



MEMORIA *FONDO CONCURSABLE* **2022**

El Fondo Concursable se crea en el año 2005.

Está dirigido exclusivamente a las Asociaciones de Consumidores que se encuentren legalmente constituídas según lo dispone la ley.

En el año 2022 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 41 iniciativas

SEPTIEMBRE 2023





Un poco de contexto



Las Asociaciones de Consumidores son socios estratégicos del SERNAC, ya que según lo dispone la ley, sus objetivos son:

- Difundir el conocimiento de la Ley N° 19.496 y sus regulaciones complementarias.
- Informar, orientar, educar a los consumidores y brindarles asesoría cuando la requieran.
- Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores.
- Efectuar y apoyar investigaciones en el área del consumo.
- Representar a sus miembros y ejercer acciones en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato





Un poco de contexto



- Representar tanto el interés individual, como el colectivo y difuso de los consumidores.
- Participar en procesos de fijación tarifaria de los servicios básicos domiciliarios.
- Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, lo anterior, con las limitaciones que la ley estipula.
- Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales.
- Efectuar, de conformidad a la Ley N° 19.496, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.





Fondo Concursable SERNAC 2022

Proyectos financiados

- Durante el año 2022 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 41 iniciativas, 20 de ellas en el 1er llamado y 21 en el segundo.

Modalidad

- De los 41 proyectos financiados, 35 fueron de carácter individual, 4 fueron cooperativos y hubo 2 de representación individual.

Asociaciones financiadas

- Acción consumidores
- Acoproch
- Acoval
- Acu Nuestro tiempo
- Agrecu
- Arcam
- Asocochi
- Bicicultura
- ChiloéActivo
- Circular
- Conadecus
- Fiscalía del Consumidor
- Fojucc
- Odecu



Fondo Concursable SERNAC 2022

Regiones a las que se llegó a través del Fondo Concursable

Las regiones que se abarcaron mediante el financiamiento de proyectos durante el 2022 y los montos entregados expresados en porcentaje fueron las siguientes:

- Metropolitana 62,61%
 - Maule 3,37%
 - Ñuble 10,23%
 - Biobío 7,42%
 - La Araucanía 1,28%
 - Los Ríos 8,28%
 - Los Lagos 3,59%
-
- Metropolitana 2021* 0,52%
 - Biobío 2021* 2,71

Es importante señalar para dar un poco de contexto a las cifras presentadas, que no en todas las regiones hay Asociaciones de Consumidores y que hay períodos, en los cuales no todas buscan participar del Fondo Concursable.

Así mismo, se presentan dos datos desagregados (con asterisco), ya que corresponden a proyectos 2021 de larga duración y cuya extensión comprometía recursos del año 2022.





CATEGORÍAS DE PROYECTOS

Si consideramos los ejes estratégicos del Servicio, podríamos agrupar los proyectos en distintas categorías:

- Proyectos enfocados en la **protección**: **Seis** iniciativas desarrolladas durante el año 2022 pudieron ser categorizadas bajo este criterio. Dos de ellas correspondieron a la representación individual de consumidores y cuatro a atención y orientación.
- Proyectos enfocados en la **educación**: Esta categoría fue la más recurrente de los proyectos 2022. **21** iniciativas buscaron informar y educar a los consumidores/as a través de distintas herramientas, tales como talleres, cápsulas, campañas comunicacionales, realización de podcast, etc.
- Proyectos enfocados en la **investigación**: Una categoría que ha ido creciendo en los últimos años, es la que abarca los proyectos relacionados con estudios, sean estos de calidad, de investigación, etc. En ese sentido **14** proyectos se enmarcaron en esta clasificación.





CATEGORÍAS DE PROYECTOS

PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL

Durante el año 2022, dos asociaciones de consumidores -ACOPROCH y AGRECU- se adjudicaron proyectos de representación individual, que en suma significó la representación de 140 consumidores ante distintos juzgados de policía local a lo largo del país.

Dado lo extenso que pueden llegar a ser los juicios y sin poder asegurar que éstos no cambien en el mediano plazo, en la medida que no se hayan agotado todas las instancias que la Ley concede, no es factible al momento de escribir esta memoria dar cuenta de resultados definitivos. No obstante lo anterior, es consabido el hecho de que si bien la ley del consumidor permite la comparecencia de éste último a tribunales sin patrocinio de abogado particular, esto también se convierte en una desventaja cuando el consumidor debe enfrentarse a grandes corporaciones que concurren con un staff de profesionales para defender los intereses de las empresas; en ese sentido, esta modalidad se puede evaluar a priori como una herramienta absolutamente positiva y necesaria en la defensa de los derechos de los consumidores.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACCIÓN CONSUMIDORES:

Esta asociación es de reciente creación y durante el año 2022 ejecutó 3 proyectos; se constituyó en la Región Metropolitana, sin embargo y debido a las temáticas desarrolladas -esto es educación y estudios- pudieron abarcar un territorio más amplio que en ocasiones anteriores.

Ciberseguridad y derechos del consumidor: Este proyecto buscaba educar a las y los consumidores en básicamente dos aspectos: aprender a hacer una navegación y compra segura en internet, de modo tal de evitar que fuesen víctimas de estafa y la importancia de realizar la compra online en el comercio establecido para así poder ejercer los derechos que la ley consagra. Mediante el proyecto generaron una guía, seis cápsulas y 8 infografías.

Link

https://accionconsumidores.cl/Guia_Ciberseguridad.pdf



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACCIÓN CONSUMIDORES:

Acción podcast: Aplicando el consumo responsable en el cambio de era

El objetivo de este proyecto, era concientizar a las y los consumidores sobre la relación que existe entre el acto de consumir y las crisis ecológicas, de modo tal que las personas pudieran tomar medidas concretas para generar cambios en torno a los hábitos de consumo. Para ello, la organización generó como producto principal un podcast con 8 capítulos, los que fueron dispuestos a la ciudadanía mediante las redes sociales.

Link

<https://accionconsumidores.cl/antropoceno-y-consumo-sustentable>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACCIÓN CONSUMIDORES:

Investigación sobre los derechos del consumidor en los servicios de los Notarios, Conservadores y Archiveros Judiciales:

El objetivo de este proyecto fue hacer una investigación sobre los derechos de los consumidores en los servicios que prestan los Notarios, Conservadores y Archiveros Judiciales. Como producto se obtuvo un informe de 30 páginas, el que fue puesto a disposición de la ciudadanía en general, mediante la publicación de dicho documento en la página web de la asociación:

<https://accionconsumidores.cl/ProyectoNotarios.pdf>

Como conclusión final, se puede señalar que al introducir el principio pro consumidor en la legislación se lograría reinterpretar los vacíos o problemas en la ley especial que rige este mercado.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL:

La asociación de consumidores y usuarios de Valdivia, se crea en el año 2007 y desde sus inicios se ha caracterizado por el alto nivel de participación en las distintas versiones del Fondo Concursable y la alta incidencia que tienen, especialmente a nivel regional. Unos de los aspectos a destacar es el persistente trabajo y esfuerzo que hacen, por llevar información relacionada con la Ley del Consumidor a las zonas más rurales de la región de Los Ríos.

Durante el año 2022 ejecutaron 3 proyectos.

ACOVAL EN ACCIÓN II: Difusión y asesoría de los derechos de las y los consumidores

Este proyecto consistió en realizar distintas y variadas acciones, con el objeto de brindar información, ayuda y orientación a las y los consumidores de Valdivia, para el correcto ejercicio de sus derechos y deberes. Durante aproximadamente 5 meses, se llevó a cabo la atención de 198 personas, se generaron 3 cápsulas radiales y otras 3 cápsulas audiovisuales;



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Así mismo y mediante la instalación de un stand que itineró por distintas zonas de la ciudad de Valdivia, se hizo entrega de folletos con información sobre la Ley del Consumidor y se resolvieron dudas sobre eventuales vulneraciones.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL:

Agua para la vida: Formación de dirigentes sociales para un consumo responsable en tiempos de cambio climático.

Con el objeto de promover un consumo responsable del agua potable, se llevó a cabo este proyecto que consistió en la ejecución de un ciclo de 7 talleres y una serie de actividades de difusión, que incluyeron varias entrevistas en radios regionales, creación de cápsulas y un video, entre otras.

El foco de participación fueron dirigentes sociales, para de esta manera lograr una mayor replicabilidad, objetivo que fue logrado ya que además se superó el número de participantes originalmente propuesto .

La propuesta fue altamente valorada por los asistentes, puesto que la metodología utilizada permitió a las y los participantes de estos talleres, apreciar “in situ”, lo que se estaba explicando en la teoría. Con este proyecto, la asociación sigue en el camino propuesto ya hace unos años de dar un enfoque más amplio al concepto de consumo, entendido por muchos hasta ahora como la mera transacción de bienes y servicios.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL:

Agua para la vida: Formación de dirigentes sociales para un consumo responsable en tiempos de cambio climático.



Link

<https://www.diariodevaldivia.cl/noticia/actualidad/2022/12/proyecto-agua-para-la-vida-es-evaluado-positivamente-por-valdivianos>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL:

Estudio del comportamiento de las y los consumidores de agua potable residencial de la ciudad de Valdivia

El tercer proyecto ejecutado por ACOVAL y que fue financiado mediante fondos del 2º llamado a concurso, iba en la misma línea del proyecto anteriormente revisado.

El objetivo fue promover el consumo consciente y responsable del agua potable en la población , para lo cual se realizó un estudio acerca del comportamiento de las y los consumidores de Valdivia.

El resultado de esta investigación generó un completo informe, el que arrojó múltiples conclusiones, siendo una de las más importantes que existe un desconocimiento frente al crítico escenario hídrico que presenta actualmente la ciudad de Valdivia, resultando fundamental considerar en el desarrollo de políticas públicas, la incorporación de mayor cantidad de campañas de educación y sensibilización, que abarque a todos los actores y grupos etarios.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL:

Estudio del comportamiento de las y los consumidores de agua potable residencial de la ciudad de Valdivia



Link

https://www.acovaldelosrios.cl/wp-content/uploads/2023/01/Estudio_Consumo_Agua_Potable_Valdivia_09-01-23_ACOVAL.pdf



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACU NUESTRO TIEMPO:

La Asociación de Consumidores y Usuarios de Talca, data del año 2017 y desde sus inicios se han especializado en la realización de estudios de investigación. El año 2022 no fue diferente en este aspecto, llevando a cabo 2 proyectos:

FINTECH: Impacto sobre las decisiones de compra de los consumidores y el grado de aceptación de su uso por los grandes retailers

Este proyecto fue desarrollado en conjunto con la asociación ODECU y su principal objetivo fue investigar la experiencia de los(as) consumidores en el uso de instrumentos FINTECH (Mercado Pago, Tenpo, entre otros) y la aceptación por parte del gran retail al momento de realizar una transacción electrónica. Los resultados, arrojaron que en la mayoría de los casos se utiliza para el envío de remesas, sean estas nacionales o internacionales, más que para el pago propiamente tal. En este último caso, se utilizan preferentemente para compras en plataformas electrónicas, no obstante es aceptado por el comercio convencional sin inconvenientes. La rapidez al momento de utilizarlas y los bajos costos de mantención y/o comisión es lo que más se destaca.



<https://www.acunuestrotiempo.com/assets/noticias/fintech%2010%2001%202023.pdf>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACU NUESTRO TIEMPO:

Derechos de los consumidores por compra en marketplaces

Este proyecto fue llevado a cabo por ACU en conjunto con la Asociación ODECU y el objetivo principal consistió en verificar las eventuales vulneraciones de los derechos de las y los consumidores, que realizan compras vía E-Commerce. Para ello, la organización llevó a cabo un estudio de investigación y además realizó una serie de videos y podcast basados en los resultados obtenidos , los que fueron difundidos a través de las redes sociales de ambas organizaciones.

El estudio se llevó a cabo mediante una encuesta que se aplicó a 450 personas y como resultados relevantes se obtuvo:

- el 95% no conoce las regulaciones que afectan al comercio electrónico.
- el 75% de los informantes con problemas en sus compras no reclamaron.
- el 45% de las personas que reclaman, lo hacen directamente al comercio y un 22% al Sernac.
- un 33% fueron obligados a registrarse para hacer su compra.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

AGRECU:

Esta es una Asociación que a pesar del poco tiempo que lleva conformada, destaca por la calidad de los proyectos presentados y el desarrollo de los mismos. Generando material de gran calidad, durante el año 2022 la organización se adjudicó 4 proyectos, cuyo resumen se presenta a continuación:

Estudio modificaciones Ley 21.234

Partiendo de la base de que la mayoría de los consumidores al desconocer una transacción bancaria digital, concurren a los Juzgados de Policía Local sin patrocinio de abogado particular a diferencia de las instituciones financieras, que asisten con representación legal, la asociación decide hacerse cargo de esta asimetría mediante la ejecución de este proyecto, cuyo objetivo fue elaborar una guía del proceso judicial en un lenguaje sencillo, con información relevante sobre cada etapa, sugerencias para abordarlas, y un glosario con explicación de términos jurídicos.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

El documento generado recibió comentarios muy positivos por parte, tanto de los funcionarios de los JPL con los que trabajaron, como de las personas que participaron de las entrevistas.

Link

<https://agrecu.cl/wp-content/uploads/2022/12/Orientaciones%20Demandas%20entidades%20Financieras.pdf>

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

AGRECU:

Campaña Informativa de Derechos Compra Digital a Distancia 2022

Considerando las fechas con más ventas, tales como Halloween, Black Friday / Cyber Monday, y navidad, la asociación llevó a cabo este proyecto, cuyo objetivo principal fue informar a los consumidores sobre sus derechos, también sobre los “patrones oscuros” utilizados por las empresas, y en específico abordar el tema de la garantía y el retracto en el comercio electrónico a distancia.

Para ello, se llevó a cabo una campaña de difusión a través de la página web de AGRECU y sus Redes Sociales (Twitter, Instagram y Facebook), que si bien originalmente contemplaba la generación de 36 piezas gráficas, finalmente fueron 63, evaluándose por tanto como un excelente logro en cuanto a los resultados propuestos.

Link

<https://agrecu.cl/tus-derechos/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

AGRECU:

Comercio electrónico; investigación y difusión de garantías y procesos asociados



Con el objetivo de informar a los consumidores que realizan compras electrónicas a distancia, respecto de la garantía y el retracto, la asociación llevó a cabo un estudio de investigación, que permitió contar con información objetiva respecto a las preferencias de los consumidores en el proceso de post venta, y las dificultades que se presentan durante éste. Con el resultado de esta investigación, diseñaron un documento digital con una presentación amigable y un lenguaje cercano.

Link

<https://agrecu.cl/wp-content/uploads/2022/12/COMERCIO%20ELECTR%C3%93NICO%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DIFUSI%C3%93N%20DE%20GARANT%C3%8DAS%20Y%20PROCESOS%20ASOCIADOS.pdf>

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ARCAM:

Nacida la región del Biobío en el año 2011 y compuesta en su gran mayoría por adultos mayores, es una de las pocas organizaciones enfocada netamente en este grupo etéreo. Durante el año 2022, se adjudicó un sólo proyecto denominado:

Ciclo de Charlas y Capsulas informativas de leyes N°19.496 y N° 21.398 Pro Consumidor.

Tal como su nombre lo indica y con el objetivo de difundir derechos y deberes de los consumidores, la asociación ARCAM llevó a cabo una serie de charlas en distintas comunas de la región de Biobío, creó 16 cápsulas con información relacionada y elaboró un díptico que fue difundido entre sus redes.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ASOCOCHI:

Esta asociación funciona territorialmente en la Región Metropolitana y su foco está puesto principalmente en la educación, sobre todo de personas mayores. Durante el año 2022 ejecutaron 5 proyectos, cuyo resumen se presenta a continuación:

Lo que debemos saber de la nueva ley 21.398 o ley Pro-consumidor

Con el objetivo de entregar información sobre la ley Pro Consumidor, se llevaron a cabo una serie de talleres en distintas comunas de la Región Metropolitana y en los que participaron 8 clubes de adultos mayores.

Aprendamos a conocer las lecturas de nuestro medidor y las boletas de electricidad.

Basados en un diagnóstico que identificó la dificultad que tienen los adultos mayores para entender las boletas de electricidad y aplicando como criterio la vulnerabilidad, la asociación realizó un ciclo de talleres que fueron impartidos a clubes de adultos mayores de la zona sur de Santiago.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ASOCOCHI:

Talleres para adultos mayores: Las compras por internet, el nuevo desafío.

Con la ejecución de 8 talleres y mediante la elaboración de un folleto con consejos e indicaciones sobre cómo hacer las compras a través de internet, la asociación se propuso disminuir la brecha existente en este grupo etáreo y hacerlos partícipes del comercio en línea.

Lo que deben conocer los adultos mayores de las cajas de compensación

Con el objetivo de informar qué son las cajas de compensación, para qué sirven, cuáles son los beneficios y complicaciones de pertenecer a una de estas entidades y el cómo afiliarse o desafiliarse, la organización ASOCOCHI realizó un conjunto de talleres, en los que además se entregó un folleto con información relacionada.

Educación financiera para adultos mayores

Con el concepto de “planificación financiera”, el por qué es importante y con consejos sobre cómo realizarla entre otros temas, la asociación quiso aportar a una temática que hace años se viene abordando por distintos actores y desde diferentes organismos. Tal como en todos los proyectos del año 2022, la metodología utilizada fue mediante la ejecución de talleres.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ASOCOCHI:





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA:

Esta asociación se crea en el año 2010 y ha participado del Fondo Concursable en sus distintas versiones. Mediante un arduo trabajo, con el tiempo ha logrado posicionarse y demostrar que son un real aporte en el consumo adecuado y responsable del mercado de las bicicletas que cada vez más, se transforma en una alternativa como medio de transporte. Participan activamente en distintas instancias de organismos públicos, entre los cuales se encuentra el Consejo Consultivo del SERNAC y otros.

Durante el año 2022, ejecutaron 2 proyectos, abordando evidentemente la temática que los caracteriza.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA:

Guía para compra informada de bicicletas de carga, asientos y carros de arrastre para traslado de infantes

Sillas y Remolques para Transporte de Niños en Bicicleta

Decreto 102 "Responsabilidad de su uso, siempre recaven en el conductor del ciclo"

Ley 21.088 de Convivencia Vial: "Los ciclos sólo podrán usarse para llevar la cantidad de personas para la cual fueron diseñados. Aquellos cuyos características lo permitan, podrán ser equipados con dispositivos adicionales", como sillas y carros de arrastre.

Las sillas según diseño podrán instalarse adelante o atrás del conductor, pero no sobre el manubrio.

Características garantizadas por norma estadounidense ASTM F1976 o norma europea EN 156915:

- Retentioneefectores tipo se ambos costados y atrás.
- Sistema de retención para sus ocupantes.
- Luz roja atrás, fija o parpadearante.

Características garantizadas por normas ASTM F1625 y EN 14344:

- Apoyapiés, evita contacto de pies y piernas con ruedas.
- Respaldo ajustable, para inclinación trasera.
- Amortiguador, o algún sistema de retención.

Por Decreto 102, importadores y distribuidores deben acreditar todos los dispositivos para transporte de infantes en el Centro de Control y Certificación Vehicular del MTT (2015).

La "Cultura Cargo" se expande a gran velocidad, a pesar de la reciente oferta. La versatilidad de las bicicletas cargo para transporte de niños, personas mayores y cargas medianas lo explica. En Chile ya hay dos fabricantes: **Yobke** y **Monster**, ambos en ciudades del sur. Para más información, escanea el código QR o visita bicultura.cl/bicicletascargosillasyremolques

- Sistema de frenos.
- Apoyapiés o correa de seguridad.
- Luz trasera roja continua, fija o parpadearante.
- Luz delantera blanca o amarilla, fija o parpadearante.
- Múltiples o placas reflectantes laterales, traseras y frontales.
- En caso de transporte de personas o infantes, con sistema de retención.
- La carga transportada no debe dificultar la visual ni el movimiento del conductor.

PROYECTO EJECUTADO CON EL FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES ADMINISTRADO POR SERMAC

Asociación de Consumidores del Gran Sur (AGCS) y Asociación de Consumidores del Centro Sur (ACCS) en conjunto con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por SERMAC. Este proyecto forma parte de la iniciativa "Cultura Cargo" que busca promover el uso de bicicletas de carga para el transporte de personas y mercancías, mejorando la movilidad y reduciendo la contaminación.

Pensando en la creciente necesidad y a la vez demanda por parte de la población, de trasladar personas (en su mayoría niños) así como mercancías de mediano tamaño mediante bicicletas, esta asociación se propone visibilizar el tema y de paso seguir siendo partícipe de la política pública, al enseñar a elegir informadamente una bicicleta-cargo y así cumplir con lo indicado en el Reglamento que establece las especificaciones técnicas. Es así que tras una serie de actividades y luego de un exhaustivo trabajo, generan una guía en formato afiche que se da a conocer mediante las redes sociales de la organización y otros medios tanto digitales como físicos.

Mediante estas acciones lograron llegar a un número muy superior al propuesto originalmente.

<https://www.bicultura.cl/bicicletascargosillasyremolques/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA:

Guía para la compra inteligente de bicicletas eléctricas

Para evitar que los consumidores se equivoquen al momento de comprar una bicicleta eléctrica y teniendo en consideración la recientemente actualizada ley de tránsito, que señala que éstas no corresponden a la categoría de CICLOS y por tanto no gozan de sus beneficios, la asociación elaboró una guía y varias piezas gráficas que fueron difundidas a través de las redes sociales de la organización; así mismo, la señalada guía fue entregada físicamente a 300 talleres, logrando con ambas acciones informar a consumidores y vendedores sobre la diferencia clave existente, entre una bicicleta eléctrica y una de potencia o pedal asistido, asimilada por ley de tránsito a la categoría de CICLO. Las acciones de difusión además tuvieron una amplia cobertura, toda vez que el Ministro de Transportes y la Ministra de Medio Ambiente haciendo gestiones de fiscalización abordaron indirectamente el tema central del proyecto, lo que contribuyó a un gran despliegue mediático que duró cerca de una semana y que ayudó también a que parte de las acciones que se realizaron en el marco de este proyecto fueran presentadas a las entidades públicas pertinentes.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA:

Guía para la compra inteligente de bicicletas eléctricas

<https://www.bicicultura.cl/guia-compra-de-bicicletas-electricas/>

Guía para comprar ciclos con asistencia eléctrica

Las EPAC o PEDELEC

- No todas las bicicletas eléctricas son CICLOS.
- Sólo son CICLOS las EPAC (Electronically Power Assisted Cycles) bicicletas de potencia asistida eléctrica, de 250W de potencia.
- No reemplazan el pedaleo, el motor deja de funcionar si dejas de pedalear, frenas, o alcanzas los 25 Km/h
- En español se llaman "PEDELEC", de pedal asistido eléctrico.



1 Asistencia eléctrica 2 Potencia max 250W 3 Velocidad max 25 km/h 4 Pedal asistido



PROYECTO EJECUTADO CON EL FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES ADMINISTRADO POR SERNAC

Guía para comprar ciclos con asistencia eléctrica

- Los CICLOS son vehículos no motorizados, a energía humana.
- Se asimilan a la categoría de CICLOS los vehículos con motor auxiliar eléctrico no mayor a 250 W y velocidad máxima 25 Km/h.
- Las bicicletas y rodados que sobrepasan esos límites no son CICLOS, son MOTOCICLETAS.
- Las motocicletas no pueden circular por ciclovías, requieren licencia de conducir clase C, patente, permiso de circulación.



PROYECTO EJECUTADO CON EL FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES ADMINISTRADO POR SERNAC

Guía para comprar ciclos con asistencia eléctrica

Las "MOSQUITO"



- No son bicicletas, tampoco son CICLOS, no tienen motor eléctrico.
- Son motos con motor bencinero de 2 tiempos.
- Son altamente contaminantes.
- Requieren permiso de circulación, licencia y patente.
- No pueden circular por ciclovías.



PROYECTO EJECUTADO CON EL FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES ADMINISTRADO POR SERNAC



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOEACTIVO:

Esta asociación se creó en el año 2007 y territorialmente se encuentra ubicada en el archipiélago de Chiloé, más específicamente en la comuna de Ancud. Durante los distintos llamados del Fondo Concursable ha ejecutado diversos proyectos, casi todos enmarcados en el ámbito de la educación.

En los últimos años y así como otras asociaciones de consumidores, se ha inclinado por llevar a cabo iniciativas que abordan el concepto del consumo responsable, transformándola en una aliada de las autoridades locales, toda vez que la minimización de residuos es una situación que se ha tomado la agenda pública del archipiélago.

Para el período 2022, ejecutó 3 proyectos:



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOÉACTIVO:

Recreando textiles, consumo responsable en acción



Desde antes del cierre del relleno sanitario de la ciudad de Ancud, hecho que ocurrió en el año 2021, la asociación ha estado tratando de promover la importancia de minimizar los desechos que implica el acto de consumir y en este caso no es distinto.

Mediante la ejecución de 6 talleres y la generación de una serie de elementos de difusión, tales como trípticos y cápsulas audiovisuales, se buscó educar a la población en el concepto de “consumo responsable” y de paso, reciclar residuos textiles y promover la economía local.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOÉACTIVO:

Diagnóstico del reciclaje del vidrio en Chiloé

Con el objeto de diagnosticar cuál era la situación respecto al reciclaje del vidrio en la Isla Grande de Chiloé y mediante la realización de una serie de entrevistas a autoridades locales y otros actores relacionados, la asociación decidió llevar a cabo un estudio de investigación que permitió establecer el por qué de un tiempo a esta parte, se habían reducido considerablemente las instancias que permitían la reutilización de este material. Los resultados obtenidos quedaron plasmados en un informe que dió cuenta de una serie de obstáculos que impedían de manera efectiva reciclar el vidrio. Junto con ello, se levantaron una serie de desafíos y líneas de trabajo que se espera puedan ser gestionadas con las autoridades en el mediano plazo. Así mismo, generaron cápsulas con información relacionada, que fueron transmitidas en un canal de televisión local.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOÉACTIVO:

Educando en el Consumo Responsable y Ley del consumidor en establecimientos de Educación para Adultos en la comuna de Ancud

Continuando en la senda de ser un aliado estratégico del Servicio en materia de educación y con el objeto de difundir e informar sobre la Ley del Consumidor y el consumo responsable, esta Asociación de Consumidores ejecutó durante el año 2022 una serie de talleres entregando información relacionada a jóvenes y adultos de educación básica y media de la comuna de Ancud.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOÉACTIVO:

Educando en el Consumo Responsable y Ley del consumidor en establecimientos de Educación para Adultos en la comuna de Ancud

■ **¿QUÉ SIGNIFICA SER CONSUMIDOR?**

Consumidor es toda persona que adquiere, utiliza o disfruta de bienes y/o servicios para su propio uso, por las que paga un precio que es fijado por la empresa. El consumidor tiene derechos y deberes que cumplir al momento de consumir, las que están consideradas dentro de la Ley 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor.

■ **¿QUÉ CONSIDERA LA LEY DEL CONSUMIDOR?**

La Ley nos entrega derechos y responsabilidades irrenunciables que antes no estaban regulados.

- Derecho a la libre elección de bienes y servicios.
- Derecho a recibir una información veraz y oportuna.
- Derecho a no ser discriminado arbitrariamente.
- Derecho a la seguridad en el consumo, protección de la salud y medio ambiente.
- Derecho a la reparación e indemnización.
- Derecho a la educación para el consumo responsable.
- Derecho de "opción".
- Derecho a la garantía legal.
- Libertad de aceptar o rechazar productos o servicios no solicitados.

TAMBIÉN ESTA LEY NOS OTORGA RESPONSABILIDADES AL CONSUMIDOR.

- Realizar operaciones de consumo en el comercio establecido o regulado por Ley.
- Adoptar todas las medidas a su alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes servicios.
- No hacer denuncias sin fundamento. Informarse responsablemente.
- Adoptar conductas sostenibles de protección del medio ambiente.

■ **¿QUÉ SIGNIFICA CONSUMO RESPONSABLE?**

Es un consumo consciente, en donde el consumidor se informa (lectura de etiquetado, etc.) antes de decidir y de comprar lo que realmente necesita, que no dañe su salud, ni al medioambiente.

■ **¿QUÉ SON LOS RESIDUOS DOMICILIARIOS?**


Son los residuos generados en los hogares como consecuencia de las actividades domésticas.

■ **¿QUÉ ES UN COMPOST?**

La composta es el proceso de la descomposición de Los desperdicios orgánicos en el cual, la materia vegetal y animal se transforman en abono. Por si nunca habías escuchado hablar del material orgánico, es todo aquel material que se pudre, como las hojas, desperdicios de comida, estiércol, plumas, yerba o pasto, etc.

VENTAJAS DEL COMPOSTAJE

- Aporta materia orgánica al suelo. Ayuda al control de la erosión.
- Atrae y alimenta lombrices de tierra.
- Mejora el pH del suelo (acidez/ alcalinidad).
- Suelta los suelos arcillosos, mejorando el drenaje.



Del planteamiento del proyecto, así como de los antecedentes que se aportaron durante su desarrollo, se puede señalar que con los talleres pudieron llegar a consumidores migrantes y por tanto pueden haber estado más alejados de lo que indica nuestra legislación respecto de los temas tratados. Si a esto le sumamos que esta organización es la única que llega físicamente al territorio de Chiloé con sus iniciativas, sin duda que el resultado es alentador.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIRCULAR:

Con un claro enfoque en la sustentabilidad, en el año 2016 se crea la asociación de consumidores CIRCULAR, la que rápidamente releva el impacto que provocan las decisiones de consumo en la cadena productiva.

Durante el año 2022 ejecutaron un sólo proyecto, denominado **Encuesta rol del consumidor para un Chile circular** el que tenía por objetivo realizar un diagnóstico sobre el nivel de conocimiento que tiene la población de los centros urbanos, respecto a las regulaciones ambientales y en especial a la Ley REP (Responsabilidad Extendida del Productor). En este sentido, dicha ley le entrega un papel preponderante a los consumidores en la materialización del reciclaje, toda vez que estarán obligados a entregar el residuo de un producto prioritario al o los sistemas de gestión bajo las condiciones por ellos establecidas.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIRCULAR:

Encuesta rol del consumidor para un Chile circular

El proyecto fue presentado en calidad de cooperativo junto a CONADECUS, lo que ayudó en especial a la difusión, tanto de los resultados obtenidos producto del estudio, como al material que se generó al alero de la iniciativa, tales como infografías, webinar y notas de prensa; destaca en este último punto, la publicación de media página en el diario “El Mercurio” lo que da cuenta de la relevancia del proyecto.

Enfocándonos en el objetivo de la iniciativa propiamente tal, podemos señalar que una de las conclusiones del estudio fue el bajo conocimiento de la Ley REP donde un 76% decía no conocerla o tener información insuficiente, y un 67% declaró no haber recibido información sobre ella, lo cual es importante sobre todo si tenemos en consideración que dicha ley entra en vigencia de manera efectiva este año.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIRCULAR:

Encuesta rol del consumidor para un Chile circular

A la luz de estos resultados se llevaron a cabo una serie de acciones de difusión , a lo que se suma una serie de videos que se realizaron en conjunto con una connotada influencer de Instagram, asegurando por tanto una amplia difusión. En estos 8 videos participaron con vocería algunas autoridades y personas tales como Tomás Saieg - Jefe de Economía Circular del Ministerio del Medioambiente, Ignacio Cobo - Director de Sustentabilidad de SOFOFA y Antonia Biggs - Gerenta General de ANIR, la Asociación Nacional de la Industria del Reciclaje, entre varios otros.

Links:

- Tu Parte en la REP
- <https://www.adccircular.org/segun-encuesta-ciudadana-circular-muestra-el-84-de-la-poblacion-dice-conocer-el-concepto-de-economia-circular-pero-solo-un-48-entiende-de-que-se-trata/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS:

Esta asociación de consumidores es una de las primeras en constituirse como tal, participando del Fondo Concursable desde sus inicios. Es una de las pocas organizaciones que logra mantener su funcionamiento a pesar de no adjudicarse proyectos, lo que sin duda habla del nivel de autogestión que han logrado con los años. Participa de distintas instancias públicas y tiene una amplia red de contactos, lo que se traduce en el logro de muy buenos resultados en las distintas actividades que realizan, sumado al alto nivel de especialización que tienen en sus áreas tanto de comunicaciones como jurídica.

Sin duda que es una organización que se podría definir como un referente al momento de considerar opiniones que puedan afectar a los consumidores, cuenta con una amplia cobertura mediática y a la fecha han presentado y han sido partícipes de distintas demandas colectivas y temas emblemáticos .



Durante el año 2022 se adjudicó 3 proyectos.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS:

Proyecto Sistema de Información al Consumidor Siiacus XVII

Este es un proyecto que se viene desarrollando desde hace años y en torno a esta iniciativa, se desarrollan distintas actividades tales como, campañas de difusión sobre temas de la Ley del Consumidor y otras relacionadas (por ejemplo la Ley de fraude bancario), la atención de consultas y reclamos por diferentes vías (presencial, virtual y telefónica) y la mediación y resolución de conflictos que sin duda es la más valorada por los buenos resultados que se obtienen de manera rápida. Durante el período de ejecución del proyecto y en lo que respecta al eje central del mismo, **1719 consumidores fueron atendidos.**





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS:

Bebidas para deportistas: Percepción y hábitos de consumo en población de 14 a 30 años de la RM de Santiago y análisis publicidad,

Considerando el alza que ha tenido en los últimos años el mercado de las bebidas energéticas, CONADECUS decidió llevar a cabo un estudio para analizar principalmente los hábitos y motivaciones para su consumo. Este estudio, contó con la participación de profesionales de distintas áreas de las ciencias sociales y se basó en distintos ejes, tales como el análisis de la estrategia publicitaria de las marcas más mencionadas por los jóvenes, la revisión del etiquetado y su cumplimiento respecto de la normativa vigente, así como además la realización de grupos focales.

El estudio arrojó varios hallazgos, los que si bien no siempre derivaron en un incumplimiento a la reglamentación, dan cuenta de un producto muy alto en azúcares y sodio, el que junto a su formato de presentación, la alta disponibilidad en la red de distribución y la publicidad utilizada, lo transforman en un bien altamente adictivo y eventualmente nocivo para la salud.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

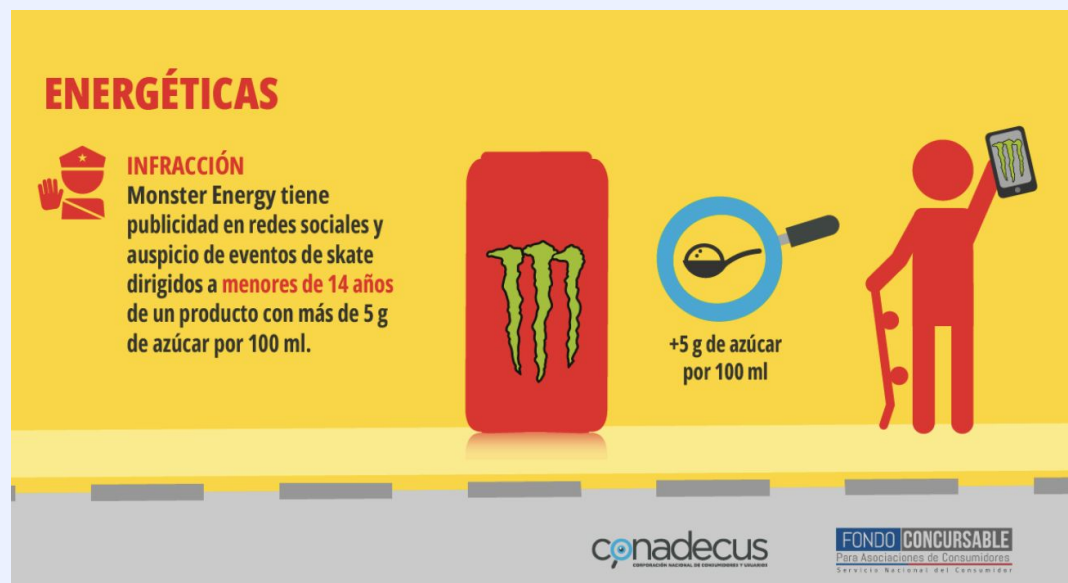
CONADECUS:

Bebidas para deportistas: Percepción y hábitos de consumo en población de 14 a 30 años de la RM de Santiago y análisis publicidad,

Como recomendación general señalan que es relevante iniciar un proceso regulatorio en el mercado, que considere las variables nutricionales y de publicidad, redefiniendo este tipo de bebidas a una categoría similar a las bebidas gaseosas y no como suplementos alimentarios, debido a que son productos no saludables, ultraprocesados y con bajos niveles de suplementación vitamínica.

Link

<https://www.conadecus.cl/estudio-de-conadecus-revela-deficiencias-en-etiquetado-publicidad-y-dosis-recomendada/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS:

Educación financiera para consumidores

Con el objetivo de generar capacidades para gestionar el presupuesto familiar en un contexto de crisis económica, la asociación de consumidores CONADECUS creó un programa de educación financiera, así como material de difusión relacionado con la temática. Es de esta manera que se realizaron cápsulas audiovisuales, manuales e infografías entre otros productos.

En cuanto al programa de educación financiera, éste consistió en módulos virtuales y los beneficiarios pudieron aprender desde cómo realizar y analizar un presupuesto familiar, hasta cómo llevar a cabo estrategias básicas para gestionar el sobreendeudamiento. Para asegurar la asistencia, la asociación firmó un convenio de colaboración con la Asociación Chilena de Municipalidades, donde esta última se comprometió a la difusión del programa. De igual manera, el curso quedó disponible en la página de la Corporación para quién quisiera hacer uso del mismo.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS:

Educación financiera para consumidores



links

Curso: <https://www.conadecus.cl/biblioteca/materiales-para-educacion-financiera/>

Manual 1 https://www.conadecus.cl/content/uploads/2022/12/ManualProcJudxSobreendeudamientocorrec2022Naranja_compr.pdf

Manual 2 https://www.conadecus.cl/content/uploads/2022/12/ManualEducacionFinanciera_y_DerechosConsumidorescorrec2022verde_compr.pdf



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FISCALÍA DEL CONSUMIDOR:

Esta organización se constituye en el año 2018 teniendo su asiento principal en la región de la Araucanía.

Con el proyecto denominado **“Fiscalía del Consumidor crea el Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC de la Fiscalía del Consumidor”** la asociación logra obtener recursos por segunda vez y mediante su ejecución, realizaron la atención de consumidores tanto a distancia como de manera presencial. Junto con ello creó contenido informativo y de educación, el que se puso a disposición de la ciudadanía mediante infografías, dípticos, folletos y la creación de la sección “preguntas frecuentes” en su página web. Por último, se llevó a cabo un pequeño informe de carácter jurídico, con propuestas de mejoras legales y cuya base fue, por una parte, la información recogida a través de las atenciones llevadas a cabo durante el proyecto y por otra, los hechos que marcaron la agenda del último trimestre.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FISCALÍA DEL CONSUMIDOR:

Fiscalía del Consumidor crea el Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC de la Fiscalía del Consumidor

Link: <https://fiscaliadelconsumidor.cl/diac/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC:

Esta asociación se funda en el año 2002, se encuentra ubicada en la Región del Biobío y es una organización que se relaciona mucho con el medio, participando de distintas instancias tales como Consejos Consultivos de la sociedad Civil, mesas de trabajo, etc. De la ejecución de sus proyectos, se puede apreciar que a lo largo del tiempo han logrado desarrollar un trabajo educativo importante, incorporando a distintos actores en sus actividades.

Durante el 2022 se adjudicó 3 proyectos, sobre los cuales se informa a continuación:





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC:

Programa educativo sobre contratos de adhesión en consumo para personas en situación de discapacidad visual y auditiva en las ciudades de Concepción y Valdivia

Con el objetivo de crear un programa educativo inclusivo sobre los contratos de adhesión regulados por la Ley del Consumidor, para personas en situación de discapacidad visual y auditiva, la asociación llevó a cabo 4 talleres y realizó una serie de videos con interpretación en lengua de señas chilena, audiodescripción y subtítulos; además de lo anterior generaron folletería, la que fue adaptada para personas ciegas y un manual con análisis jurídico.

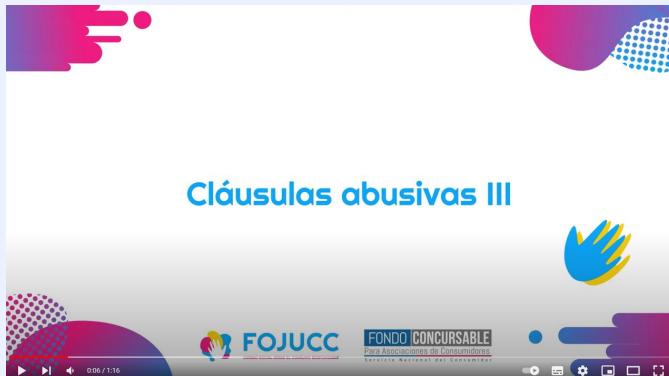
Los temas abordados fueron conceptos básicos y legales, explicación de qué es un contrato de adhesión y regulaciones de la ley en torno a este tipo de contratos. En cuanto a la intervención, ésta se llevó a cabo en las ciudades de Concepción y Valdivia.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC:

Programa educativo sobre contratos de adhesión en consumo para personas en situación de discapacidad visual y auditiva en las ciudades de Concepción y Valdivia



Algunos Link:

https://youtu.be/WiWsuvu6Y_s?si=Zk9f73-A8WCOivJa
<https://youtu.be/axLSCoDBXeg?si=nqoB2HYEab1xck0u>
<https://youtu.be/r0k1j4k0q58?si=0wwaivzWnyGbxMyb>
<https://youtu.be/VkrEPHYQaCg?si=Ed5VG9tXHMKbhxas>

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC:

Acceso-com-sumo: Campaña educativa e informativa sobre las FinTech y las finanzas digitales justas

Dado el explosivo incremento que tuvo el uso de dispositivos digitales y plataformas producto de la pandemia, la asociación se propuso llevar a cabo una campaña educativa dirigida a jóvenes de la región del Biobío, sobre finanzas digitales justas y qué son las FinTech. Lo anterior derivó en una serie de piezas gráficas tales como podcast, gigantografías, cartillas con información relacionada, dípticos y afiches.

link

<https://www.youtube.com/watch?v=C1vm0QpUGUE>

<https://www.youtube.com/watch?v=7F5qp8i1oeM>

<https://www.youtube.com/watch?v=r7fjKUCyhks>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC:

Jornadas regionales sobre desafíos regulatorios en los servicios básicos domiciliarios y la protección a las personas consumidoras

Con el objetivo de generar un espacio de discusión y reflexión entre la academia, los prestadores de servicios básicos domiciliarios, los entes reguladores, usuarios/as y consumidores, la asociación llevó a cabo una serie de actividades que culminaron en 2 días de análisis sobre la materia y en la cual participaron actores de distintas esferas.

Las jornadas se llevaron a cabo en el mes de noviembre y más allá de la realización de las mismas, lograron involucrar y comprometer a dos instituciones de educación superior a desarrollar y discutir este tipo de temáticas. Junto con lo anterior se logró retomar el contacto con las instituciones del Estado que regulan a las empresas de servicios básicos a fin de mejorar la coordinación en acciones tendientes a la educación; por último se logró establecer contacto con la empresa sanitaria ESSBIO para avanzar hacia generar canales de contacto directo para mejorar la calidad y continuidad del servicio que entregan.

Si consideramos que permitir una buena calidad de los servicios, redundará en una mejor calidad de vida para las y los consumidores de estos servicios básicos, tanto la iniciativa como sus resultados se valoran positivamente.



Jornadas regionales sobre desafíos regulatorios en los servicios básicos domiciliarios y la protección a las personas consumidoras

JORNADAS REGIONALES SOBRE SERVICIOS BÁSICOS DOMICILIARIOS

DESAFÍOS REGULATORIOS Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

23 DE NOVIEMBRE
10:00 A 13:00 HRS
UDD: AUDITORIO 10, ZÓCALO, AINAVILLO 456, CONCEPCIÓN

24 DE NOVIEMBRE
10:00 A 13:00 HRS
UNAB: AUTOP. CONCEPCIÓN - TALCAHUANO 7100, A2600000 CONCEPCIÓN (SALA DE LITIGACIÓN)

TEMÁTICAS

SERVICIOS ELÉCTRICOS

SERVICIOS SANITARIOS

TELECOMUNICACIONES

DERECHOS DIGITALES

ORGANIZADOR

UDD
Unidad de Defensa del Consumidor

COOPERADOR

UNAB
Universidad Nacional Andrés Bello

COOPERADOR

CONCEPCIÓN
Comuna de Concepción

JORNADAS REGIONALES SOBRE SERVICIOS BÁSICOS DOMICILIARIOS

DESAFÍOS REGULATORIOS Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

MANUEL CARTAGENA SEGURA
DIRECTOR REGIONAL BIOBÍO DE
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y
COMBUSTIBLES

23 DE NOVIEMBRE
10:00 A 13:00 HRS
USU: AUDITORIO 10, ZÓCALO,
AVANILLO 456, CONCEPCIÓN

TEMA
FISCALIZACIONES Y PROCEDIMIENTOS
DEL REGULADOR ELÉCTRICO

Derecho

https://www.youtube.com/watch?v=dtu5_6L5OVM



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU

Esta organización data del año 1994 y desde sus orígenes, previos a la creación del Fondo Concursable del SERNAC, se dedicaron a la promoción y defensa de los derechos de las y los consumidores. Su constante interacción con otras organizaciones de la sociedad civil, les ha permitido subsistir y funcionar de manera permanente e ininterrumpida, sin depender 100% del Fondo Concursable del SERNAC. Al igual que su par CONADECUS, han presentado y se han hecho parte en juicios colectivos y participan activamente de distintos Consejos Consultivos, tanto de empresas como de organismos del Estado. Al alero de dicha organización se han ido creando otras asociaciones de consumidores, lo que sin duda ha ayudado al crecimiento del movimiento consumerista en pro de la defensa de los derechos de consumidores.

Durante el año 2022 ejecutaron 9 proyectos, lo que responde al alto estándar presentado en su formulación y que de igual manera se condice con el adecuado desarrollo de las iniciativas.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU

Facultades de las Asociaciones de Consumidores en la Reforma Pro Consumidor

Con el objetivo de interpretar y difundir las modificaciones de las facultades de las Asociaciones de Consumidores dada la entrada en vigencia de la última modificación de la Ley, la organización elaboró un documento jurídico escrito, con antecedentes históricos que no habían sido desarrollados a profundidad en la literatura existente. Lo interesante de este proyecto no estaba en el mero análisis, sino en el valor agregado que se pretendía y que guardaba relación con compartir los resultados a través de un seminario realizado vía web para las asociaciones de consumidores. Esto se concretó en el mes de diciembre y tanto el informe como el seminario, se encuentran a disposición de las asociaciones en

Links

<https://youtu.be/ACQG1xswfoU?si=YKzCZRaEjeVNQcLL>

<https://www.odecu.cl/2023/01/06/odecu-y-acu-nuestro-tiempo-realizan-seminario-sobre-nuevas-facultades-de-asociaciones-de-consumidores/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Servicio de Atención al Consumidor

Mediante un equipo de 3 profesionales con formación en derecho y la supervisión de un abogado, la asociación ODECU ejecuta por más de 12 años este proyecto, que sin duda es uno de los más relevantes frente al permanente sentir de la ciudadanía, de desprotección cuando sus derechos no son respetados.

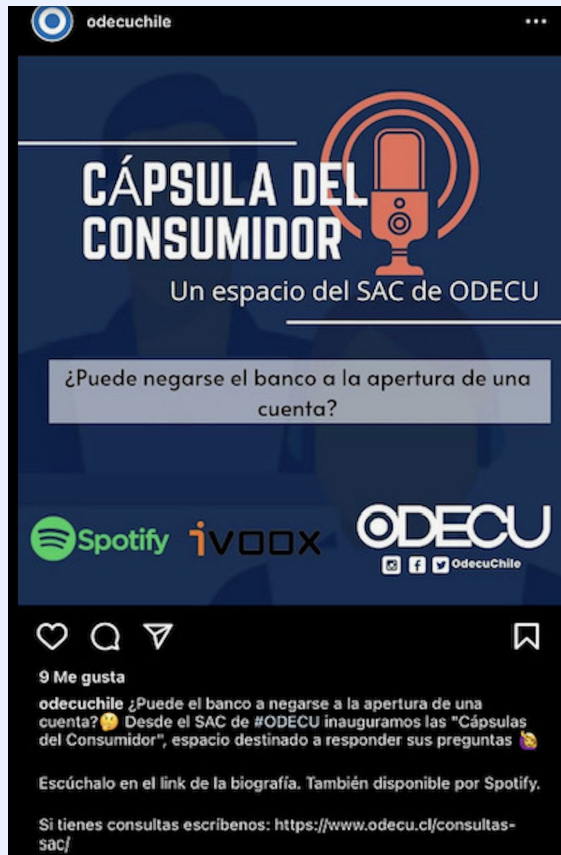
Con el financiamiento de esta iniciativa no sólo se logra el objetivo principal que es la orientación y resolución de conflictos, sino que además mediante el procesamiento de datos, permite que la organización detecte problemas y tome medidas para disminuir los eventuales efectos que esto pueda generar. Es de este modo que se detectaron falencias en automóviles de la marca Peugeot, se generó información para tener en cuenta al momento de organizar paseos o giras de estudio y se entregó orientación sobre cuáles son los derechos que tienen los consumidores en eventos masivos.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Servicio de Atención al Consumidor



ODECU Explica: ¿Qué debo tener en cuenta al momento de firmar un contrato de adhesión?

26/10/2022 Periodista



Link

<https://www.odecu.cl/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Estudio de Calidad Nutricional de Salchichas

Teniendo en consideración el alto nivel de producción y consumo que tiene este producto en Chile, ODECU consideró importante realizar un estudio enfocado en el análisis nutricional de este alimento, así como en elementos de rotulación y otras especificaciones. De este interesante estudio se obtuvieron una serie de conclusiones, algunas de las cuales son de bastante utilidad para los consumidores, en el sentido de señalar que si bien la salchicha se asocia a un producto cárnico, es un producto procesado que posee la adición de sodio, aditivos y con una gran cantidad de grasa, por lo que en ningún caso será el reemplazo de un trozo de carne o de un huevo; respecto de este último punto y en cuanto a precios, los huevos y algunas salchichas tienen un valor absolutamente similar.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Estudio de Calidad Nutricional de Salchichas



Link

<https://www.odecu.cl/2022/11/30/odecu-evalua-la-calidad-nutricional-de-las-salchichas-utilizando-inedita-tecnica-de-analisis-por-adn/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Estudio de Calidad Nutricional de Ketchup

Siguiendo la misma línea del proyecto anterior y con el objeto de aportar información confiable sobre la calidad de los ketchup que se consumen en Chile, se lleva a cabo este estudio, el que al igual que como en otros casos, tuvo una amplia cobertura de prensa.

En base a los resultados, ODECU hizo una serie de recomendaciones como por ejemplo limitar la ingesta de este aderezo, ya que cuentan con una alta presencia de azúcares simples, los cuales se han relacionado con la aparición de patologías crónicas como resistencia a la insulina, diabetes y obesidad.

Link

<https://www.odecu.cl/2022/12/20/odecu-evalua-la-calidad-nutricional-del-ketchup-comercializado-en-chile/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

El Mercado de Cementerios y la Protección al Consumidor.

Si bien en el año 2016 ODECU hizo un estudio sobre este mercado, la asociación consideró relevante actualizar estos datos, en especial, dada la investigación que estaba llevando a cabo la Fiscalía Nacional Económica (FNE). De esta manera, la asociación se propuso complementar antecedentes a los ya levantados por el SERNAC en el año 2021, en el marco de una fiscalización y avanzar en la identificación de eventuales incumplimientos contractuales.

Los resultados arrojaron serias irregularidades tales como cláusulas abusivas, entrega de información falsa por parte del proveedor, entre otros.

Tal como se propuso en un inicio, el estudio fue enviado a la FNE en el marco de una consulta pública, esperando que de esta manera sirva como complemento a la investigación que esta entidad llevó a cabo, de modo tal de ser un aporte para lograr avances legislativos en un mercado donde el consumidor se encuentra especialmente vulnerable, dadas las circunstancias que en general rodean este tipo de contratación.

Link: <https://www.odecu.cl/2023/01/13/odecu-realiza-estudio-a-contratos-de-cementerios-encontrando-serias-irregularidades/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Vigilancia Ciudadana Nuevo Reglamento Comercio Electrónico

Con la entrada en vigencia en marzo de 2022 del reglamento de comercio electrónico, se generaron una serie de obligaciones para el proveedor, razón por la cual ODECU quiso verificar el grado de cumplimiento; para ello realizó un estudio mediante la revisión de distintos sitios web y a través del método de cliente oculto, el cual en términos generales arrojó una serie de falencias en las principales empresas que cuentan con canales de comercio electrónico. Estas deficiencias van de la mano con las propuestas efectuadas, las cuales entre otras, dicen relación con una estandarización del lenguaje y forma de entregar de información, de manera de facilitar la operación de los consumidores independiente del proveedor del que se trate y sin perjuicio de presentaciones adicionales que puedan desarrollar las empresas.

Link: <https://www.odecu.cl/wp-content/uploads/2020/02/Informe-Final-Comercio-Electronico-ENERO2023-1.pdf>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Vigilancia Ciudadana Eco Etiquetado

Atendido el hecho de que el concepto de ecoetiquetado ha alcanzado una importante notoriedad estos últimos años, especialmente en lo que respecta a la rotulación de productos, ODECU quiso investigar y comprobar la veracidad de este atributo en algunos productos de limpieza y cuidado personal de diversas marcas.

Para ello llevó a cabo un estudio sobre la base de una investigación y el resultado no fue muy alentador, en el sentido que se detectó la imposibilidad de comprobar si los atributos verdes, como ser biodegradables, no dañar la capa de ozono, ser orgánicos, etc, son veraces o no. De este modo entonces, tampoco se está en condiciones de señalar si se trata de atributos diferenciadores u obedece más a una campaña de marketing.

Link: <https://www.odecu.cl/2023/01/26/promesas-verdes-o-publicidad-enganosa-odecu-afirma-que-es-practicamente-imposible-comprobar-la-veracidad-de-estos-atributos/>

¿Promesas Verdes o Publicidad Engañosa? ODECU afirma que es prácticamente imposible comprobar la veracidad de estos atributos

26/01/2023 Periodista





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU:

Análisis sobre la Jurisprudencia de Aprobación de Acuerdos Colectivos

Este proyecto se planteó como objetivo principal, tener un juicio crítico respecto del proceso judicial de aprobación de los avenimientos, conciliaciones y transacciones en el marco de juicios de interés colectivo o difuso y de los acuerdos en el marco de un PVC. El resultado de dicho análisis quedó plasmado en un informe, el que principalmente propuso medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores.

Nuevos derechos aplicados a un área regulada

Con la entrada en vigencia de la reforma denominada Ley pro-consumidor, se establecieron una serie de derechos a la normativa ya existente al incluir aquellos "*consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos*". Con el objeto de hacer una propuesta de interpretación para la aplicación de esta reforma y que las Asociaciones de Consumidores contasen con este análisis en el marco de sus facultades, es que ODECU generó un documento que en definitiva conlleva a un mejor ejercicio de la normativa de protección al consumidor.





EN CONCLUSIÓN

Como se puede apreciar, el Fondo Concursable no es sólo una vía para que las Asociaciones lleven a cabo proyectos que podrían acabar en sí mismos. Muy por el contrario, transforman a las asociaciones de consumidores en **aliadas del SERNAC y co-ayudadoras de la función del Estado, llevando la estrategia al territorio** y en muchos casos, a zonas rurales de difícil acceso **y a la población más vulnerable.**

Así mismo, son articuladoras de la red de protección al consumidor y **ayudan** enormemente al desarrollo y **ejecución de la política pública**, puesto que algunos de sus proyectos indirectamente abarcan temáticas que también son materia de otros ministerios, entrelazando y haciendo que el concepto de consumo se aprecie desde una mirada mucho más amplia que el mero hecho de transacciones de bienes y/o servicios.





EN CONCLUSIÓN

Por otro lado, el Fondo Concursable ha permitido desde sus inicios ayudar en parte al fortalecimiento de las asociaciones, lo que queda demostrado por el tiempo de subsistencia que han logrado, a pesar de ser organizaciones sin fines de lucro y que no perciben apoyo monetario de otras fuentes, salvo las que recientemente fueron permitidas por ley.

Como punto relevante, también es necesario destacar la incidencia que desde un tiempo a esta parte están teniendo las asociaciones, lo que ha significado colocar su voz y opinión en materias tales como la ley de bioequivalencia, la ley que logró la eliminación del cheque en garantía, la ley de convivencia vial, etiquetado, Ley REP, temas energéticos, entre otras, y el fomento de iniciativas tales como las farmacias comunales, bioequivalentes, por mencionar algunas.





EN CONCLUSIÓN

Considerando que el Fondo Concursable debería contar con más recursos y que las asociaciones de consumidores en la mayoría de los casos persisten gracias al gran compromiso que existe por parte de sus dirigentes y asociados/as, **se espera que a través de los proyectos se siga aportando** por un lado, al **crecimiento de las asociaciones de consumidores** en el rol que la ley dispone para ellas, por otro a **crear consumidores cada vez más empoderados** en la exigencia y conocimiento tanto de sus derechos como de sus deberes y por último, a **hacer más fuerte el sistema de protección al consumidor**.

Consejo de Administración del Fondo Concursable del SERNAC



