusos del mercado entre otros diversos requerimientos.

Desde Conadecus hemos querido aportar al debate que debe darse en torno a todas estas demandas con una serie de propuestas que hemos considerado especialmente relevantes para el perfeccionamiento del sistema de derechos del consumidor y que traerían diversos beneficios para los ciudadanos.

Tenemos la profunda convicción que las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor debemos contribuir desde nuestra experiencia para la realización de los anhelos a los cuales aspira la ciudadanía y, en ningún caso, restarnos del debate público que tenemos por delante, ya que sólo de esa forma, podremos contribuir junto con las demás organizaciones de la sociedad civil, a transformar el descontento social en propuestas de cambio que mejoren la calidad de vida de las personas.

¿Cómo funciona la ley del Consumidor en Chile?

En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Con fecha 13 de septiembre de 2018 se publicó la ley N° 21.081 que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y el Decreto Ley N° 2.757 que establece normas sobre asociaciones gremiales, con el objetivo de procurar una protección de los derechos de los consumidores de manera ágil, moderna y eficiente.

Estas modificaciones buscan generar los incentivos adecuados a fin de que los conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos en el tráfico económico se resuelvan dentro de plazos razonables.

Este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y entre los temas principales que regula están:

El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación; la garantía de los productos; a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.

La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.

La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.

Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.

Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.



Conversatorio para tratar de reformar Fonansa y crear un Plan de Salud Universal

En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones del Servicio Nacional de Consumidores -SERNAC- en materias financieras con la Ley N° 20.555. En septiembre del 2018, se publica la Ley N° 21.081, que fortalece la protección de los consumidores, dotando al Servicio con la facultad para fiscalizar y mejorar diversos procesos.

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 provenientes del Estado, para las organizaciones que representen a los consumidores en los Juzgados de Policía Local, para lo cual se crea un fondo especial. Lo anterior significa que en la práctica ratificar el derecho de las ADC's de representar a los consumidores en los JPL por las infracciones de menor cuantía.

Reseña histórica de CONADECUS

CONADECUS fue fundada el 26 de octubre del año 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's, que lleva el Ministerio de Economía de la República de Chile.

Nuestro objetivo es contribuir a la construcción de una sociedad que respete los derechos de los ciudadanos, incluidos aquellos que emanan de su condición de consumidores. 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 importante herramienta para modular las diferencias entre los agentes del mercado en Chile.

Nuestra organización está afiliada a Consumers International y es miembro fundador del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores, además participa del Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores. Asimismo, tiene la representación de los consumidores en múltiples instancias de participación ciudadana como los Consejos de la Sociedad Civil; el Consejo de la Superintendencia de Insolvencia y Re-emprendimiento; el Consejo del Instituto Nacional de Estadísticas y del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Entre los servicios que brinda CONADECUS a través de sus profesionales destacamos la entrega de asesoría legal gratuita de forma presencial, telefónica y digital, lo mismo que 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 elaboramos estudios e investigaciones sobre materias de consumo.

CONADECUS presentó en 2004 la “primera demanda colectiva” en Chile en defensa de los consumidores usuarios de Banco Estado. En 2010 se produjo el fallo de primera instancia, favorable a la corporación, casi una década después de iniciado el proceso, más de quinientos setenta y cinco mil clientes obtuvieron una respuesta. Banco Estado devolvió \$5.675.354.253, equivalentes a doce millones de dólares, a los clientes que se vieron por el cobro indebido de comisiones por mantención en sus cuentas de ahorro a la vista que no estaban establecidas en los contratos, favoreciendo a cerca de 500.000 usuarios.

En 2006 Conadecus se hace parte en contra de las grandes empresas del *Retail* en demanda colectiva iniciada por SERNAC, las cuales cobraban comisiones sobre la tasa máxima convencional (TMC) a los deudores en sus tarjetas de crédito, que sumadas a las tasas de interés, excedían las tasas legales máximas, las compensaciones favorecieron aproximadamente a 5.000.000 de usuarios de tarjetas de crédito.

El caso más emblemático a la fecha, está “Colusión del Papel Tissue” en contra las Compañías Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC) y SCA Chile, las cuales durante once años se coludieron en los precios del papel higiénico y las servilletas. El 19 noviembre de 2015, Conadecus presenta la demanda colectiva contra las empresas CMPC y SCA, llegando a un acuerdo conciliatorio en mayo del 2018. CMPC

pagó un total de ciento cincuenta millones de dólares (USD \$150 millones) y el 1 de agosto de 2018 se procedió al pago de siete mil pesos a cada ciudadano mayor de dieciocho años, lo que significó que once millones y medio de consumidores recibieran su dinero. La demanda contra SCA aún no ha sido resuelta por Tribunales.

Organización de CONADECUS

Luego de la experiencia adquirida en nuestra visita a Facua en España, hemos generado una nueva mirada que nos permite integrar lo vivido con el fin de profesionalizar las diferentes áreas que consideramos importante potenciar y desarrollar en nuestra organización.

De acuerdo a los Estatutos, la Asamblea General de Socios escoge cada dos años entre sus socios a las personas que formarán parte del Directorio, una vez elegido, se reúne una vez al mes y cuando lo considere necesario, con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la Corporación.

Los miembros del Directorio eligen un Comité Ejecutivo, funcional, el cual se reunirá según necesidad, al menos una vez a la semana, para la toma de decisiones y dará cuenta de su gestión al Directorio.

Con esta nueva organización, Conadecus contará con los siguientes áreas de trabajo: Comunicaciones, Finanzas y Recursos Humanos, Secretaría, Atención a público, Jurídico-Técnico, Membresía, Educación y Capacitación, Informática, Análisis y pruebas comparativas, Proyectos, Representaciones Institucionales, Coordinación y apoyo a las delegaciones territoriales.



Asamblea general ordinaria de socios de Conadecus realizada el 26 de diciembre de 2019

Directorio CONADECUS: A través de la Asamblea General Ordinaria de Socios de CONADECUS, realizada el 24 de Abril de 2019, a las 17:30 horas, se efectuó la elección del nuevo Directorio 2019-2021.

Dentro de las atribuciones de nuestra Asociación de Consumidores y Usuarios, destacamos:

- 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.

Área de Atención de Público

Esta área está a cargo del Abogado de la Universidad de Chile, Antonio Olivares y básicamente es el motor que alimenta nuestro trabajo; la recepción, seguimiento y respuesta a las solicitudes y reclamos de los consumidores y usuarios ingresados a través de los diferentes canales: presencial, telefónico y por correo electrónico. Durante el año 2019 y especialmente producto de las demandas judiciales se produjo un súbito aumento en la cantidad de reclamos, lo que obligó a la Corporación a profesionalizar el equipo de personas que atienden público.

La información entregada por el usuario a nuestra plataforma digital, se encuentra resguardada por la Ley 19.628 de Protección de Datos Personales, por lo que al momento de ingresar los antecedentes solicitados se autoriza únicamente a CONADECUS para que utilice dicha información con fines de estudio y análisis de Mercado.

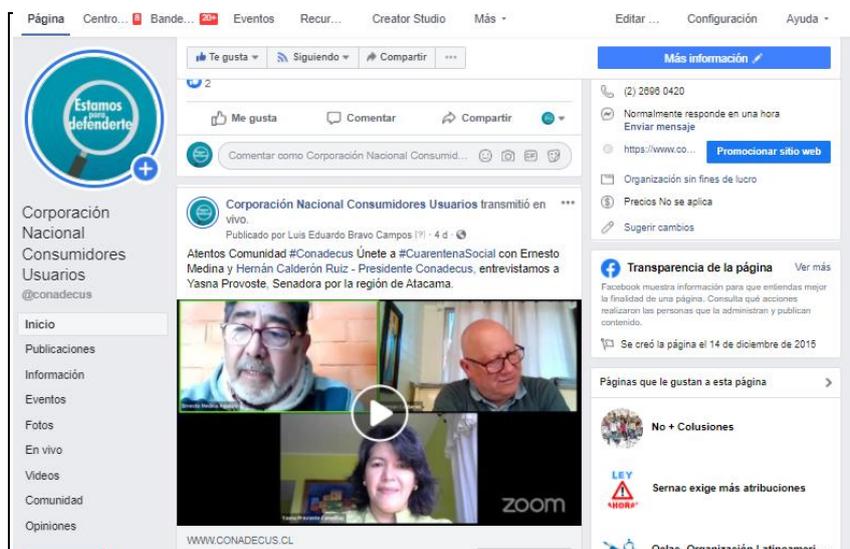
Consultas y Reclamos durante el año 2019

Durante el ejercicio del año 2019, CONADECUS recibió un total de mil seiscientas veintisiete consultas y reclamos de los consumidores.

A través de nuestros diferentes canales, los consumidores deben completar un formulario con una serie de preguntas. Dicha información es recogida y almacenada en nuestra base de datos, que compila la información de las distintas fuentes. Una vez almacenados los datos registrados a través del formulario, son analizados por los profesionales de CONADECUS, los que procesan la información y dan respuesta a los consumidores, derivándola a quien corresponda o agrupándolas para realizar demandas colectivas cuando las causas lo ameritan.

El sistema puede consultar y buscar información de algún requerimiento de los consumidores, así como también, entrega reportes estadísticos mensuales y anuales.

El mismo sistema de Consultas y Reclamos, alimenta a un servidor de correos, encargado del envío del boletín semanal “La voz del Consumidor”, el cual se almacena en el sitio web www.vozdelconsumidor.cl



Conadecus está presente en las redes sociales

Área de Comunicaciones

El área de comunicaciones está a cargo de María Paz Ibar, Periodista y Magister en Comunicaciones y la vocería está a cargo de Hernán Calderón, Presidente de Conadecus. Esta área es la encargada de generar información atinente a la Corporación y consolidar en las Redes Sociales las noticias que involucran a CONADECUS, generando vínculos a través de la página web www.conadecus.cl de nuestro boletín informativo, que se envía semanalmente “La voz del Consumidor”, que es el medio a través del cual se realiza el *feedback* con nuestros socios y seguidores, donde ellos participan de forma activa, ya que regularmente colaboran con columnas de opinión que contribuyen a generar noticias.

Nuestra incidencia en las redes sociales ha ido en constante aumento. Contamos con más de veinte mil seguidores en Facebook y Twitter. Instagram es la última plataforma que activamos y estamos trabajando para llegar a los jóvenes consumidores a través de programas y entrevistas en vivo.

El fuerte trabajo de gestión de medios en televisión, prensa, redes sociales y otros temas tales como: colusión papel tissue, análisis de la carne de cerdo, acaparamiento de espectro telefónico, sobreendeudamiento, colusión en la carne de pollo, cancelación de eventos, devolución de entradas, seguros, tarjetas de crédito, fraudes bancarios, campaña NO+DEUDAS, regulación de los precios de los medicamentos, entre otros, han posicionado a CONADECUS, requerido por los medios de prensa para señalar lo que es o no correcto en materia de consumo, reconociendo la labor, prestigio y trayectoria de CONADECUS.

Exitosa campaña “No+Deudas”

Lanzamos la campaña comunicacional NO+DEUDAS, siendo punta de flecha y marcando pauta en los medios de prensa nacional, al postular con claridad el difícil

escenario económico que se avecinaba. La campaña No+Deudas agrupó a más de mil trescientos consumidores endeudados. Las visitas a la web de Conadecus aumentaron considerablemente, de nueve mil setecientas visitas que registramos en diciembre 2019, a más de veintiún mil visitas a enero 2020. Estos datos respaldan el alto impacto que tuvo la campaña, que se instaló en noticieros, diarios y matinales por un largo tiempo. CONADECUS entregó propuestas concretas al gobierno para proteger a la familia chilena de las consecuencias del alto nivel de sobreendeudamiento y las amenazas generadas sobre las viviendas con deudas hipotecarias, de consumo y otras.

Servicios Informáticos 2019

En el contexto de la demanda por la Colusión del Papel Tissue, y dada la envergadura de sus resultados, se entrega a una agencia de comunicaciones el manejo de la campaña informativa. La agencia desarrolla una nueva imagen corporativa y moderniza la página web -www.conadecus.cl- Dichos cambios, también contemplaron la contratación de nuevos servicios de hosting, firewall y casillas de correos. Esta experiencia no fue satisfactoria, por lo que se decide abrir el área de Informática y contratar al Ingeniero Informático, Luis Bravo, que con dedicación exclusiva, se avocó a conquistar nuestra propia visión de CONADECUS en el mundo digital y la modernización de la toma de decisiones.

Se contrató el servicio de correos masivos para informar a los consumidores a través del Boletín “La Voz del Consumidor”, el que tiene ahora su propia página web. (www.vozdelconsumidor.cl) y aunque aún se encuentran en desarrollo, se avanzó en la contratación de diferentes elementos necesarios para poder albergar en dependencias de CONADECUS, servidores y aplicaciones, propias de la institución. Entre otras decisiones, y debido a la obsolescencia de los equipos de oficina, se cambiaron los computadores, notebooks y todos los equipos fueron actualizados.

Área de Proyectos

El área de proyectos, se encuentra a cargo de José Vargas, Secretario General, quien debe desarrollar y presentar sus propuestas a las diferentes fuentes de financiamiento para hacer sustentable a la Corporación. Básicamente debe orientar y formalizar la gestión de proyectos en materia de prioridades, designaciones, evaluación y control de gestión, propiciando una búsqueda constante de nuevos fondos concursables tanto nacionales como internacionales. También debe gestionar la entrega de recursos comprometidos y supervisar la gestión de dichos proyectos, garantizando el desarrollo de las actividades comprometidas. En esta área se desarrollan análisis comparativos, estudios e investigaciones de la calidad y del cumplimiento de la legislación respectiva de productos, servicios y establecimientos. También se contratan peritajes e informes en derecho con el fin de respaldar las demandas legales. Se realizan encuestas de opinión sobre determinados servicios, productos y establecimientos; así como de otros aspectos relacionados con los consumidores y usuarios que permitan la promoción de denuncias ante las administraciones sobre problemas detectados a través del Departamento Legal /o Comunicaciones.



Conadecus junto a la consultora Arista Social realizaron un estudio sobre la carne de cerdo y su calidad nutricional

Durante el 2019 se realizaron los siguientes proyectos:

1. Análisis de Carne de Cerdo. Calidad Nutricional e Información al Consumidor.
2. Sistema Integral de Información y apoyo a los Consumidores y Usuarios, que desarrollamos hace catorce años consecutivos.
3. Conadecus en conjunto con la Asociación de Consumidores de Valdivia (Acoval) realizan un estudio sobre los cumplimientos de la “Ley del Consumidor” en la población haitiana.
4. Conadecus junto a la Asociación de Consumidores de Valdivia analizan la calidad del agua de las localidades de: Valdivia, Mafil y Maipú.
5. En convenio con FACUA Sevilla, se capacita a distancia al personal y a los directores y reciben a representantes de Conadecus en sus oficinas.
6. Conadecus participa en Congreso Internacional: “Consumidores en el corazón de la Innovación Digital”.

Talleres: Se capacitó en talleres presenciales a doscientos treinta y cinco consumidores.

- Conadecus en terreno: atención gratuita en la comuna de Melipilla.
- Conadecus en la ciudad de Rancagua: “Capacitación en derechos y deberes del consumidor para empleados y consumidores de CGE”.
- Conadecus en terreno: visita la comuna de Pedro Aguirre Cerda.
- Conadecus en la ciudad de Arica: “Capacitación en Derechos y Deberes del Consumidor junto a la CGE”
- Conadecus participa en Congreso Internacional: “Consumidores en el corazón de la Innovación Digital”.
- Conadecus dicta taller sobre “Educación Financiera y Derechos y Deberes del Consumidor” en la comuna de El Bosque.



Actividad formativa impartida por Conadecus

Área de Captación de Socios

Es un área que no estaba muy desarrollada en la Corporación, ya que siempre se había contado con un importante grupo de socios, muchos de ellos fundadores y profesionales que voluntariamente habían trabajado para proveer servicios necesarios para las diferentes acciones de protección a los consumidores, especialmente en el ámbito de las demandas judiciales y en la instalación de propuestas para políticas públicas que vayan en favor del mejoramiento de las leyes relacionadas.

Luego de la capacitación y del viaje para conocer el funcionamiento de FACUA y siempre con el interés de ampliar su base social, se realizan diferentes propuestas para su desarrollo. Sin embargo, dada la contingencia social con la crisis económica asociada y, posteriormente la provocada por la pandemia de Covid-19 Conadecus ha decidido postergar el lanzamiento de la campaña de captación de socios con cuotas.

Área de Educación e-learning

Esta área se encuentra a cargo del profesor Ricardo Ortiz. El primer curso online que está en proceso de implementación es sobre: Derechos y Deberes del Consumidor y se encuentra en desarrollo un segundo curso sobre Educación Financiera y Presupuesto Familiar. Estos cursos se están realizando a través de un Convenio con el Instituto Financiero de Comercio (IFC).

Área de Finanzas

El área de Finanzas se ocupa de la Contabilidad de toda la actividad económica y financiera de la Corporación, incluida la preparación de informes al Directorio para la toma de decisiones, balances mensuales, anuales y apoyo a la Auditoría Externa. Finanzas está a cargo de M. Eliana Díaz, Directora y Tesorera, y de Florencio Rodríguez, Contador.

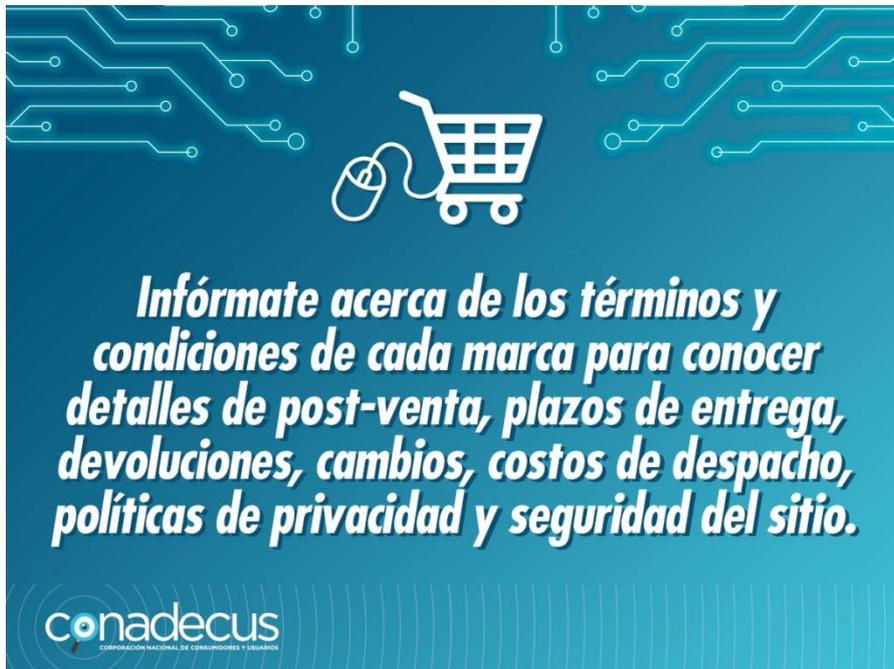
Por otro lado, Finanzas realiza trámites relacionados con las personas que trabajan para la Corporación con diferentes tipos de contratos, lo mismo de aquellos que participan en los distintos proyectos propios o desarrollados en conjunto con otras

Asociaciones de Consumidores. Igualmente tiene a su cargo la gestión de adquisiciones para el desarrollo del trabajo, así como la contratación y los pagos a proveedores y servicios, lo mismo que la permanente actualización del inventario. Durante el año 2019 habría que destacar los ingresos recibidos como fruto de las demandas ganadas en Tribunales y acuerdos posteriores, los que por decisión del Directorio han sido invertidos en distintos papeles bancarios, los que a pesar de los bajos retornos debidos a la situación del país, han sido muy importantes para mantener dentro del presupuesto proyectado, al quehacer de la Corporación.

El año 2019 los ingresos recibidos por la organización se originaron principalmente a través de costas de las demandas judiciales, las que durante el ejercicio fueron equivalentes a US\$ 127.582.- y por intereses generados por papeles bancarios por la suma de US\$52.483.- A esto debe sumarse lo existente al inicio del ejercicio, remanente del año anterior, equivalente a US\$ 1.105.302.- lo que permitió terminar el año 2019 con ingresos por US\$1.282.664.- (1US\$=\$744,62 al 31.12.19).

También se obtuvieron recursos a través de proyectos del Fondo Concursable del SERNAC por la cantidad de US\$52.483.- los que fueron ejecutados en su totalidad. Los gastos generados por las personas fueron equivalentes a US\$160.091.- y los gastos generales la suma de US\$157.858.

Es importante destacar que durante el año se refaccionaron las oficinas y se compró mobiliario y equipos computacionales nuevos por el equivalente a US\$20.000.-



Infórmate acerca de los términos y condiciones de cada marca para conocer detalles de post-venta, plazos de entrega, devoluciones, cambios, costos de despacho, políticas de privacidad y seguridad del sitio.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y TRABAJADORES

Una de las campañas de Conadecus a través de su Web