



MEMORIA *FONDO CONCURSABLE* **2023**

El Fondo Concursable se crea en el año 2005.

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

En el año 2023 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 41 iniciativas



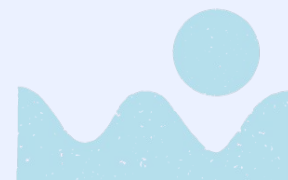


Un poco de contexto



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 2023

Proyectos financiados

- Durante el año 2023 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 41 iniciativas, 21 de ellas en el 1er llamado y 20 en el segundo.

Modalidad

- De los 41 proyectos financiados, 39 fueron de carácter individual, 1 fue de carácter cooperativo y 1 de representación individual.

Asociaciones financiadas

- ACOVAL
- AGRECU
- ARCAM BIOBIO
- ASOCOCHI
- BICICULTURA
- CIDER
- CHILOE AC
- CIRCULAR
- CONADECUS
- DEFENSORÍA CIVIL
- FISCALÍA DEL CONSUMIDOR
- FOJUCC
- NUEVA ACOPUCÓN
- ODECU





Fondo Concursable SERNAC 2023

Regiones a las que se llegó a través del Fondo Concursable

Las regiones que se abarcaron mediante el financiamiento de proyectos durante el 2023 y los montos entregados expresados en porcentaje fueron los siguientes:

- Metropolitana 15,76%
- Biobío 12,88%
- Los Ríos 12,43%
- Los Lagos 10,12%
- La Araucanía 6,79%
- O´Higgins 1,06%
- Valparaíso 1,06%
- Nacional 39,90%

Es importante agregar que no en todas las regiones hay Asociaciones de Consumidores, así como además, que hay períodos durante los cuales no todas postulan al Fondo. Así mismo, hay proyectos que por su naturaleza llegan a todo el territorio nacional, siendo un ejemplo de estas situaciones las iniciativas categorizadas como estudios o podcast; en estos casos, los proyectos son considerados como de alcance nacional.





CATEGORÍAS DE PROYECTOS

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

- Proyectos enfocados en la **protección**: **5** iniciativas desarrolladas durante el año 2023 pudieron ser categorizadas bajo este criterio. Una de ellas correspondió 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 2023. **27** 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 **9** proyectos se enmarcaron en esta clasificación.





CATEGORÍAS DE PROYECTOS

PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL

Durante el año 2023, sólo la asociación de consumidores **DEFENSORÍA CIVIL**, ejecutó proyectos de representación individual, que en definitiva significó la representación de 25 consumidores en la Región de Los Lagos.

Dado lo extenso que pueden llegar a ser los juicios y sin poder asegurar que éstos no cambien en la medida que no se hayan agotado todas las instancias que la ley concede, al momento de escribir esta memoria se puede dar cuenta del cierre favorable de 5 causas, 15 se encuentran en etapa de cierre con avenimiento y las 5 restantes aún se encuentran en proceso.

Junto con los resultados observados es relevante mencionar la importancia de esta línea, toda vez que si bien la ley del consumidor permite la comparecencia del consumidor/a ante los tribunales, sin patrocinio de abogado particular, esto también se convierte en una desventaja cuando debe enfrentarse a grandes corporaciones que concurren con un staff de profesionales para defender los intereses de las empresas.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

La asociación de consumidores y usuarios de Valdivia, cuenta con más de 15 años como organización y desde sus inicios ha participado en distintas instancias del Fondo Concursable; esto mismo ha generado que durante el transcurso de los años, hayan logrado ser partícipes de distintas instancias de la sociedad civil, teniendo además alta incidencia a nivel regional. Tal como en otras ocasiones. Durante el año 2023, fueron adjudicatarios de 5 proyectos, los cuales se centraron en la investigación y la educación de los consumidores.

Con nueva energía: Usuarios y usuarias de leña y pellet se informan sobre la Ley de Biocombustibles Sólidos

Habiéndose promulgado en noviembre de 2022 la Ley que regula los Biocombustibles Sólidos y modificando entre otras cosas la compra y uso de la leña y el pellet, es que ACOVAL se hace eco de la política pública que se debe implementar, de modo tal que que los consumidores/as puedan ejercer sus derechos, así como acceder a un combustible de mejor calidad y menos contaminante. En ese contexto entonces, la asociación decide a través de este proyecto llevar a cabo una amplia campaña de difusión, la que además y al inicio del proyecto, consideró la aplicación de una encuesta de percepción para determinar la impresión que los consumidores



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

tenían acerca de esta ley y cómo les afectaba en el consumo de este combustible; El principal resultado que se obtuvo fue un amplio desconocimiento sobre la materia consultada, lo que dio pie entonces, a la campaña de difusión comprometida que en términos concretos implicó:

- la elaboración de avisos radiales sobre la Ley de Biocombustibles con información relacionada con la compra y uso de leña y pellet.
- Generación de notas de prensa y entrevistas en canales locales.
- Creación de afiches digitales y dípticos físicos
- Elaboración y difusión de video educativo sobre la Ley.

<https://youtu.be/r3tLvBsrG10>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Estudio sobre hábitos de consumo de las y los consumidores de pellet de la comuna de Valdivia

Con el objetivo de conocer las motivaciones y preferencias del consumo de pellet en la ciudad de Valdivia e identificar posibles vulneraciones de los derechos de aquellas personas que optan por el consumo de este combustible, la Asociación de Consumidores ACOVAL llevó a cabo un estudio mediante el cual se pudo determinar que un 52% de los consumidores encuestados, siente que ha vivido una experiencia negativa. Estos resultados, obedecen a situaciones tales como problemas de desabastecimiento, cobros excesivos e inconformidad con la calidad del producto. Más allá de los resultados obtenidos, la investigación generó externalidades positivas, tales como poder poner a disposición de las autoridades pertinentes estos antecedentes, en especial a aquellas que vienen trabajando desde hace un par de años en el “Plan de Descontaminación del Aire” y del “Programa de Recambio de Calefactores”.

Así mismo, otro aspecto destacable del proyecto es el hecho de que en los dípticos elaborados



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

como parte de la difusión de los resultados del estudio, la Asociación pone a disposición de los consumidores sus servicios de orientación gratuita, si sienten o creen que sus derechos han sido vulnerados en este u otro aspecto.

SUGERENCIAS A PARTIR DEL ESTUDIO

Es importante advertir que un número significativo de personas encuestadas apuntan que la primera **responsabilidad** en la disponibilidad de stock de pellet recae en las **empresas productoras** y las **entidades del estado** que han incentivado y fomentado el uso de este producto. Percepción que incide en la **confianza** que las y los consumidores depositan en las **relaciones comerciales** y en las **instituciones del estado**.

Recuerda que la Asociación de Consumidores y Usuarios ACOVAL de Los Ríos ofrece **orientación gratuita** para formular denuncias o reclamos cuando una empresa ha vulnerado tus derechos como consumidor(a).

Si requieres orientación puedes escribirnos al correo electrónico acovaldelosrios@gmail.com o bien contactarnos a través de nuestras redes sociales:

 [acoval_delosrios](#)  Asociación de Consumidores Acoval de Los Ríos

Proyecto financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por SERNAC

www.acovaldelosrios.cl



ESTUDIO SOBRE HÁBITOS DE CONSUMO DE LAS Y LOS CONSUMIDORES DE PELLET DE LA COMUNA DE VALDIVIA

El estudio sobre el 'Consumo de las y los Consumidores de Pellet de la Comuna de Valdivia', realizado en el transcurso del segundo semestre del 2023, tuvo como objetivo indagar sobre las motivaciones de las y los consumidores de pellet de la comuna de Valdivia y cómo son respetados sus derechos en el marco de Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Específicamente, se propuso:

- ➔ Caracterizar social y económicamente a las y los consumidores de pellet de la comuna de Valdivia.
- ➔ Clasificar tipológicamente a las y los consumidores de acuerdo a sus necesidades y preferencias de consumo.
- ➔ Determinar qué tipos de derechos de las y los consumidores son vulnerados y cómo enfrentan el desabastecimiento de pellet.

DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño se abordó desde un **enfoque metodológico cuantitativo**, utilizando como técnica para la recolección de información una encuesta de **opinión pública no probabilística**.

Fueron cuatro las **dimensiones** que se utilizaron para el diseño del instrumento de recolección de información:

- 1 Motivaciones y preferencias de consumo
- 2 Hábitos de consumo
- 3 Aspectos críticos y derechos del consumidor(a)
- 4 Caracterización de la persona encuestada

Con estas cuatro dimensiones predefinidas, se diseñó una encuesta de 22 ítems la que se aplicó mediante la plataforma on line SurveyMonkey entre el 10 de octubre al 1 de noviembre de 2023.



PRINCIPALES RESULTADOS

➔ Participaron del estudio principalmente personas identificadas con el **género femenino (66%)** y en menor porcentaje quienes se identificaron con el **género masculino (32%)**. En su mayoría fueron **adultos sobre los 35 años**, concentrándose en el rango de 35 a 54 años.

➔ **32,7%** de las y los encuestados indicaron que la principal motivación que lleva al uso de pellets es la **comodidad del transporte y almacenado**.

➔ **46%** de las y los encuestados **prefieren las bolsas de 15 Kg**. En cuanto al tipo de proveedor, la mayoría prefiere utilizar un **distribuidor autorizado** y aquel que entregue el producto a **domicilio** representó un **21%** de las preferencias. Un **20%** prefiere abastecerse directamente con **productores locales**.

➔ Como promedio, las y los encuestados señalan que en los **días más fríos de invierno** mantienen encendida la calefacción a pellet **12,7 horas al día**.

➔ **52%** de las personas encuestadas reconoce haber tenido una **experiencia negativa en algún momento comprando pellet**, asociados fundamentalmente a episodios de desabastecimiento, el incremento sostenido en el precio del producto y problemas con la calidad del pellet.

➔ Como estrategia para enfrentar los episodios de desabastecimiento de pellets, la mayor parte de las personas encuestadas optó por la **compra en grandes volúmenes** seguido por quienes se **cambiaron de combustible** o quienes se unieron a **grupos de Whatsapp** para estar al tanto de los puntos de venta.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Caracterización social con enfoque de género y de eficiencia energética a habitantes de viviendas en situación de arriendo en el sector urbano de Valdivia, y difusión de los derechos y deberes de arrendadores y arrendatarios

Siguiendo la línea del proyecto anterior, en esta oportunidad la asociación ACOVAL decidió llevar a cabo un completo estudio de caracterización social, centrándose en temas tales como las condiciones de las viviendas en arriendo y los servicios con que cuentan este tipo de propiedades. El detallado informe producto del estudio dió cuenta de variada información, sin embargo entre los resultados obtenidos, llamó la atención una situación en particular que guarda relación con determinadas exigencias que podrían estar traspasando el ámbito de la discriminación. En este sentido, el 95% de los encuestados señaló no haber podido arrendar por situaciones tales como tener una mascota (40%) o existir la presencia de niños (22%); así mismo un 17% mencionó que no pudo arrendar debido a motivos relacionados a su clase social y/o ingresos, un 10% debido a su profesión u oficio y un 6% debido a pertenecer a un sexo determinado (hombre o mujer).

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





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACOVAL en Acción III. Difusión y asesoría de los derechos de las y los consumidores en La Unión, Panguipulli, Valdivia y Corral

Buscando entregar orientación y educar a los consumidores de distintas localidades de la Región de Los Ríos, ACOVAL ejecutó este proyecto en su tercera versión, optando como ya es habitual, por realizar distintas actividades en terreno. En esta ocasión, la asociación estuvo presente en localidades tales como Panguipulli, Corral y La Unión, además de concentrar esfuerzos en puntos concurridos de Valdivia, sumando a ello la disposición en el sitio web, de un apartado especial para recibir consultas y así entregar asesoría.

Los antecedentes aportados, dan cuenta que la mayoría de las consultas se concentraron en aspectos relacionados con la garantía legal, siguiendo después otros temas tales como cobros y calidad de los servicios básicos. La asociación además realizó un amplio despliegue en redes sociales así como en medios locales.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

**DIJISTE QUE IBAS A
DEVOLVERME EL SEGURO DE MI
AUTO**

Si no lo pagabas a crédito



**Si han vulnerado
tus derechos
del consumidor,
solicita tu asesoría
gratuita aquí**



**INGRESA TUS
DATOS AQUÍ**



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Pienso, luego consumo. Un podcast de la Asociación de Consumidores Acoval de Los Ríos, sobre consumo responsable

Con el claro propósito de educar sobre el concepto del consumo responsable en sus diversas dimensiones y en especial cómo se relaciona este tema con los derechos de las y los consumidores, la asociación en esta oportunidad se sumó a la tendencia de los podcast, llevando a cabo una serie de 10 capítulos los que fueron emitidos a través de la plataforma Spotify, así como 6 radioemisoras.



Link

<https://open.spotify.com/show/0r6T9JlogGWN03NjpcCwMj>

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

AGRECU





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

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 2023 la organización se adjudicó 4 proyectos, cuyo resumen se presenta a continuación:

Documentos informativos para la comunidad

Si bien la ley del consumidor frente a una eventual infracción, permite que los consumidores concurren a los Juzgados de Policía Local sin patrocinio de abogado particular, no es menos cierto que éstos se ven en una clara desventaja cuando deben enfrentarse a empresas, que asisten la gran mayoría de las veces representadas por un letrado.

En este escenario es que la asociación por tercer año consecutivo, decide hacerse cargo de esta asimetría mediante la ejecución de este proyecto, cuyo objetivo fue orientar y entregar directrices a los consumidores que en el escenario señalado, sientan que sus derechos fueron vulnerados en materias de consumo, demandas bancarias y/o el derecho a retracto en compras digitales y a distancia.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Es de este modo entonces, que la asociación generó y re-editó una serie de documentos con las materias ya señaladas y abordó otros aspectos, tales como las etapas de un proceso judicial, qué implica cada una de ellas, recomendaciones y un glosario con explicación de términos jurídicos, entre otros elementos.

Para la generación de este material, se consideró en distintas etapas del proyecto la opinión tanto de jueces como de otros funcionarios de los tribunales, a quienes se les hicieron entrevistas con una pauta dirigida de preguntas, que buscaba recoger observaciones relacionadas con la claridad de la información, la forma en que se presentaba y otros aspectos de índole de diseño.

El resultado fue contar con guías prácticas y otros documentos, que con un lenguaje sencillo quedaron a disposición de los consumidores y consumidoras que concurren a distintos tribunales de las comunas de Pudahuel y Santiago, los que además quedaron disponibles en la página web de la asociación.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ORIENTACIONES ANTE DEMANDAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS POR LA “NUEVA LEY DE FRAUDES”

El instrumento que tiene en sus manos busca apoyar a las personas que han sido demandadas por sus entidades financieras para informarse y conocer el proceso en el que están inmersos.



LA AUDIENCIA (O COMPARENDO)

Las etapas presentadas a continuación se desarrollarán una tras otra.

Etapa 1: Inicio de la audiencia

En esta etapa se realiza la individualización de las partes, es decir, que usted debe identificarse cuando el actuario(a) se lo señale. Se sugiere expresarse de la siguiente forma:

“Buenos días Su Señoría. Comparece MARÍA ANITA ROSAS GONZALES, querellante y demandante”.

Etapa 2: Ratificación

En esta etapa el actuario(a) o el Juez le preguntará si confirma la querella y demanda presentada. Se sugiere expresarse de la siguiente forma.

“Esta parte ratifica la querella infraccional y la demanda civil, presentada ante este tribunal el día mes/día/año, de fojas X a X, con expresa condenación en costas.”

- ▶ El término FOJAS, se refiere a la página del expediente del tribunal donde se encuentran la querella y demanda, por ejemplo “fojas 01 a 25”.
- ▶ El término COSTAS se refiere al valor monetario del juicio y será determinado por el juez en la sentencia. La “expresa condenación en costas” consiste en que usted no pague este valor en caso de ganar.

<https://agrecu.cl/2023/12/30/proyecto-2024-documentos-informativos-para-la-comunidad/>



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Influencers y publicidad nativa: Nivel de cumplimiento de buenas prácticas en Chile

Abordando el concepto de “publicidad nativa” y lo inadvertida que esta técnica publicitaria puede resultar para los consumidores cuando es llevada a cabo por un o una influencer, la asociación se propuso generar mayor conciencia respecto a la identificación de este tipo de publicidad en redes sociales, buscando así resguardar de mejor manera los derechos de los consumidores.

A través de la metodología utilizada que consistió por una parte, en la aplicación de una encuesta de carácter no probabilística y aleatoria a 150 personas y por otra, en el análisis que se hizo a las publicaciones de 30 influencers nacionales, se obtuvieron interesantes resultados tales como:

- 1.- El reconocimiento por parte de los consumidores encuestados sobre el contenido publicitario, destacando la conciencia de la audiencia sobre la presencia de anuncios.
- 2.- La falta de menciones explícitas por parte de los influencers investigados, resaltando en este punto el incumplimiento en la claridad y mención expresa de la naturaleza publicitaria. Sin duda, que los elementos y conclusiones recogidas mediante la ejecución de este proyecto, puede ser un aporte ante futuras discusiones regulatorias y prácticas éticas en el ámbito de la publicidad digital.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN



Link: <https://agrecu.cl/2023/12/31/influencers-y-publicidad-nativa-nivel-de-cumplimiento-de-buenas-practicas-en-chile/>

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Proyecto Difusión derechos del consumidor en RRSS 2023

A través de una amplia campaña de difusión, que se llevó cabo a través de la página web y las redes sociales (Instagram y Facebook) de AGRECU, en fechas claves tales como el Día del niño, Halloween, Black Friday y Navidad, la asociación se enfocó en informar a los consumidores sobre 3 ejes clave:

- garantía legal: devolución, reposición, reparación o retracto.
- demandas de entidades financieras por desconocimiento de transacciones bancarias
- cómo identificar y protegerse de Patrones Oscuros.

De este modo entonces se generaron varias gráficas que en concreto significaron 23 posteos en instagram y facebook, así como 20 historias en instagram y 5 publicaciones en la página web relacionados con otros temas de consumo.

Link:

<https://agrecu.cl/2023/12/11/cierre-de-campana-informativa-2023-nueva-ley-de-fraudesgarantia-legal-patrones-oscuros-y-otros-mercados/>





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Proyecto SARC

Haciéndose eco de diversos estudios y antecedentes que daban cuenta sobre el nulo o escaso conocimiento que tienen los consumidores sobre sus derechos, la AdC creó un software que simulaba conversaciones y ofrecía respuestas automáticas sobre determinados temas a usuarios de su página web, que frente a alguna duda interactuasen con dicho instrumento.


Mediante una interfaz amigable y con respuestas precisas, este elemento permitió acceder a información instantánea desde una fuente confiable y de forma rápida.

Más allá del resultado obtenido es importante destacar que para el desarrollo de este proyecto se contaron con dos elementos que guardan relación con la escucha activa y permanente que caracteriza a esta AdC en el desarrollo de sus iniciativas: por un lado, se realizaron distintas consultas y entrevistas a consumidores, relacionadas con elementos tales como el contenido o el diseño de las respuestas; así mismo, los miembros del equipo executor desde sus diversas áreas, también aportaron en la construcción del software, lo que ayudó a contar con una herramienta bastante completa desde distintos puntos de vista.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Proyecto SARC



¡Bienvenidos a AGRECU!
¿En que puedo ayudarte?

...

Necesito orientación sobre devoluciones

Necesito orientación sobre cambios


Necesito información sobre la reparación gratuita de un producto

Necesito información sobre el derecho a retracto

Necesito información sobre la garantía legal

Necesito información sobre transporte aéreo

Necesito información Sobre Servicios Básicos



Elige una opción:

← ATRÁS ...

¿Qué es el derecho de garantía legal?

¿Las empresas pueden exigir el embalaje original para hacer valer la garantía legal?

¿Puedo solicitar la garantía en cualquier sucursal?

¿Qué pasa si me venden el producto en partes?

¿Puedo exigir la garantía legal al vendedor?

¿Qué pasa con la garantía legal si el producto fue comprado en oferta?

¿La garantía legal se puede aplicar a las mascotas?

¿El Ticket de cambio es parte de la garantía legal?

¿Puede el vendedor derivarme a otra empresa?

¿Puedo exigir la garantía legal en la prestación de un servicio?

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ARCAM





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Con más de 12 años de experiencia y llevando a cabo proyectos que en su mayoría tienen como beneficiarios directos, a los adultos mayores de la región del Biobío, esta asociación se adjudicó 4 proyectos durante el período 2023.

ARCAM BIOBIO continúa apoyando a los consumidores adultos mayores

Dando continuidad a un proyecto que ya se ha ejecutado previamente, la organización en esta ocasión llegó a 272 consumidores mediante la realización de diversas charlas; adicional a lo anterior, prestó orientación y asesoría a 83 personas más.

Laboratorio de pesos y medidas de productos de consumo

Mediante la realización de charlas en sectores urbanos y rurales de la región del Biobío, este proyecto tuvo como propósito entregar mayores herramientas e información para que los adultos mayores pudiesen detectar abusos, malas prácticas y engaños ocultos en los productos que adquieren.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

El resultado fue la realización de 8 charlas y 165 adultos mayores capacitados en los temas ya señalados.

Herramientas del SERNAC para su protección como consumidor

A través de éste, su tercer proyecto en ejecución durante el 2023, la Asociación realizó 5 charlas en clubes y organizaciones de adultos mayores, capacitando a 162 personas de la Región del Biobío, en el uso de las herramientas y recursos disponibles en la página web del SERNAC.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Educando al nuevo consumidor adulto mayor post pandemia

Considerando que los adultos mayores en Chile son más propensos a ser víctimas de fraudes especialmente en el ámbito financiero y considerando los datos arrojados por una encuesta realizada en el año 2020 por el SERNAC, la que señalaba que el 75% de los adultos mayores del país ha experimentado problemas al realizar compras en línea, ARCAM llevó a cabo un seminario en el que dirigentes de adultos mayores, se capacitaron en la compra de productos y servicios a través de herramientas digitales e internet. El objetivo principal, era aumentar la independencia en las actividades diarias de este grupo etáreo con el consiguiente mejoramiento en la calidad de vida. Los temas abordados incluyeron seguridad y compras en línea, cómo funciona la banca en línea y las precauciones que se deben tomar, entre otros.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ASOCOCHI





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Esta asociación funciona territorialmente en la Región Metropolitana y su foco ha sido desde hace años, la educación centrada principalmente en personas mayores. Durante el año 2023 ejecutó 3 talleres, en la temática ya señalada.

Los pro y contras de las Cajas de Compensación, para los adultos mayores

Con el objetivo de entregar información relacionada con las cajas de compensación, qué son, para qué sirven, métodos de afiliación y desafiliación, así como elementos de educación financiera entre otros puntos, ASOCOCHI llevó a cabo 9 talleres en los que participaron 161 adultos mayores, de distintos clubes de la comuna de Santiago.

Adultos Mayores conocen y entienden su consumo de agua potable

Haciéndose cargo de la dificultad que presentan gran parte de los adultos mayores al tratar de leer las boletas de agua potable, la asociación capacitó a 163 adultos mayores, en la materia ya señalada.




PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Los Adultos mayores y el endeudamiento en el sistema financiero

Mediante la ejecución de un seminario que se llevó a cabo el día 25 de noviembre de 2023 y abordando el problema del endeudamiento en el sistema financiero por parte de los adultos mayores, la asociación llegó a 63 beneficiarios, todos pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil de la comuna de Santiago.

NOVIEMBRE
25
Desde las 11 hrs.

Arturo Prat 1453
(Junta de Vecinos Gabriela Mistral II)



ASOCOCHI
Asociación de Consumidores de Chile

**LOS ADULTOS MAYORES y el ENDEUDAMIENTO
en el SISTEMA FINANCIERO**

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.


ASOCOCHI
Asociación de Consumidores de Chile

 **Cajas de Chile** A.S.
+Bienestar Social

**Los PROS y CONTRAS de las CAJAS
de COMPENSACION para los
ADULTOS MAYORES**

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Esta asociación fue creada en el año 2010 y desde sus inicios han sido partícipes del Fondo Concursable incorporando el concepto de la cicloinclusión desde la perspectiva de los consumidores.

Durante el año 2023 ejecutaron 3 proyectos, abordando evidentemente la temática que los caracteriza.

Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado.

Con el objetivo de informar a la comunidad en general, sobre el derecho que le asiste de contar con espacios para estacionar las bicicletas en edificios tanto públicos como privados, la AdC llevó a cabo una serie de acciones tales como la generación de gráfica para campañas de difusión, un sitio web que contiene bastante material y normativa del tema objeto del proyecto, prestó asesoría personalizada a más de 100 personas, una consulta ciudadana que estuvo abierta por 10 días y fue respondida por 1.692 consumidores, reuniones con municipios y el MINVU, entre varias otras.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Conoce y defiende tu derecho
a biciestacionar con seguridad



Infórmate en Bicicultura.cl
apartado "Derecho a
Biciestacionar"



"Espacios seguros para biciestacionar: Difusión y defensa de un derecho conquistado" Es un proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por SERNAC

¿Sabías que, en caso de robo de bicicletas, el **principio de seguridad en el consumo** hace responsable de indemnización a centros comerciales y de servicios?

¿Quieres saber si el edificio en donde vives, trabajas o estudias, está obligado a contar con biciestacionamientos?

Infórmate en Bicicultura.cl apartado "Derecho a Biciestacionar"



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

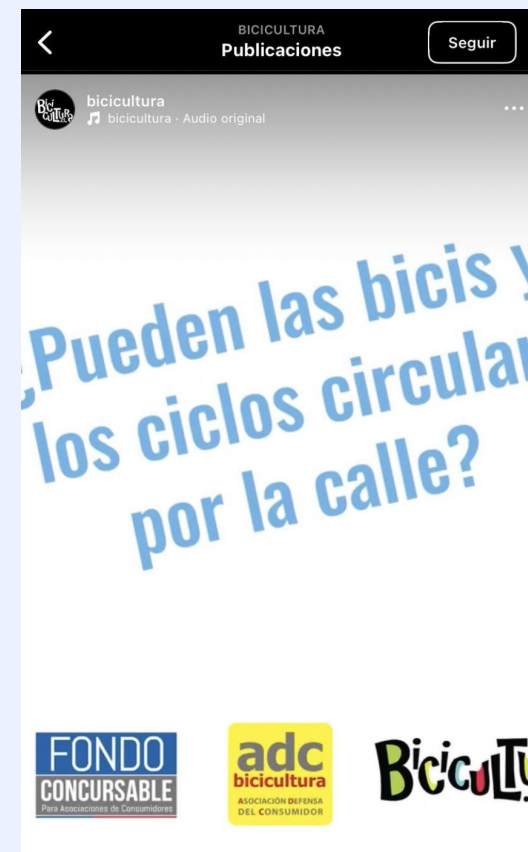
Realización y difusión serie de videos con tips de consumo informado para ciclistas

Utilizando nuevos lenguajes y mediante la generación de 6 videos virales, que están disponibles en las plataformas de Tiktok, Instagram, Twitter, Facebook, YouTube y en el sitio web de la asociación, esta última se propuso capacitar a consumidores de todo el país en materias básicas de consumo e información útil para hacer compras inteligentes de bicicletas y artículos de ciclismo. Mediante dicha campaña lograron un total de 103.546 visualizaciones

¿Qué son los ciclos?

¡Ojo! Antes de comprar, debes saber que no todas las bicicletas eléctricas clasifican en la categoría de "ciclos" y que algunas están sujetas a las exigencias de patente, permiso de circulación y licencia clase C al conductor.

[Link al video de ciclos](#)



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Espacios seguros para biciestacionar en centros comerciales y de servicios: Difusión y defensa de un derecho conquistado 2.

Mediante la realización de una fuerte campaña de difusión y la presencia de la asociación en distintos puntos de la ciudad, BICICULTURA se propuso informar a los consumidores ciclistas de todo el país, el derecho que les asiste por Ley de ser indemnizados en caso de robo o vandalización de bicicletas estacionadas en biciestacionamientos de centros comerciales y de servicios.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIDER





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Es una organización que data del año 2007, se encuentra ubicada en la Región de Los Lagos y durante el año 2023 ejecutaron 2 proyectos.

Diagnóstico del transporte colectivo intercomunal provincia de Llanquihue

Con el objetivo de construir un diagnóstico acerca de la calidad de servicio del transporte público intercomunal de la Provincia de Llanquihue, mediante la observación en terreno y percepción de los usuarios, para así generar propuestas que mejoren el servicio, la asociación ejecutó este proyecto que redundó en la emisión de un informe que fue puesto en conocimiento de la SEREMI de Transportes y la elaboración de mil trípticos que fueron disponibilizados a la comunidad en general, mediante 2 actividades de difusión llevadas a cabo en el terminal de buses de Puerto Montt. Así mismo, participaron en un programa de televisión local, en el que dieron a conocer el proyecto ejecutado y sus resultados.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Proyecto endeudamiento de agua potable y aplicación de la ley 21.423

Con el objeto de analizar y difundir información sobre el endeudamiento de agua potable y alcantarillado en las ciudades de Puerto Montt y Alerce, para así evaluar la aplicación de la ley 21.423 y proponer soluciones, la Asociación realizó un estudio cuyos resultados principales fueron entre otros, el crecimiento constante del endeudamiento y el aumento de los endeudados que tienen una mora superior a 1 millón de pesos. Estos resultados fueron puestos en conocimiento de la Gobernación Provincial y la Delegada Presidencia, así como fuente de insumo para una mesa de trabajo conformada por distintos actores (empresa, regulador, área social del municipio, comunidad y usuarios).



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIRCULAR



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

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; En esa misma línea durante el 2023 ejecutaron 2 proyectos.

Guía de consumo de frutas y verduras residuo cero

Buscando sistematizar la información existente de estudios y antecedentes de prácticas cero residuos asociadas a frutas y verduras frescas, que contribuyan a la calidad de vida, salud y presupuesto de los consumidores, la asociación llevó a cabo este proyecto, cuyo producto principal fue la elaboración de una guía que fue difundida por medio de la web de Circular y sus redes sociales.

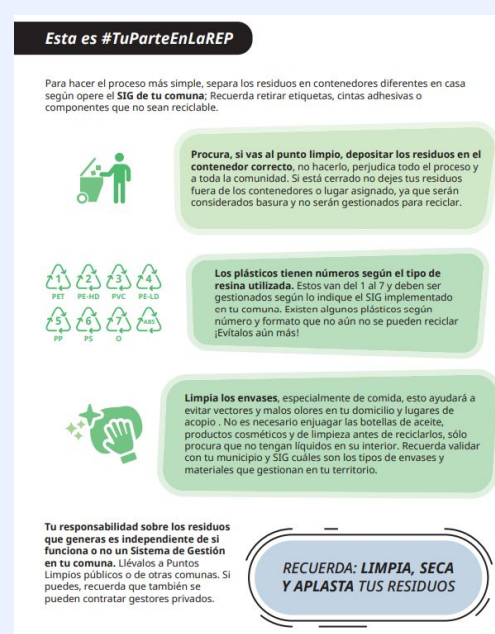
Link: https://drive.google.com/file/d/1su6uHk_nu5YkvC5BBX0cAf7gUJBz6Wfd/view



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Tú Parte en la REP

Buscando informar a la población sobre el concepto de consumo circular y la legislación que le compete a los consumidores para el cumplimiento de la Ley REP, se elaboró una guía de comunicación sostenible sobre consumo y regulaciones medioambientales que afectan a la comunidad en general. Al igual que en el proyecto anterior, se consideró una amplia difusión en redes sociales.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Participante desde los inicios del Fondo concursable, esta asociación de consumidores se constituyó en el año 2000, siendo una de las pocas organizaciones que cuenta con infraestructura y profesionales especializados permanentes, sin que para su funcionamiento dependa exclusivamente del Fondo Concursable.

Sin duda que es una organización que se podría definir como un referente al momento de considerar opiniones que puedan afectar a los consumidores y a modo de ejemplo se puede señalar que son partícipes de 21 Consejos Consultivos de la sociedad Civil de distintas instituciones y han sido partícipes de distintas demandas colectivas y temas emblemáticos .

Durante el año 2023 fue adjudicataria de 3 proyectos.

Encuentro de asociaciones de consumidores. Experiencias y desafíos internacionales y locales en su vinculación con la sociedad civil y el Estado

Como el nombre del proyecto lo indica, la organización buscó generar un espacio de aprendizaje y diálogo para analizar la experiencia y desafíos de las Asociaciones de Consumidores a nivel internacional, nacional y local, focalizándose en su interacción con el Estado y la sociedad civil, en especial, dado el marco del próximo proyecto de Ley del SERNAC.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Empoderando Futuros Consumidores: Creación de un Cómic Educativo sobre Derechos del Consumidor para niños/as y Jóvenes en Chile

Con un atractivo proyecto que consistió en la creación de un cómic que presentase una familia de personajes y situaciones de la vida cotidiana, la organización buscó promover la comprensión y conciencia de los derechos y deberes del consumidor. Mediante dicho elemento, se proporcionó educación a niños/as, adolescentes y jóvenes acerca de los derechos y responsabilidades en su rol como consumidores.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS capacitación en regiones

Buscando capacitar e informar a distintos grupos de consumidores sobre sus derechos ante fraudes bancarios y temas de educación financiera, la asociación llevó a cabo una serie de 5 talleres mediante los cuales se propuso entregar herramientas para la exigencia de sus derechos. Así mismo, se elaboraron 13 videos, a través de los cuales se entregó información y consejos sobre distintos temas de consumo.



A poster for a consumer education workshop. The top half features a photograph of a fountain and a church tower. The text 'Capacitación' is in a light blue font, followed by 'Consumidores y sus derechos' in a larger, bold white font. Below this, a blue banner contains the text '¿Dónde y cuándo?' and 'Día miércoles 6 de diciembre a las 18:00 hrs, en la Ilustre Municipalidad de Limache, ubicada en Av. Palmira Romano Sur 340'. The bottom half of the poster lists three topics: 'FRAUDE BANCARIO' (with a bank icon), 'ECONOMÍA FAMILIAR' (with a dollar sign icon), and 'CONOCERÁS TUS DERECHOS' (with a book icon). A circular graphic on the right says 'CUPOS LIMITADOS'. At the bottom, it says 'INSCRIBETE ENVIANDO UN CORREO A CONADECUS.QUINTAREGION@CONADECUS.CL' and includes a small logo for 'FONDO CONCURSABLE'.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOEACTIVO





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Ubicada en el archipiélago de Chiloé, esta organización ha ejecutado diversos proyectos mediante el Fondo Concursable del SERNAC. Para el período 2023 llevó a cabo 2 proyectos, sobre los cuales se entrega una breve referencia.

Educando en el Consumo Responsable y Ley del Consumidor en Establecimientos de educación para Adultos en la comuna de Ancud II

A través de la ejecución de una serie de talleres, la asociación buscó educar a jóvenes y adultos de establecimientos de educación para adultos de la comuna de Ancud, en la Ley del Consumidor y el concepto de consumo responsable, enfocándose en este último punto, en el manejo de residuos domiciliarios.

Recreando textiles II, consumo responsable en acción

Teniendo en consideración el cierre del vertedero de la ciudad de Ancud, ocurrido en el año 2021 y la complicación que esto ha conllevado, la asociación realiza este proyecto en su segunda versión, realizando 4 talleres para así enseñar a reciclar residuos textiles derivados



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

del consumo en los sectores rurales de la comuna de Ancud, promoviendo la educación en consumo responsable y economía local mediante la creación de productos que minimicen, traten y dispongan con utilidad el material textil desechado en el área rural de la comuna.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FISCALÍA DEL CONSUMIDOR





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Constituida hace ya cinco años en la región de La Araucanía, esta asociación ejecutó 3 proyectos durante el año 2023.

Fiscalía del Consumidor verifica cumplimiento del Reglamento de Comercio Electrónico informa y educa a consumidores y usuarios

A un año de la entrada en vigencia del reglamento de comercio electrónico, la asociación quiso verificar su cumplimiento por parte de los proveedores, así como el nivel de conocimiento de los consumidores y usuarios sobre la misma normativa. La investigación concluyó que la mayoría de las 15 empresas objeto de la investigación cumplen, en términos generales, con las obligaciones establecidas en el Reglamento de Comercio Electrónico, sin embargo hay brechas y varios espacios de mejora. Por otra parte, más del 90% de los encuestados declara no conocer dicho reglamento, lo que deja un enorme espacio por trabajar.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Fiscalía del Consumidor difunde y educa sobre la Ley de fraudes electrónicos

El objetivo de este proyecto fue informar y educar a los consumidores mediante una campaña de difusión, sobre la modificación a la ley de fraudes electrónicos, para que puedan ejercer adecuadamente sus derechos ante la eventualidad de ser víctimas de estos delitos. De este modo se generaron diversos productos tales como un catálogo con los tipos de fraudes más relevantes, un manual de procedimiento para saber cómo actuar frente a este tipo de fraudes, infografía que fue difundida a través de las distintas plataformas de la AdC y elementos de merchandising entre otros.

El Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC, de la Fiscalía del Consumidor informa, orienta y educa

Informar, educar y orientar a los consumidores y usuarios es lo que se buscó con este proyecto, mediante el cual se prestó asesoría tanto de manera física en una oficina ubicada en la ciudad de Temuco, como virtual. Así mismo, se realizó una campaña de difusión para dar a conocer el funcionamiento de este espacio físico y se generaron distintos elementos informativos que fueron difundidos por medio de las redes sociales.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

En cualquier caso, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo.

Asimismo, el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a la Ley de Fraudes Electrónicos.

En términos generales, la ley ordena que los emisores comerciales deberán adoptar **todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir** la comisión de los ilícitos descritos en esta ley.



SI USTED FUE AFECTADO, NO DUDE EN COMUNICARSE

ATENCIÓN WEB
WWW.FISCALIADELCONSUMIDOR.CL

ATENCIÓN PRESENCIAL
ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.

ATENCIÓN TELEFÓNICA
442 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Fiscalía del Consumidor A.C.

CONOZCA SUS **DERECHOS**



Ley de Fraudes Electrónicos



Fiscalía del Consumidor @del_fiscalia Fiscalía del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

"Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC".

Fiscalía del Consumidor
Asociación de Consumidores

DIAC 2.0

Inicio Nosotros Publicaciones Comercio Electrónico Fraude Electrónico Enlaces

Bienvenido al portal DIAC 2.0

Inicio > Bienvenido al portal DIAC 2.0

Comunícate con nosotros por medio de nuestro
Departamento de Información y Atención al
Consumidor, DIAC



¿Fueron vulnerados tus derechos como consumidor? Envíanos tu caso para que entre a nuestro proceso de evaluación, así te informaremos los resultados en cada etapa vía correo electrónico.

Fiscalía del Consumidor
Asociación de Consumidores

Somos una **Asociación de Consumidores**, constituida por personas naturales y jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo es **proteger, informar y educar** a los consumidores y asumir la **representación y defensa** de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Te invitamos a ingresar tu solicitud o requerimiento en nuestro Departamento de Información y Atención al Consumidor **DIAC**.

[Ver portal DIAC](#)



FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FOJUCC





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Esta asociación tiene más de 11 años y se encuentra ubicada en la Región del Biobío. Es una organización que se relaciona mucho con el medio y a través de sus proyectos, es posible apreciar que a lo largo del tiempo han logrado desarrollar un trabajo educativo importante, incorporando a distintos actores en sus actividades. Se destaca además que en la mayoría de sus proyectos realizan un trabajo de inclusión, incorporando lenguaje de señas o idioma braille en sus productos principales.

Durante el 2023 se adjudicó 3 proyectos, sobre los cuales se informa a continuación:

EDUCA CONSUMO: uso seguro de plataformas digitales

Habida cuenta del acceso que tienen los niños, niñas y adolescentes a los dispositivos digitales, la asociación a través de este proyecto buscó crear material audiovisual que les permitiese, a los adultos con niños y niñas a su cuidado, entender en mayor profundidad los riesgos y beneficios del acceso y uso a plataformas mediante los dispositivos ya señalados.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Vulneraron mis derechos, ¿y ahora qué?: Difusión de mecanismos de resolución de controversias y asesoría integral

El objetivo principal de este proyecto fue disminuir la desinformación de los consumidores sobre sus derechos y las vías para hacerlos efectivos, tanto judiciales como extrajudiciales. Para ello, se propuso la creación de material educativo en formatos accesibles e inclusivos que se difundió a través de medios digitales y convencionales, incluyendo además salidas a terreno para entrega de material y asesoría jurídica.

El proyecto fue llevado a cabo en la región del Biobío.

Podcast “Dale volumen a tu consumo”. Temporada sobre Educación Financiera

Como su nombre lo indica, el tercer proyecto desarrollado por FOJUCC se centró en la elaboración y emisión de un podcast de 3 capítulos, cuyo eje fue la educación financiera. Para la difusión del podcast se generaron afiches informativos y dípticos, con antecedentes generales sobre contenidos y plataformas disponibles, así mismo, se elaboró material de merchandising.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN



¿SABÍAS QUE HASTA LOS 8 AÑOS NIÑOS Y NIÑAS NO RECONOCEN LA PERSUASIÓN EN LOS ANUNCIOS PUBLICITARIOS*?

LAS APPS QUE USAN CONTIENEN PUBLICIDAD NO REGULADA, INCLUSO LAS APPS PARA NIÑOS COMO YOUTUBE KIDS.

*ASOCIACIÓN AMERICANA DE PSICOLOGÍA; 2004. NIÑOS Y PUBLICIDAD.

FOJUCC
FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores



FOJUCC
CAMBIO SOCIAL DESDE EL CONSUMO RESPONSABLE

SOLUCIONES JUSTAS PARA TUS PROBLEMAS DE CONSUMO:
CONOCE NUESTRO **SISTEMA DE ATENCIÓN DE CASOS**

¡CONÓCENOS!
Somos una asociación sin fines de lucro y de interés público, de consumidores respaldada por la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor. Afiliados a Consumers International y miembros permanentes de la ANACON Chile.

NUESTRA HISTORIA
FOJUCC cuyas siglas dan vida a **Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras**, nació en Diciembre de 2012. Actualmente somos la única Asociación de Consumidores de la región del Biobío que defiende, asesora y educa para un consumo sostenible.

Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras FOJUCC
"Cambio Social desde el Consumo Sostenible"
Mesa Central: +56 9 63437345
www.fojucc.cl
contacto@fojucc.cl

Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable administrado por el SERNAC

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Desde sus orígenes, esta asociación se ha dedicado a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Al igual que otros de sus pares, han presentado y se han hecho parte en juicios colectivos siendo partícipes activos además, 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 2023 ejecutaron 4 proyectos.

Estudio de Aceites Comestibles

Con el objetivo de aportar información confiable sobre los aceites comestibles, sustentada en análisis tanto de laboratorio como de rotulado, ODECU llevó a cabo un estudio de calidad en el que se pudo observar que si bien, los aceites analizados cumplen con la mayoría de los parámetros mencionados en el etiquetado nutricional, existen 17 de las 20 muestras rotuladas como aceite vegetal, que están compuestas sólo por aceite de soya, sin que esta información esté destacada en la parte frontal del etiquetado.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Garantías en los Centros de Estética y Cosmetología

Dada la rápida proliferación de centros de estética y cosmetología en Chile, así como la facilidad de contratación y con el objetivo de verificar si se cumple la normativa vigente, ODECU llevó a cabo este estudio en el que a través de la técnica del cliente incógnito, investigó 6 centros de estética, pudiendo detectar diversas prácticas que vulneran la Ley del Consumidor, omitiendo, o simplemente contraviniendo la normativa.

Revisión del contenido de edulcorantes sin azúcar en alimentos consumidos principalmente por niños y niñas.

Con el objetivo de aportar información empírica y confiable sobre el contenido de edulcorantes sin azúcar, en alimentos consumidos principalmente por niños y niñas, para que así los consumidores puedan realizar mejores elecciones de compra, se analizaron los envases de más de 130 productos con distintas composiciones. Entre los resultados se puede observar que por ejemplo, las leches con sabor son uno de los productos que más utiliza edulcorantes, esto, luego de la reformulación que hizo esta industria para no presentar sellos en su envase. Con ello entonces, se permite que por ejemplo puedan generar publicidad en horarios donde los niños ven televisión y además su venta puede ser llevada a cabo en establecimientos educativos o en kioscos cercanos a los colegios.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Servicio de Atención al Consumidor

Con el objetivo de mantener el servicio de atención a consumidores que desde hace años implementa esta asociación, durante el año 2023 continuó entregando orientación y brindando asesoría para así resolver conflictos. Al alero de este proyecto, la organización también generó material informativo, cuya temática emanó de las consultas más reiteradas; es de esto modo que tenemos por ejemplo

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



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Odecu identificó irregularidades en diversos centros de estética

Publicado: Viernes, 13 de Octubre de 2023 a las 12:40hrs. Autor: [Cooperativa.cl](#)

- La Organización de Consumidores y Usuarios analizó seis lugares de la Región Metropolitana dedicados a realizar procedimientos como depilación o inyección de ácido hialurónico.
- El principal hallazgo fue que estos sitios no respetan el derecho a la "contratación con toda la información veraz y oportuna".



El presidente de Odecu, Stefan Larenas, cuestionó si existe "realmente un consentimiento informado en estas contrataciones", ya que el consumidor "no accede a la información básica".

07 32 TVN

ESTUDIO DE ODECU

Detectan edulcorantes en productos alimenticios infantiles

EL TIEMPO SANTIAGO 13,5° 32° CONCEPCIÓN 11,9° 21° TEMUCO 10,3° 28°

24 AM

TVN: Detectan edulcorantes en productos alimenticios infantiles



EN CONCLUSIÓN

Si bien como hemos visto, durante el año 2023 se financiaron 41 iniciativas que derivaron en la generación de distintas actividades como las mencionadas en las láminas anteriores, es importante destacar que al alero de cada proyecto surgen muchos otros productos que en ocasiones pasan desapercibidos, pero que sin duda alguna son un elemento importante a la hora de dar a conocer los derechos y deberes de los consumidores. Sólo por nombrar algunas podemos mencionar:

- **Más de 36.000** ejemplares de material educativo, entre los que se cuentan trípticos, dípticos, folletos, etc.
- **Más de 6.000** afiches.
- **Más de 4.200** ejemplares de guías o manuales.
- **7.000** ejemplares de material didáctico.
- **Más de 100** publicaciones en redes sociales.





EN CONCLUSIÓN

En cuanto al destino de todo este material, es entregado a la ciudadanía de manera directa o bien a través de alianzas que tienen las asociaciones de consumidores con otros organismos como centros de salud, municipios, organismos estatales como SENAMA, colegios, etc.

Así mismo, las asociaciones de consumidores llegaron a **más de 1600** personas de manera directa, las que fueron atendidas o capacitadas según fuese la propuesta del proyecto.

Con todo lo expuesto entonces y como ya se ha señalado en otras oportunidades, es factible apreciar que el Fondo Concursable del SERNAC, no solo permite apoyar, promover y fortalecer la labor de las asociaciones de consumidores, sino que las transforma en **aliadas del Estado para la ejecución de la política pública**, permitiendo así que se llegue a **territorios** en muchos casos de **difícil acceso** y a la **población más vulnerable**.





EN CONCLUSIÓN

Por último pero no menos importante, estimamos importante mencionar que durante el año 2023, el Estado a través de distintos órganos, estableció una serie de obligaciones que deben cumplir las entidades beneficiadas con fondos concursables, las que se relacionan con dar cuenta sobre el avance, los resultados y el gasto de recursos de las iniciativas favorecidas.

En ese sentido, como Consejo de Administración del Fondo Concursable deseamos señalar que desde los inicios del Fondo del SERNAC en el año 2005, este Consejo ha elaborado una memoria anual que ha dado cuenta del ejercicio, quedando a disposición tanto de la ciudadanía como de los distintos entes fiscalizadores.

Así mismo, las Bases que establecen las condiciones para los distintos llamados a concurso, las cuales son aprobadas por este órgano colegiado, han contado en sus distintas versiones con criterios de evaluación objetivos, así como con la





EN CONCLUSIÓN

obligatoriedad para las asociaciones de consumidores, de hacer entrega de informes periódicos de avance, siendo estos contables y de actividades, lo que ha permitido tener un adecuado control tanto de las iniciativas en ejecución, como de los recursos fiscales entregados para estos efectos, acompañando además las garantías de fiel cumplimiento pertinentes.

Consejo de Administración del Fondo Concursable del SERNAC



