

# CUENTA PÚBLICA CONADECUS

**2020-2021**

El estallido social de octubre de 2019, generó un revuelo político sin precedentes en nuestro país. La normalidad no era tal, se desvaneció para denunciar abusos tan incorporados que eran asumidos con normalidad.

Además, el escenario actual, con las características mortales de la emergencia sanitaria del Covid 19, que desde marzo del 2020, ha cambiado el escenario económico y social del país.

Un sistema abusivo, corrupto y a la vez frágil con los consumidores. Un sistema económico desbordado en créditos de consumo que fueron ahogando a un número importante de chilenos - 4.6 millones de sobre endeudados- que no lograron mantener el ritmo de pagos y hoy son presos del sistema financiero.

Por lo mismo CONADECUS estima que las medidas Pro-Consumidor y Anti-Abusos son insuficientes y no dan abasto a las exigencias que el mercado y la ciudadanía reclaman con justa razón. Por lo mismo, en CONADECUS, hemos planteado en el parlamento y medios de comunicación, que se necesitan medidas concretas respecto del sobreendeudamiento.

El escenario actual no sólo ha sido inédito por las características mortales de la emergencia sanitaria; los cuestionamientos de las y los consumidores hacia múltiples empresas por no cumplir con lo prometido, ha derivado en un auge de reclamos y consultas sin precedentes.

En CONADECUS hemos sido enfáticos en señalar que “el consumidor tiene los mismos derechos al realizar una compra online. Sin embargo, los consumidores están molestos, las consultas y reclamos se han triplicado en CONADECUS, las compras online y la entrega de los productos son los reclamos más frecuentes de los consumidores”.

Durante los años que hemos estado en pandemia, el 2020 y 2021, se viene dando en CONADECUS, la implementación de un equipo permanente de trabajo legal que ha presentado las primeras “demandas colectivas” preparadas por nuestro equipo de trabajo además de la implementación de diversas políticas y propuestas públicas de CONADECUS.

En otro orden de ideas, hemos preparado y coordinado la presentación en diversas instancias de las propuestas de CONADECUS desde el punto de vista de cambio legal, propuestas legislativas que hemos presentado en distintas instancias ante el Congreso Nacional, asimismo hemos participado en la redacción y presentación de distintas iniciativas regulatorias como por ejemplo la campaña “NO+DEUDAS”, “Chile Sin Cortes” desde el punto de vista regulatorio, participamos ante los organismos de Gobierno en la regulación del Reglamento de Asociaciones de Consumidores, entre otras diversas instancias.

Contamos con una permanente presencia en los medios de comunicación, expresando nuestras ideas y propuestas en materias de derechos del consumidor y nuestro programa “La Voz del Consumidor”, que se transmite vía Facebook Live, se ha convertido en una voz autorizada y cuenta con varios seguidores.

En el área de “Estudios de Conadecus”, hemos desarrollado un área de investigación en el área de etiquetado de alimentos, como con los estudios: “el análisis del Atún en lata y de los helados de cassatas de chocolate”, llevado a cabo durante el segundo semestre del 2021, y además incluimos trabajo de campo, e hicimos un estudio comparativo de precios durante la pandemia en la canasta básica de alimentos.

Esta Cuenta Pública 2020 y 2021 dan cuenta del trabajo y crecimiento de la corporación en materia de defensa de los derechos de los consumidores, asesorías individuales, demandas colectivas, seminarios, charlas, estudios e investigación.

Hernán Calderón, Ruiz, Presidente de Conadecus.

## CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Durante el año 2020 y 2021 la venta de productos por Internet aumentó explosivamente por la pandemia. Pero también se dispararon los reclamos de consumidores insatisfechos con sus productos o la respuesta de las respectivas empresas, las que han incurrido en incumplimientos respecto de las consumidoras y los usuarios: compras por internet, servicios de envío y delivery también han incurrido en incumplimientos. Basta una simple revisión en internet para darse cuenta de reclamos por entregas tardías, ausencia de entregas, nulas respuestas de los proveedores e incumplimientos de los términos y condiciones.

Hubo un incremento notorio de los reclamos que llegaron a las plataformas de Conadecus, “la cantidad de consultas y reclamos recibidas en el 2020 se triplicó al total del año 2019. Existe una explosión de alegatos de clientes que se sienten vulnerados. Si en todo el 2019 sumaron 1.862 consultas y reclamos, en 2020 cerramos con más de 4.500.”

Tipo de Ingreso	2019	2020	2021 (parcial 27-dic)
Consultas	1.083	1.270	568
Reclamos	767	3.298	1.850
<b>TOTAL</b>	1.850	4.568	2.418

A partir del 2020 hay un cambio en el comportamiento frente al consumo, antes del 2020, las consultas siempre eran superiores a los reclamos, a partir del 2020, se ve que más gente "no tiene miedo de reclamar.

Las redes sociales han sido el punto de encuentro de múltiples consumidores que han optado por gritar su molestia hacia dos industrias mediante esa vía. El e-commerce y las telecomunicaciones han visto sus nombres repetidos un sinfín de veces en Facebook y en Twitter.

Nuestra incidencia en las redes sociales ha ido en constante aumento. Contamos con más de veinte mil seguidores en Facebook y Twitter. Este año superamos los MIL seguidores en Instagram, que 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, demanda contra Metro, contra las empresas del Gas, entre otros, han posicionado a CONADECUS, que es 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.

## **El turismo y el transporte**

No sólo se han convertido en uno de los sectores más golpeados por la expansión del Covid-19, sino además en el foco de la molestia del grupo más relevante de consumidores. **Un 25% de las quejas presentadas en nuestras plataformas han respondido al transporte y turismo.**

Los reclamos son mayoritariamente contra Latam Airlines, que fueron los que terminaron dando origen a la **demanda colectiva interpuesta por Conadecus**, presentada en el mes de junio de 2020, ante el 23° Juzgado Civil de Santiago, buscaba por primera vez que la justicia sancione a la empresa no solo por no desembolsar el dinero gastado por los consumidores que no recibieron el servicio, sino además que se haga cargo del daño moral colectivo y lo repare a través de una indemnización económica.

Sin embargo, los abogados de Latam solicitaron al 23° Juzgado Civil de Santiago que se suspendiera el procedimiento que presentó Conadecus dada la solicitud de insolvencia existente en Estados Unidos. El tribunal acogió de plano dicha resolución, sin dar oportunidad a Conadecus a expresar sus reparos, y procedió a la suspensión de la “demanda colectiva”.

Muchas de las quejas que llegan a Conadecus tienen relación con la cancelación de vuelos y la escasa o nula respuesta de parte de las aerolíneas, en especial de Latam. La afectación de los derechos de los consumidores es clara, existe apropiación de sus dineros y ninguna alternativa de solución de parte del proveedor”.

Y es que estos rubros no han sabido dar respuesta a las devoluciones de pasajes o reservas que fueron pagadas por los usuarios y que tras la pandemia no se hizo efectivo el retorno del dinero.

## **Educación**

Ante la crisis económica que desencadenó la pandemia del coronavirus, muchos apoderados pidieron rebajar los aranceles de los colegios privados y subvencionados debido a la suspensión de clases. Muchos de los colegios particulares están organizados como sociedades anónimas o sociedades por acciones, las que de acuerdo a la Ley son siempre mercantiles. No estamos en presencia de fundaciones o corporaciones sin fines de lucro, sino que ante sociedades de capital en donde sus dueños retiran utilidades permanentemente. Aunque la educación no debe ser considerada un negocio, para ellos, su labor educacional se organiza como un negocio, les genera réditos; para los apoderados, en cambio, se trata de un servicio o acto civil. En consecuencia, tiene plena aplicación la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, la entrega de un servicio de calidad, la ausencia de cobro si no se presta el servicio, la intervención de las asociaciones de consumidores y la interpretación que pueda realizar el Sernac”.

El 17 de diciembre de 2020 se declaró admisible una **demanda que interpuso Conadecus en contra del Preuniversitario Pedro de Valdivia**. La demanda encuentra su fundamento en el cobro de un

precio superior al que correspondía al servicio prestado. En buenas cuentas, el Preuniversitario contemplaba un precio para un servicio online, pero mantuvo el cobro del servicio presencial. Asimismo, cambió la forma de prestación del servicio sin requerir el consentimiento de los consumidores, no dio respuesta oportuna a sus requerimientos y mantuvo en operación un servicio deficiente de call center.

Asimismo hemos recibido **múltiples reclamos de consumidores en contra de la AFP Modelo** por el incumplimiento en las obligaciones establecidas por la ley y las instrucciones emitidas por la superintendencia del ramo. En base a esto interpusimos una demanda colectiva en contra de AFP Modelo, la cual fue declarada admisible. “ambas demandas representan a un número considerable de consumidores afectados y, aunque refieren a materias distintas, dan cuenta de infracciones similares, como el deber de información constante, el responder a parámetros de profesionalidad y la falta de respuesta oportuna a los consumidores, donde esperamos que el Tribunal aplique las máximas multas que la legislación contempla”.

## **Aumentan los reclamos en el mercado de las telecomunicaciones**

Durante el primer semestre del 2020 y 2021 recibimos cientos de reclamos por usuarios que reportaban problemas con su servicio de internet fija, tv cable o telefonía celular. Cuando se analizan los motivos de los reclamos se verifica que el principal en servicios fijos es “calidad técnica y/o problemas de servicio”, mientras que en servicios móviles es “atención y/o información a clientes”.

Otro aspecto a destacar es que, a diferencia del ejercicio pasado, este año los servicios fijos superaron en casi 13 mil reclamos a los móviles. Según el Sernac durante dicho periodo hubo más de 108 mil reclamos en contra de empresas de telecomunicaciones que ofrecen dichos servicios.

### **CONVENIOS**

- Conadecus y Universidad Sek firman convenio colaborativo.
- Conadecus y FeriasOnLine.cl Cierran Convenio De Economía Colaborativa Pro Consumidor
- Conadecus y DiDi firman convenio para atender a usuarios de la app de movilidad
- Banco Chile
- Transbank

### **DEMANDAS 2021**

- Conadecus presentó una demanda colectiva en contra de Latam el 29 de mayo de 2020, la que fue declarada admisible en el 23º juzgado civil de Santiago. Con posterioridad, el día 17 de julio del 2020.
- En el marco del juicio colectivo iniciado por el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, en el año 2013, Salcobrand y Cruz Verde deberán compensar a cerca de 53 mil consumidores con más de \$1.100 millones de pesos, lo que implica que recibirán alrededor de \$22 mil

cada uno. El proceso compensatorio beneficiará a un grupo de casi 53 mil consumidores, quienes recibirán una compensación de alrededor de \$22 mil, en el marco de un avenimiento suscrito entre el Sernac, **las asociaciones de consumidores CONADECUS, ANADEUS y CDS**, y las cadenas de farmacias Salcobrand y Cruz Verde.

- Conadecus presenta una Demanda Colectiva en contra de VTR, el 27 de agosto de 2020 la cual fue declarada admisible
- Se declara admisible demanda de Conadecus en contra de centro de esquí La Parva. 13 ABRIL 2021
- Conadecus presenta demanda contra los laboratorios por anticonceptivos defectuosos y embarazos no consentidos. 2 ABRIL 2021
- Demanda colectiva contra todas las Isapres por alzas ilegales de planes en los últimos cinco años.
- Conadecus realiza demanda colectiva a constructora e inmobiliaria por fallas en edificio habitado. 8 JUNIO 2021
- Rechazan demandas de CONADECUS y SERNAC contra SCA por pago de compensación a consumidores. 28 JULIO 2021
- Conadecus se hace parte en una demanda colectiva interpuesta por el Sernac contra la constructora Galilea, en el primer Juzgado Civil de Valdivia, por graves infracciones a la Ley del Consumidor.
- Conadecus interpone Recurso de Reclamación en consulta de Transbank
- Demanda Colectiva en contra de la empresa L'Oréal.
- Conadecus interpone demanda colectiva contra SMU y Walmart por el caso "colusión en la carne de pollo"
- Conadecus demanda a Metro por "expropiación encubierta" de millonarios fondos que fueron caducados por no uso de las tarjetas Bip!
- GAS: dos demandas colectivas, una el 7 de noviembre en contra **Metrogas y su empresa relacionada Agesa**, ante el 25º Juzgado Civil en representación de los consumidores de gas natural de las regiones Metropolitana y O'Higgins, y otra el día 11 del mismo mes en contra de **Gasco, Abastible y Lipigas**, ante el **28º Juzgado Civil de Santiago**, en representación de todos los usuarios del país, la cual fue declarada admisible el pasado 19 de noviembre.

## OTROS

- Cuentas de luz: Conadecus propone subsidio mensual de US\$60 millones para clientes vulnerables.
- Conadecus expone en el Senado proyecto de Ley Pro-Consumidor
- Ley Pro-Consumidor: "Aprueban ley que prohíbe descuentos extras con tarjetas".
- Se modifica Ley del Consumidor sobre protección de los derechos de los consumidores en materia de cobranzas extrajudiciales
- Conadecus expone en comisión de Transporte y Telecomunicaciones del Senado
- Ley de fármacos 2: Remedio al alto precio de los medicamentos.
- Conadecus formula observaciones y sugerencias para la licitación 5G
- Conadecus presenta propuestas a la ley 20.720 en tiempos de pandemia

- La campaña Chile Sin Cortes, alerta sobre el grave problema que tienen miles de familias por endeudamiento y morosidad en sus cuentas de luz. Aumentan los endeudados por las cuentas de la luz en pandemia.
- Más de 16 mil personas aún no han cobrado compensación por la colusión de los medicamentos.
- “Derechos de los Consumidores en la nueva Constitución”
- Conadecus presenta propuestas a candidata Yasna Provoste y candidatos a la presidencia.
- Farmacias denuncian que laboratorios venden remedios a precios diferentes en el sector privado y público.
- Continúan reclamos contra automotoras por ventas “atadas” de vehículos: Solo los entregan si se adquiere un crédito.
- Consumidores acusan a “CornerShop” por cobros indebidos a sus clientes.
- Banco Scotiabank deberá respetar las tasas de interés ofrecidas por el refinanciamiento de créditos hipotecarios.
- Hasta seis meses para devolver un producto: “El detalle de la nueva Ley de Derechos del Consumidor”.
- Nueva versión del Cyber Monday 2021: “Los Consumidores tienen que saber que el proveedor está obligado a respetar el precio que ofrece”
- Conoce tus derechos para viajar en Bus este “dieciocho”.
- Patrones Oscuros de Internet: ¿Cómo manipulan y persuaden tu decisión?
- Sobre denuncia por alza de precios en materiales de construcción: “Es un mercado que tiene concentración, está expuesto al abuso”

## ESTUDIOS CON FONDOS DEL SERNAC

### AÑO 2020

#### Proyectos adjudicados:

1. Siaccus
2. ¿Cuál ha sido la evolución de los precios en tiempos de pandemia? Estudio “¿Nos perjudican en tiempos de pandemia con los precios de los productos básicos?”
3. Estudio análisis carne de cerdo.
4. Estudio de Conadecus revela bajo cumplimiento de medidas contra el COVID-19 y diferencias de precios de hasta 6 veces en alcohol gel, cloro y jabón

Estudio de CONADECUS junto a Arista Social revela productos con gran variedad de formatos de venta siendo el papel higiénico el caso más crítico.

El estudio se realizó entre el 28 de septiembre y 13 de noviembre DE 2020 en 24 comunas del Gran Santiago y levantó información sobre la diversidad de formatos de venta de productos en mercados de abasto, ferias, panaderías y supermercados, sumando un total de 989 locales, registrando la información del producto más barato en el local comercial encuestado.

El estudio reveló que el alcohol gel, el cloro, la leche en polvo, las toallas higiénicas y el papel higiénico, presentan una gran cantidad de formatos de venta lo que dificulta la decisión de compra, destacando el caso de este último. Como se ve, la mayoría son productos de higiene, personal o del hogar, de consumo necesario en todos los hogares y con aumento de la demanda debido a la pandemia de COVID.

El estudio reveló que en 12 de los 26 productos estudiados se observan diferentes formatos de venta. Destaca el caso del papel higiénico que presenta 6 formatos según cantidad de rollos y 13 formatos por metraje.

## **AÑO 2021**

### **Proyectos adjudicados:**

1. Siaccus
2. Estudio análisis del Atún en lata
3. Estudio de análisis de helados de chocolate

### **ASAMBLEAS**

- Se realizaron 1 Asambleas de Socios en las cuales se trataron temas de interés general para la organización. El tema más recurrente fue, a petición de nuestros abogados, la autorización para iniciar demandas colectivas.
- Se realizaron 33 Sesiones de Directorio, 27 ordinarias y 6 extraordinaria, asistieron regularmente todos los Directores con solo ausencias ocasionales.

### **SEMINARIOS**

- 10 de diciembre 2020: Seminario virtual el “Desafíos de los juicios individuales por infracción a la Ley del Consumidor”.
- A raíz de la Contingencia Sanitaria se realizaron diferentes consultas y reuniones *online* en que se destacaron casi en su mayoría relacionadas con la pandemia.

## 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. En el área de informática contamos con Luis Bravo, ingeniero en informática y Webmaster de la corporación.

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](http://www.conadecus.cl) Asimismo de nuestro boletín informativo y programa en vivo que se transmite por Facebook Live "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.



PIDE INDEMNIZACIÓN:

### Conadecus va al TDLC por caso Pollos

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) junto a Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores (Fojucc) presentaron ayer una demanda ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en contra de las empresas que se coludieron en el caso Pollos, Agrosuper, Ariztía y Don Pollo, para que indemnicen a los consumidores afectados.

En una estimación preliminar, las asociaciones calcularon un daño por US\$ 799.431.494, correspondiendo a Agrosuper US\$ 480.703.905, a Ariztía US\$ 252.543.718, y a Don Pollo \$66.183.871, conforme a sus participaciones de mercado.

© Copyright - Empresa del Grupo News Executive Channel S.A.

elmstrador Noticias Mercados TV Cultura Generación M Agenda Paik Bragi

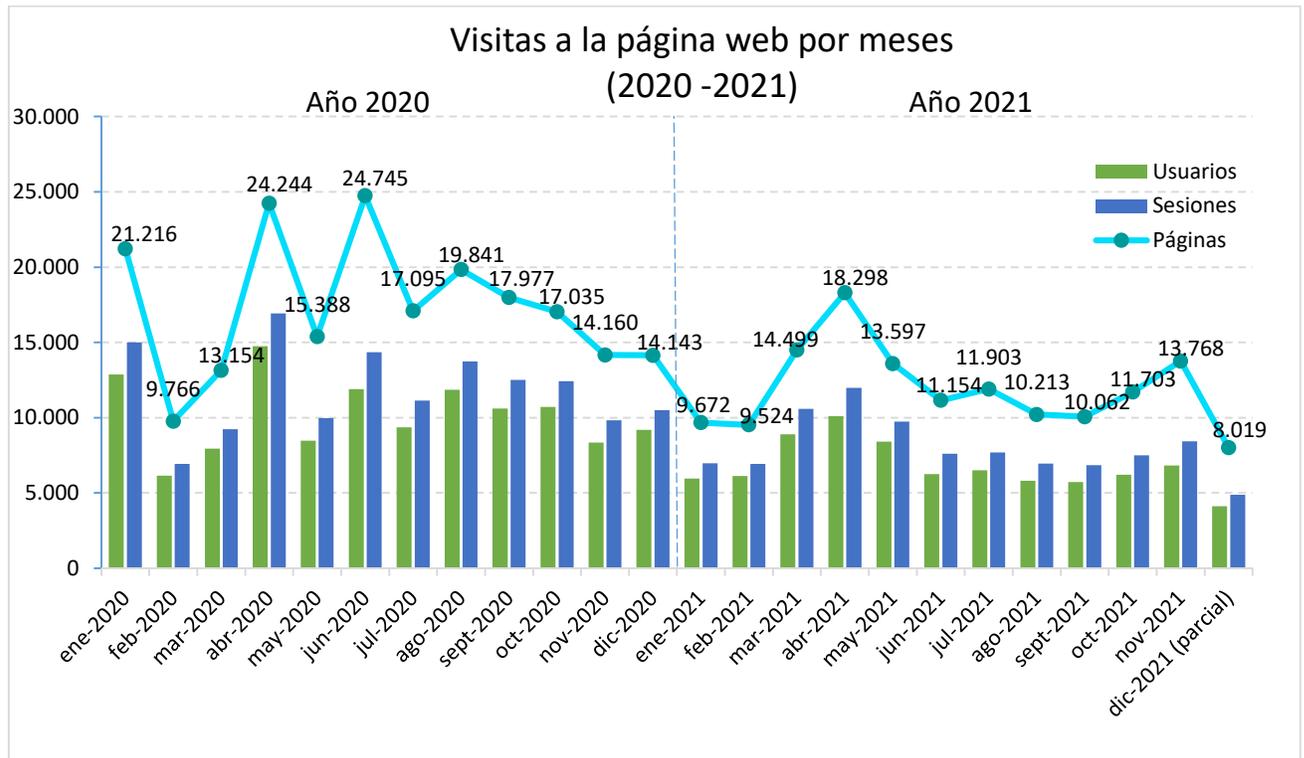
NOTICIAS | BLOGS Y OPINIÓN

Opinión

### Las realizaciones en telecomunicaciones y los desafíos pendientes

por Hernán Calderón | 16 febrero, 2022

## Comparativo de visitas a la WEB (2020-2021)



## Visitas a la página web, por países

PAIS		2020	2021
Chile		102.306	62.876
México		3.537	1.938
Estados Unidos		3.182	4.188
España		1.707	2.182
Colombia		1.516	2.492
Argentina		1.344	917
Perú		1.341	832
Ecuador		430	210
Venezuela		233	192
Bolivia		228	190
China		132	269
Brasil		218	185
República Dominicana		169	104
Guatemala		168	112
Costa Rica		165	161

### **“LA VOZ DEL CONSUMIDOR”: Newsletter y programa en vivo.**

En cuanto al Newsletter “Voz del Consumidor” durante el año 2021, se han enviado 54 envíos a 646.697 destinatarios, de los cuales lo leyeron 94.458 personas (tasa de apertura 14,71%), e hicieron clic 4.838 personas (Tasa de Clics 0,75%), por otro lado, se dieron de baja 560 usuarios (tasa de cancelaciones 0,09%).

En cuanto al programa en vivo de conversación “La voz del consumidor”, se inició el 23 de diciembre del 2020, siendo invitado Gino Lorenzini, se realizaron en vivo, todas las semanas, los días martes desde las 20:00 horas hasta las 21:00 horas. Se emitió el último programa el 30 de noviembre 2021, su invitado fue Nolberto Díaz Sánchez, Presidente de la Fenatrapech y vicepresidente Enap.

En total se realizaron 48 programas en vivo, durante el año 2021.

**La Voz del Consumidor**  
**CONADECUS**

Febrero 2021  
 N° 98

**La Voz del Consumidor, conversa con el subdirector de SERNAC, Jean Pierre Couchot.**

Martes 9 de Febrero  
 20:00 horas  
**Jean Pierre Couchot**

El Martes 9 de febrero a las 20:00, CONADECUS, conversó con **Jean Pierre Couchot**, subdirector nacional del SERNAC.

Hablamos de la ley del consumidor en los servicios básicos.

¡Míralo!

Leer más

**OTRAS NOTAS Y ENTREVISTAS**

**Café Chilote, conversa con Hernán Calderón**

En esta ocasión se conversó sobre:

- \* La postergación de los créditos hipotecarios.
- \* Sobre el efecto del alza de IPC, el alza y reajuste de los precios de los productos.

Entre otros temas abordados...

**Suplementos Dietarios, faltan a la verdad en sus rotulados. FDA americana alzó la voz**

Las compras por internet han experimentado un boom en tiempos de pandemia, siendo los suplementos para controlar el peso y no engordar, los productos con mayor explosión en la red. La FDA sometió varios de dichos suplementos a prueba y el resultado es categórico.

Cerca de **50 suplementos dietéticos** vendidos en Ebay y Amazon contienen ingredientes farmacéuticos activos, algunos incluidos en medicamentos recetados y que no están incluidos en las etiquetas. Esto podría conllevar ciertos riesgos en los consumidores, según Consumer Reports...

La FDA encontró ingredientes ocultos en algunos de los suplementos dietarios más vendidos en Amazon e Ebay

Leer más

**Diálogo Ciudadano, conversa con Paula Narváez**

En la edición de #DiálogoCiudadano junto a Hernán Calderón, Presidente de Conadecus y [www.labatalla.cl](http://www.labatalla.cl) de Maipú. Nos acompañó, la psicóloga y pre-candidata presidencial, Sra. Paula Narváez.

Revive el programa realizado...

Leer más

**La Voz del Consumidor**  
**CONADECUS**

**El Martes 19 de Enero**  
**20:00 horas**  
**Gianina Figueroa**

El martes 19 de enero a las 20:00, CONADECUS, conversará con **Gianina Figueroa Ipinza**.

Véalo en vivo por Facebook Live  
<https://www.facebook.com/conadecus>

¡TE ESPERAMOS!

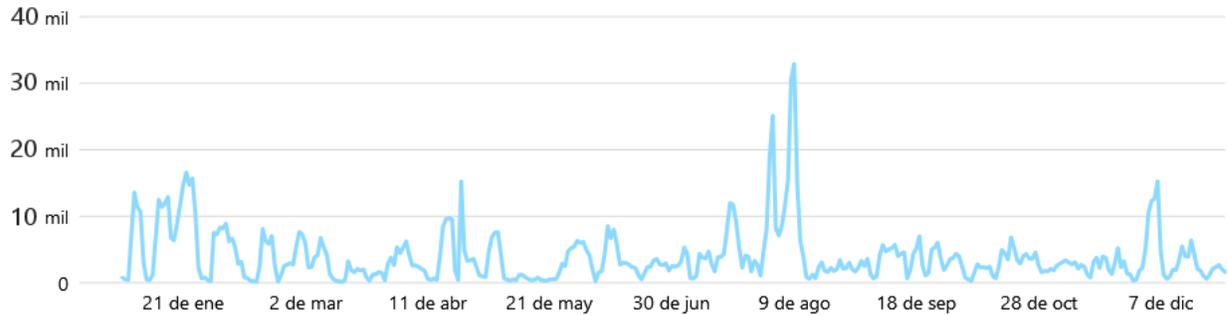
Leer más

# REDES SOCIALES: análisis de seguidores a diciembre de 2021

**FACEBOOK:** Contamos con 10.900 seguidores.

Alcance de la página de Facebook

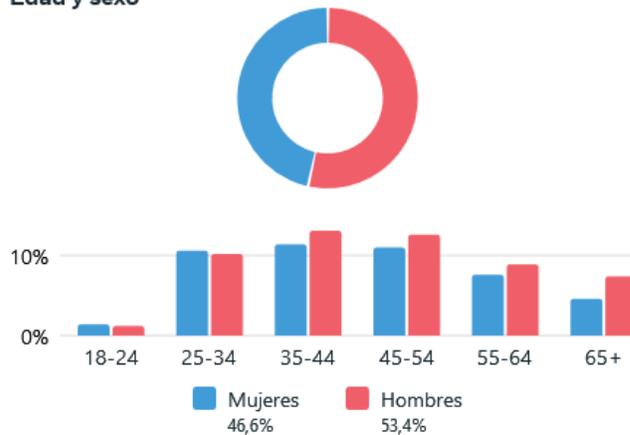
581.441



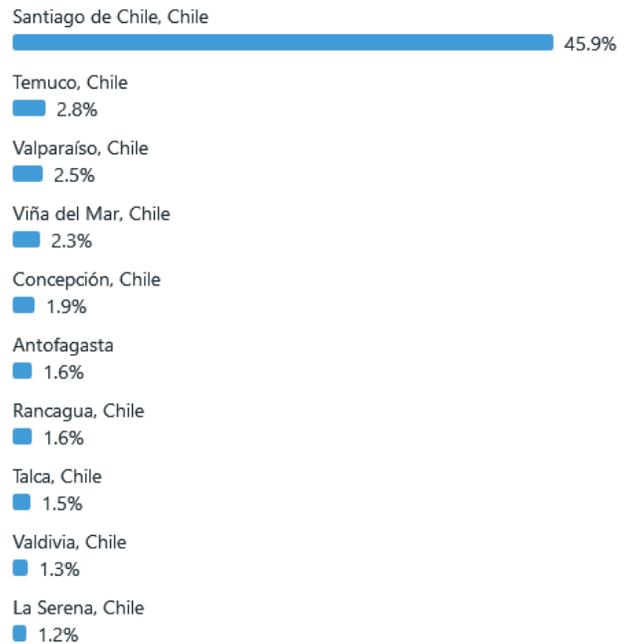
"Me gusta" de la página de Facebook

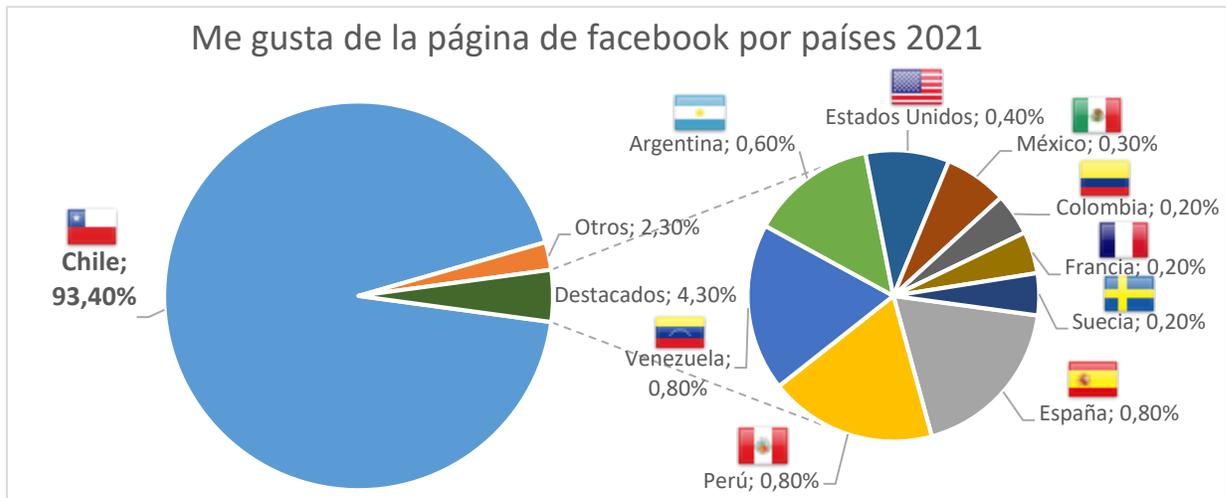
10,9 mil

Edad y sexo



Principales ciudades





## TWITTER: Contamos con 8.037 Seguidores

Dec 2021 · 31 días

DATOS DESTACADOS DEL TWEET

**Tweet principal** tuvo 552 impresiones

AHORA: [@HERNANCALDERONR](#) expone a [@Fenatrapech\\_](#) [@NoibertoDiaz](#) sobre [#DemandaColectivaGas](#) [#GasAPrecioJusto](#)  
[facebook.com/conadecus/vidео...](https://facebook.com/conadecus/vidео...)  
[pic.twitter.com/FAcvT0HwW8](https://pic.twitter.com/FAcvT0HwW8)



1 3 4

Ver toda la actividad del Tweet

Ver la Actividad del Tweet

**Seguidor principal** Seguido por 32,9 mil

**Mención principal** tuvo 453 interacciones

[Sergio Campos Ulloa](#)  
[@camposulloa](#) · 15 dic.

Increíble! Los clientes de [@VTRChile](#) estamos cautivos. Por mal servicio traté de cambiarme a [@entel](#) o [@MovistarChile](#) Me dicen: no es factible! Pero en mi edificio hay clientes de las 3 compañías. Otro abuso???

[@subtel](#) [@conadecus](#)

Ver Tweet

**Tweet con contenido multimedia principal** tuvo 551 impresiones

La invitación es a informarse en [#LaVozDelConsumidor](#) el resumen de prensa de [#Conadecus](#)  
 Ingresa tu consulta y/o reclamo en [conadecus.cl](https://conadecus.cl) también puedes llamar al 226960420 brindamos asesoría legal gratuita! [pic.twitter.com/xOKJws0KXN](https://pic.twitter.com/xOKJws0KXN)

RESUMEN DE DEC 2021

Tweets

48

Impresiones de Tweets

12,7 mil

Visitas al perfil

3.235

Menciones

386

Nuevos seguidores

37

## Actividad del Tweet

Dec 1 -

Sus Tweets consiguieron **12.7K impresiones** en este período de **31 días**



**Instagram:** contamos con 1.008 seguidores.

### Alcance de Instagram

75.144

6,0 mil

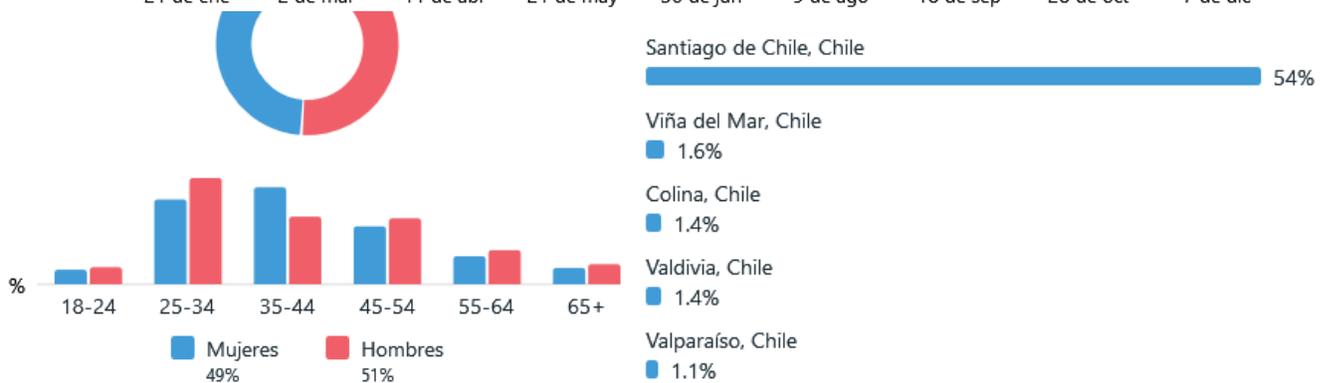
4,0 mil

### Seguidores de Instagram

2,0 mil

Ed

0



## Principales países

Chile



Argentina

| 0.7%



Panamá

| 0.3%



Perú

| 0.3%



Venezuela

| 0.3%



# INFORME DE TESORERÍA

## GESTION ABRIL 2019 A DICIEMBRE 2021

El equipo de trabajo del área de Tesorería de Conadecus está conformado por la Tesorera Sra. M. Eliana Díaz, el Contador Sr. Florencio Rodríguez y el Ayudante de Contabilidad Sr. Brusse Pérez.

Durante este lapso de casi 3 años este equipo se ha afiatado y trabajado intensamente para llevar adelante todas las obligaciones financieras de nuestra Corporación. Como resultado se ha cumplido con el mantenimiento diario de las transacciones realizadas y los informes solicitados mensualmente para el conocimiento del Directorio, además de seguir anualmente con la realización del Balance General, las Auditorías y los diferentes informes trimestrales y semestrales solicitados por el Ministerio de Economía, que desde el 2019, es nuestro regulador.

Como parte de este trabajo, se han efectuado los Balances de los años 2018, 2019 y 2020 y las Auditorías Externas correspondientes, además de la revisión por la Comisión Revisora de Cuentas, todos los cuales se encuentran disponibles en nuestra página web [www.conadecus.cl](http://www.conadecus.cl). Al respecto puedo informar que todas las notas del Auditor fueron implementándose en el transcurso del tiempo: la contabilidad digitalizada, el uso de transferencias bancarias, tarjeta Mash y firmas digitales; a partir del próximo año, se migrará a un nuevo programa, más completo, que ya ha sido comprado, con el fin de facilitar la realización de los diversos informes y el pago directo de nuestras obligaciones.

Como ustedes saben en octubre 2019, con el “estallido social”, comenzó una gran volatilidad del mercado, por lo que fue necesario traspasar nuestros fondos existentes desde depósitos a plazo a fondos mutuos. En diciembre 2019 teníamos \$713.217.657. Actualmente nuestra cartera de inversiones está distribuida en varios fondos del BCI y a noviembre 2021, suma la cantidad de \$704.792.705. La mayoría están en un Fondo Mutuo en UF+II. Esto incluye todos los gastos y la compra y habilitación del nuevo departamento por \$130 millones, proceso que se encuentra en ejecución y adonde será trasladará la oficina que actualmente se arrienda.

Durante este período, recibimos las costas de varias demandas: CMPC \$880 millones (2019), BCI, SalcoBrand, Cruz Verde \$32.696.900 (2020) y Aguas Andinas \$92 millones (2021).

A través de estos años hemos ganado varios proyectos del Fondo Concursable del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC. Durante este tiempo hemos realizado la gestión tanto financiera como técnica de todos ellos, los que han sido evaluados y aceptados exitosamente por Sernac.

Desde que comenzó la pandemia y fue necesario desarrollar el trabajo desde nuestros hogares, se apoyó a todo el personal que lo necesitaba con computadores portátiles y celulares y se les pagó el gasto de internet de sus casas, además de todas sus prestaciones

salariales, previsionales y de salud. Esto se mantuvo hasta que en el mes de octubre fue necesario que la mayoría de empleados volvieran al trabajo presencial, siempre cumpliendo y asumiendo los costos de los protocolos sanitarios.

CORPORACION NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE  
VALENTIN LETELIER 16  
SANTIAGO  
RUT: 75.974.880-8

Página : 001  
Fecha : 29/04/2022

**Balance General  
A Diciembre de 2021**

Código Cuenta	Débitos	Créditos	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdida	Ganancia
1101 A CAJA	3.147.097	1.423.536	1.723.561		1.723.561			
1102 ABANCO ESTADO 1 CTA	119.776.478	111.295.138	8.481.340		8.481.340			
1103 ABANCO ESTADO 2 CTA	1.435.326	560.740	874.586		874.586			
1104 ABANCO CREDITO E INV	583.322.927	570.755.540	12.567.387		12.567.387			
1201 AFONDO ESTRUCT. UF M.	544.082.768		544.082.768		544.082.768			
1202 AFONDO MUTUO BCI	957.696.838	806.656.901	151.039.937		151.039.937			
1301 AFONDOS POR RENDIR	23.751.471	6.258.589	17.492.882		17.492.882			
1302 APRESTAMOS A. E.E.	626.500	626.500						
1303 ADELCOM LTDA.	385.257		385.257		385.257			
1306 A ANTICIPO PROVEEDOR	1.223.187	1.223.187						
1401 AGARANTIAS OTORGAD	132.787.648	122.500.000	10.287.648		10.287.648			
1601 AMUEBLES Y UTILES	8.296.636		8.296.636		8.296.636			
1602 AEQUIPOS COMPUTACI	12.969.543		12.969.543		12.969.543			
1701 AV.LETELIER 1373 D/107	115.000.000		115.000.000		115.000.000			
2202 P SUELDOS POR PAGAR	64.257.903	64.257.903						
2203 PHONORARIOS POR PA	76.066.157	80.453.569	4.387.412		4.387.412			
2401 P IMPUESTO UNICO	448.849	500.103	51.254		51.254			
2402 PRETENCION 10 %	7.636.909	9.249.162	1.612.253		1.612.253			
2501 P ADMINIST.DE FDOS.DE	9.737.723	10.803.144	1.065.421		1.065.421			
2502 P ISAPRES	5.779.693	6.343.876	564.183		564.183			
2503 P INSTITUTO DE PREV. S	1.755.160	1.961.205	206.045		206.045			
2701 P PR.CALIDAD ATUN EN	16.089.500	16.089.500						
2702 P PR.SIACUS XVI	51.072.896	51.072.896						
2703 P CALIDAD PROD.HELAI	18.335.000	18.335.000						
2704 P CENTRO MEDIACION	521.611	522.000		389		389		
2801 P DEPRECIACION ACUM		11.418.265	11.418.265		11.418.265			
2802 P COSTAS EJERCICIOS A		926.506.352	926.506.352		926.506.352			
2803 P COSTAS DEL EJERCIC	212.651.878	212.651.878						
4203 I INGRESOS POR COSTA		238.000.000	238.000.000				238.000.000	
4204 I INTERESES		36.784.691	36.784.691				36.784.691	
4205 I CORRECCION MONET		1.271.294	1.271.294				1.271.294	
5201 GSUELDOS	84.441.885	26.631.297	57.810.588		57.810.588		57.810.588	
5202 GHONORARIOS	60.762.048	12.329.825	48.432.223		48.432.223		48.432.223	
5203 GDIETA DIRECTORES	10.300.000		10.300.000		10.300.000		10.300.000	
5204 GFINIQUITOS	1.899.240		1.899.240		1,899.240		1,899.240	
5401 GMATERIALES DE OFICI	147.021		147.021		147.021		147.021	
5402 GTELEFONO	1.294.696		1,294.696		1,294.696		1,294.696	
5403 GGASTOS GENERALES	17.792.753	2,495,010	15,297,743		15,297,743		15,297,743	
5404 GGASTOS DE REPRESENT	9,500,004		9,500,004		9,500,004		9,500,004	
5405 GGASTOS JUDICIALES	5,160,442	85,000	5,075,442		5,075,442		5,075,442	
5406 GREMODELACION	1,210,252		1,210,252		1,210,252		1,210,252	
5407 GGASTOS NOTARIALES	550,000		550,000		550,000		550,000	
5408 GSUSCRIPCIONES-MEM	19,600		19,600		19,600		19,600	
5501 GSEGUROS	62,496		62,496		62,496		62,496	
5503 GINTERESES	42,074,135		42,074,135		42,074,135		42,074,135	
5603 GCONTRIBUCIONES BIE	109,364		109,364		109,364		109,364	
5701 GDEPRECIACION ACTIV	2,227,747		2,227,747		2,227,747		2,227,747	
5704 GGASTOS POR DEMAND	142,655,463		142,655,463		142,655,463		142,655,463	
<b>SUBTOTALES</b>	<b>3.349.062.101</b>	<b>3.349.062.101</b>	<b>1.221.867.559</b>	<b>1.221.867.559</b>	<b>883.201.545</b>	<b>945.811.574</b>	<b>338.666.014</b>	<b>276.055.985</b>
					<b>62.610.029</b>			
<b>RESULTADO</b>							<b>62.610.029</b>	
<b>TOTALES</b>	<b>3.349.062.101</b>	<b>3.349.062.101</b>	<b>1.221.867.559</b>	<b>1.221.867.559</b>	<b>945.811.574</b>	<b>945.811.574</b>	<b>338.666.014</b>	<b>338.666.014</b>

De acuerdo al artículo 100 del código tributario se da constancia que los datos proporcionados para los asientos contables son fidedignos.

REG. N° 12737 - 3

FLORENCIO RODRIGUEZ R.

FLORENCIO RODRIGUEZ R.  
Contador General.

HERNAN CALDERON R.  
Representante legal.

M. ELIANA DIAZ S.  
Tesorera