

MEMORIA

Fondo Concursable

20
24

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 19.496.

En el año 2024 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 46 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 2024

Proyectos financiados

- Durante el año 2024 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 46 iniciativas, 30 de ellas en el 1er llamado y 16 en el segundo. De este modo, se benefició a 11 Asociaciones de Consumidores.

Modalidad

- De los 46 proyectos financiados, 42 fueron de carácter individual, 1 fue de carácter cooperativo, 1 de co-creación y 2 de representación individual.

Asociaciones financiadas

- ACCIÓN CONSUMIDORES
- AGRECU
- ARCAM BIOBIO
- ASOCOCHI
- BICICULTURA
- CIDER
- CHILOE AC
- CONADECUS
- FISCALÍA DEL CONSUMIDOR
- NUEVA ACOPUCÓN
- ODECU

Fondo Concursable SERNAC 2024

Regiones a las que se llegó a través del Fondo Concursable

Las regiones que se abarcaron mediante el financiamiento de proyectos durante el 2024 y los montos entregados expresados en porcentaje fueron los siguientes:

- **Metropolitana** **41,3%**
- **Biobío** **10,9%**
- **Los Lagos** **8,7%**
- **La Araucanía** **10,9%**
- **Valparaíso** **2,2%**
- **Nacional** **26,10%**

Es importante agregar que no en todas las regiones hay Asociaciones de Consumidores y que además hay períodos durante los cuales no todas las organizaciones postulan al Fondo Concursable. 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:** 6 iniciativas desarrolladas durante el año 2024 pudieron ser categorizadas bajo este criterio. 2 de ellas correspondieron a la representación individual de consumidores y 4 a atención y orientación.
- **Proyectos enfocados en la educación:** Esta categoría fue la más recurrente de los proyectos 2024. 27 iniciativas buscaron informar y educar a los consumidores/as a través de distintas herramientas, tales como talleres, cápsulas, campañas comunicacionales, realización de seminarios, 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 13 proyectos se enmarcaron en esta clasificación.

CATEGORÍAS DE PROYECTOS

PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL

Durante el año 2024, 2 asociaciones de consumidores ejecutaron proyectos de representación individual -Fiscalía del Consumidor y CONADECUS-, lo que en definitiva significó la representación de 39 consumidores en las regiones Metropolitana y La Araucanía.

Dada la naturaleza de los juicios, los que se pueden extender en el tiempo más allá de un año calendario, a la fecha de elaboración de la presente memoria 5 causas se encuentran cerradas en primera instancia y las 34 restantes aún se encuentran en proceso.

No obstante aquello, lo importante de esta línea del Fondo Concursable, es que si bien la ley del consumidor permite la comparecencia de éste 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

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 2024 la organización se adjudicó 5 proyectos de diversas temáticas por un monto total de \$47.821.762.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

“Cruelty free, plant based, natural”: El uso de conceptos verdes en el mercado cosmético y su recepción en los usuarios

Con el objetivo de informar a los consumidores mediante un documento en formato digital, sobre qué interpretan las empresas al momento de utilizar conceptos verdes en la categorización de sus productos, la asociación de consumidores llevó a cabo un estudio, cuyos resultados fueron difundidos a través de gráficas en redes sociales.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ESTEREOTIPOS DE GÉNERO EN PUBLICIDAD POR MEDIO DE INFLUENCERS

La publicidad nativa con influencers, es una estrategia de marketing que consiste en integrar anuncios en el contenido de una página web o red social y utilizar a personas influyentes para difundirlos. Frente a este escenario surgido hace algunos años, es que la asociación llevó a cabo un estudio para realizar un análisis de estereotipos de género, entiendo bajo este concepto al “conjunto de creencias y expectativas socialmente construidas sobre las características, roles y comportamientos tanto de hombres como mujeres”. De este modo por ejemplo, se pudo observar que algunas categorías de productos mantienen representaciones diferenciadas de género en su publicidad.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

SEMINARIO LEY 20.009

Haciéndose cargo de la falta de información respecto del proceso judicial que podrían enfrentar los consumidores cuando desconocen una transacción bancaria digital, la asociación organizó un seminario el que se llevó a cabo en septiembre del año 2024. Además de los asistentes y dada la heterogeneidad de los expositores (miembros del poder judicial, AdC, empresas y organismos regulatorios), se generó un espacio de discusión desde distintas aristas, lo que sin duda aportó en la conversación.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CAMPAÑA RRSS 2024- 2

Con el objetivo de informar sobre temas tales como los derechos y deberes de los consumidores o identificación de “patrones oscuros”, la asociación llevó a cabo una campaña digital que se extendió por alrededor de 2 meses y consideró fechas claves para lograr una mejor difusión y atención.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

REEDICIÓN DOCUMENTOS PARA LA COMUNIDAD

Debido a las recientes modificaciones introducidas a la ley 20.009 que modificaron sustancialmente el procedimiento a través del cual se termina la responsabilidad en caso de uso indebido o fraude en productos financieros, es que la AdC re-editó un librito, el que se puso a disposición de los consumidores en formato tanto digital como físico. Para el desarrollo de dicho instrumento y como parte de la metodología propuesta, se consideró la opinión tanto de los funcionarios de los Juzgados de Policía Local seleccionados para realizar el trabajo, así como de consumidores en general, incorporando de este modo una visión más ciudadana.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ARCAM

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 5 proyectos durante el período 2024. el monto aprobado por el consejo para dichas ejecuciones fue por un total de \$72.090.400.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ARCAM BIOBÍO CONTINÚA APOYANDO A LOS CONSUMIDORES ADULTOS MAYORES

Dando continuidad a un proyecto que ya se ha ejecutado previamente, la organización mantuvo abierta una oficina de atención en Concepción y además realizó charlas tanto en terreno como en el centro. Mediante la ejecución de este proyecto se llegó a 154 consumidores.

TRANSPARENCIA EN EL CONSUMO: EDUCANDO A LOS ADULTOS MAYORES SOBRE REDUCCIÓN DE CONTENIDO EN LOS ENVASES

Mediante la realización de un estudio para detectar modificaciones de contenidos de envases en productos de uso común y la ejecución de charlas a adultos mayores, la asociación se propuso entregar más herramientas e información a este grupo etáreo, de modo que sean capaces de detectar eventuales abusos o malas prácticas y así llevar a cabo una mejor decisión de compra.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ESCUELA VIRTUAL DEL CONSUMIDOR

A través de proyecto, la Asociación realizó una serie de videos, los que se pusieron a disposición de los consumidores a través de redes sociales (YouTube) y la página web de la asociación.

RED DE PROTECCIÓN UNIENDO FUERZAS POR LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES CONSUMIDORES

Con el objetivo de fortalecer la protección de los derechos de adultos mayores en materias de consumo, la AdC organizó un encuentro que se llevó a cabo el día 21 de noviembre de 2024 y al que asistieron 58 personas, entre los cuales se cuentan a miembros de asociaciones de consumidores y de clubes de adultos mayores. El programa de trabajo abarcó exposiciones por parte de distintas autoridades y asociaciones de consumidores, dando paso posteriormente a mesas de trabajo.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

DIFUNDAMOS LAS HERRAMIENTAS DEL SERNAC PARA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Mediante la capacitación en el uso óptimo de las herramientas disponibles en la página web del SERNAC, esta iniciativa buscó fortalecer su capacidad de defensa y protección de los consumidores, brindándoles conocimientos prácticos para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. La organización llegó a 298 adultos mayores de zonas tanto urbanas como rurales de la región del Biobío.



Manual de Herramientas del Sernac para su protección como consumidor

Infórmese bien para ser un consumidor responsable

ARCAM BIO BÍO

SIEMPRE JUNTO A LAS PERSONAS MAYORES

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Exclusivo Región del Biobío

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

+569 9225 7678

Lautaro 771, Concepción

arcambiobio@gmail.com

www.arcambiobio.cl

¿QUIERE TENER UNA VERDADERA NAVIDAD TRANQUILA?

ENTONCES ESTA INFORMACIÓN ES ESPECIAL PARA UD.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ASOCOCHI

Esta asociación establecida en la Región Metropolitana tiene como foco principal desde hace ya algunos años, la educación para personas mayores. Durante el año 2024 ejecutó 5 proyectos en la temática ya señalada, recibiendo para ello \$57.769.980.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CUÁNTO CONSUMEN LOS ARTEFACTOS ELÉCTRICOS MÁS USADOS POR LOS ADULTOS MAYORES

Mediante la realización de 12 talleres y llegando a 180 beneficiarios, la asociación cumplió el objetivo trazado de educar a adultos mayores para aprender a saber cuánto gastan los artefactos más usados en el hogar. Lo anterior además ayudó a que estos adultos mayores supieran identificar cuánto influye este monto, en el presupuesto familiar.

APRENDAMOS A PREVENIR LAS ESTAFAS TELEFÓNICAS EN LOS ADULTOS MAYORES

Mediante la realización de 11 talleres y llegando a 169 beneficiarios, la asociación cumplió el objetivo trazado de educar a adultos mayores para detectar y prevenir estafas telefónicas.

APRENDAMOS A LEER NUESTRAS BOLETAS DE CONSUMOS BÁSICOS

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

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

DIFUNDAMOS LAS HERRAMIENTAS DEL SERNAC PARA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Mediante la capacitación en el uso óptimo de las herramientas disponibles en la página web del SERNAC, esta iniciativa buscó fortalecer su capacidad de defensa y protección de los consumidores, brindándoles conocimientos prácticos para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. La organización llegó a 298 adultos mayores de zonas tanto urbanas como rurales de la región del Biobío.



ARCAM BIO BÍO
Asociación Regional de Consumidores
Adolfo Reyes

¿QUIERE TENER UNA VERDADERA NAVIDAD TRANQUILA?
ENTONCES ESTA INFORMACIÓN ES ESPECIAL PARA UD.

FONDO CONCURSABLE
para Asociaciones de Consumidores
EXCLUSIVO REGIONAL DEL CONSUMIDOR
Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC

+569 9225 7678
Lautaro 771, Concepción
arcambiobio@gmail.com
www.arcambiobio.cl

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

DESAFÍOS FINANCIEROS DE LOS ADULTOS MAYORES: ENDEUDAMIENTO Y SOLUCIONES

Con el objetivo de informar sobre diversos temas todos del ámbito financiero, la AdC organizó un seminario al que asistieron 63 personas.

EDUCACIÓN FINANCIERA BÁSICA PARA LOS ADULTOS MAYORES

Con el objetivo de entregar conocimientos sobre economía básica, la asociación de consumidores llegó a 165 adultos mayores, a través de la realización de 11 talleres.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ACCIÓN CONSUMIDORES

Esta asociación tiene poco más de 5 años de creación, funciona territorialmente en Santiago y durante el año 2024 ejecutó 3 proyectos, para lo cual recibieron \$37.160.586. Las iniciativas llevadas a cabo estuvieron enfocadas en la realización de un estudio y la educación.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ENCUESTA PERCEPCIÓN CONSUMIDORES SISTEMA DE RECLAMO DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Mediante la aplicación de una encuesta con el posterior análisis de resultados, este proyecto tuvo como objetivo principal explorar y conocer las percepciones de la ciudadanía sobre el conocimiento de los medios de reclamación dispuestos en la ley y la forma de ejercer este derecho. Más allá de los resultados obtenidos en el estudio propiamente tal, la última parte del proyecto consideró el envío de los antecedentes a la comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados a través de una minuta que incluye propuestas al proyecto de Ley que actualmente está en trámite en el Congreso Nacional, lo que permite apreciar las ganas de esta organización de incidir en la política pública.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Economía Circular desde tu casa

El proyecto buscó entregar a la ciudadanía herramientas de economía circular que fomenten prácticas sostenibles y responsables en los hogares. Para ello, la AdC elaboró una guía de 42 páginas mediante la cual abordaron temas tales como la crisis climática, el concepto de la economía circular y el marco regulatorio existente. Así mismo, incluyeron información relacionada con la gestión de residuos, la optimización del uso de agua y energía, y la aplicación de principios de economía circular en el hogar.

La guía fue difundida mediante infografías (3) , la realización de un live en instagram y la cobertura de una nota de prensa.

Guía para consumir menos y más inteligente

Buscando generar conciencia sobre la crisis climática y ecológica, así como además proveer de información para la mejor toma de decisión de consumo de las y los consumidores la AdC elaboró una guía digital de 58 páginas sobre cómo consumir menos y más inteligentemente.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN



¿Cómo se relaciona el traspaso de los límites planetarios con el consumo?

Mientras más se demandan productos, más se requiere de materias primas, teniendo como consecuencia la extracción desmedida de materiales, aquello también aumenta el uso de la energía y el agua, por lo que nos encontramos en una **triple crisis planetaria**, cambio climático, pérdida de biodiversidad y contaminación.

En materia de consumo existen numerosos problemas, entre ellos: la sobreproducción de productos, la exacerbación del consumismo a través de ofertas y días especiales para ello, el desperdicio de alimentos y la publicidad que aumentan el deseo de cosas que no necesitamos, la eliminación de productos de forma poco consciente y la contaminación, entre otros.

Por todo lo anterior necesitamos cuestionarnos lo que consumimos para avanzar en un **consumo responsable**.

Como **ciudadanos y consumidores** tenemos el poder de educarnos e informarnos, y este proceso puede iniciar el camino hacia una nueva economía. De esta forma podemos transformarnos en agentes de cambio desde nuestro vivir cotidiano.

Ninguna acción es pequeña, sino todo lo contrario, todas son absolutamente necesarias.

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

www.accionconsumidores.cl

@A_Consumidores @accion_consumidores

ACCION CONSUMIDORES

FONDO CONCURSABLE

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA

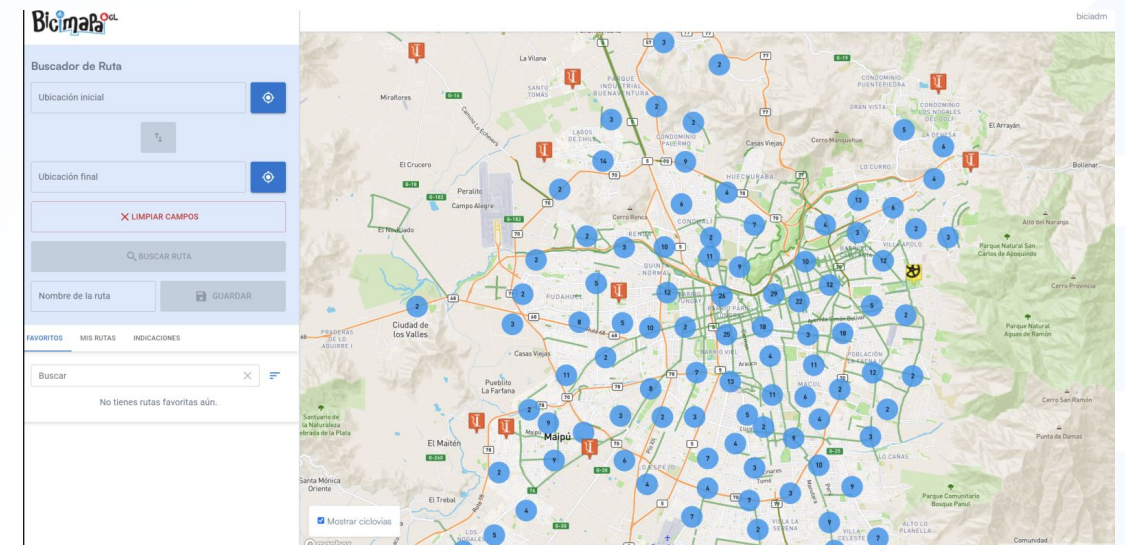
Esta asociación fue creada en el año 2010 y desde sus inicios han sido partícipes del Fondo Concursable incorporando el concepto de la ciclo inclusión desde la perspectiva de los consumidores. Durante el año 2024 ejecutaron 5 proyectos, abordando evidentemente la temática que los caracteriza. El monto total financiados fue de \$54.869.367



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICIMAPA.CL Movilidad y consumo ciclista seguro

El proyecto tenía como objetivo principal, fomentar el consumo informado y seguro de consumidoras/ es y usuarios de ciclos de todo el país; para ello, se puso a disposición de los ciclistas información en línea relacionada con ciclovías habilitadas, puntos de aire, talleres y tiendas.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Realización y difusión serie de videos con tips de consumo informado para ciclistas 2

Tal como en su primera versión y con el objetivos de 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, la asociación realizó una serie de 6 videos, los que estuvieron disponibles para la ciudadanía a través de las redes sociales y el sitio web de la asociación.

¿Requisitos legales para sillas y carros de niñ@s?

¿Sabías que existen normas específicas para llevar a tus hij@s en bicicleta de forma segura? Aprende a identificar los requisitos clave que deben cumplir las sillas y carros.

[Link al video de compra de sillas de niños](#)



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Compartir para convivir: del conflicto a la alianza. Curso de capacitación en movilidad sustentable segura con autobuses, dirigido a consumidores ciclistas.

Con el objeto de entregar información clave relacionada con el transporte de través de bicicletas, adoptar estrategias de autocuidado y un comportamiento seguro, la AdC puso a disposición de la ciudadanía un curso, el que consta de 5 módulos y que se encuentra disponible a través de un sitio web.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Mapeando la oferta de biciestacionamientos con consumidores ciclistas

Con el objeto de ofrecer a consumidores ciclistas información actualizada, sobre la localización de biciestacionamientos existentes y disponibles en Chile, la AdC puso a disposición dicha información a través del sitio www.bicimapa.cl



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

BICICULTURA INFORMA: unidad móvil de educación presencial a consumidores ciclistas en consumo inteligente y derechos del consumidor ciclista

A través de la realización de 3 jornadas en espacios de alta concurrencia (CicloRecreoVía de Ñuñoa y las Calles Abiertas Familiares CAF de Macul), la AdC orientó a 300 personas sobre temas tales como los derechos del consumidor ciclista, el consumo responsable, la seguridad y la convivencia vial.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CONADECUS

Esta asociación de consumidores se constituyó en el año 2000 y es 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 dado el grado de desarrollo y participación que tienen en distintas instancias.

Durante el año 2024 ejecutaron 4 proyectos, recibiendo para ello \$71.122.964.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Sistema Integral de Información a Consumidores y Usuarios SIACUS XVIII

El proyecto tuvo como objetivo la atención de consumidores, se desarrolló entre los meses de agosto y diciembre, alcanzando un total de 945 personas atendidas. Al alero de esta iniciativa además, se desarrollaron otros productos tales como cápsulas educativas y newsletter con información de consumo.

Diagnóstico de índice de reparación de pequeños electrodomésticos en Chile

Esta iniciativa buscó elaborar un índice basado en la factibilidad de reparación de los pequeños electrodomésticos, una vez que estos ya no cuenta con la garantía legal. Para ello se realizó un estudio de carácter exploratorio, obteniendo como uno de los principales resultados, que el 69% de los reparadores, considera que la falta de repuestos es el principal obstáculo para realizar esta gestión, seguido del diseño poco reparable de algunos productos.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Representando judicialmente personas consumidoras

Tal como el nombre del proyecto lo indica, mediante la ejecución de esta iniciativa la AdC representó judicialmente a 20 consumidores, los que en otra circunstancia, habrían tenido que concurrir a los tribunales contratando un abogado particular o bien y dado que la ley así lo permite, sin el patrocinio de un letrado pero con la desventaja de tener que enfrentarse a empresas que sí cuentan con un staff de profesionales para defender sus intereses.

Jóvenes Consumidores responsables, ciberseguros y conscientes de sus derechos y el medio ambiente

Mediante la elaboración de 3000 ejemplares de un cómic, con 3 temas distintos la AdC quiso llegar a una población joven (10 a 25 años) y así promover los derechos y deberes del consumidor, informar sobre las vulneraciones de ciberseguridad y lo que implica, además de visibilizar los problemas medioambientales y de economía circular. Los distintos ejemplares fueron entregados en ferias libres de 3 comunas distintas (Maipú, Quinta Normal y Viña del Mar), pudiendo verificarse un buen despliegue comunicacional.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CIDER

Es una organización que data del año 2007, se encuentra ubicada en la Región de Los Lagos y durante el año 2024 ejecutaron 2 proyectos, recibiendo para ello \$20.548.040.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Transporte público de buses con perímetro de exclusión en Puerto Montt- Alerce

A través de la realización de un estudio, la asociación cumplió con los objetivos trazados para este proyecto. Los principales hallazgos guardan relación con problemas en los horarios, antigüedad de las flotas de buses e infraestructura; la información fue puesta a disposición de la ciudadanía y autoridades, mediante la realización de un seminario, complementado con la entrega de dípticos, y cuadernillos. Así mismo, se participó en medios de comunicación local para dar a conocer los resultados del proyecto.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Endeudamiento de Agua Potable y Aplicación de la Ley 21.423 Parte 2

Con el objetivo de estudiar y analizar el nivel de endeudamiento de las cuentas agua potable de distintas familias de la ciudad de Puerto Montt, este proyecto realizó de un estudio sobre dicha materia, evaluando además la aplicación de la ley 21.423, la que guarda relación con el subsidio de este servicio básico. Los resultados del estudio fueron compartidos a través de una mesa de trabajo, en la que participaron representantes de la SISS, empresa de agua SURALIS, encargada de subsidios del agua potable de la I. Municipalidad de Puerto Montt, la unión Comunal de JJVV de Puerto Montt y representantes del SERNAC Regional. Así mismo, se compartió con autoridades políticas (Delegada Presidencia de la región de Los Lagos, diputado Alejandro Bernales Maldonado, Superintendente Regional de la SISS), lo que da cuenta de la intencionalidad de querer generar política pública al respecto.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

CHILOEACTIVO

Ubicada en el archipiélago de Chiloé, esta organización ha ejecutado diversos proyectos mediante el Fondo Concursable del SERNAC. Durante el período 2024 llevó a cabo 2 proyectos para lo cual recibieron \$15.090.200.



Asociación de
consumidores y usuarios
de Chiloé

ChiloéActivo

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Eficiencia hídrica en Colegio Lacuy, consumo responsable en acción

Este proyecto tenía como objetivo educar a la comunidad escolar del Colegio Lacuy sobre el consumo responsable del agua; para ello realizaron un ciclo de 3 talleres educativos, el que también abarcó un mejoramiento de la eficiencia hídrica del establecimiento".

Derechos y deberes básicos del Consumidor para estudiantes de la U. de Aconcagua - Sede Ancud

Mediante la ejecución de 2 talleres, dirigidos a futuros profesionales de las carreras de Enfermería, Derecho y Técnico de nivel superior en enfermería de la Universidad Aconcagua, la asociación logró el objetivo propuesto en el proyecto, de informar y educar sobre derechos y deberes básicos, así como sobre consumo responsable.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

FISCALÍA DEL CONSUMIDOR

Constituida hace ya más de cinco años en la región de La Araucanía, y mediante el financiamiento de \$43.708.973, esta asociación ejecutó 4 proyectos durante el año 2024.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

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

Informar, educar y orientar a los consumidores de Temuco, es lo que se buscó con este proyecto para lo cual se dispuso de una oficina y se prestó asesoría tanto de manera física como virtual. Mediante el financiamiento de esta iniciativa, se orientó a 211 personas.

Fiscalía del Consumidor investiga, estudia e informa sobre las plataformas de turismo. ¿Están en línea con los derechos de los consumidores?

Mediante la realización de un estudio de caracterización sobre las plataformas de turismo, sus principales particularidades y aspectos a considerar antes de la contratación de sus servicios, la asociación buscó entregar información y recomendaciones en esta materia. Los resultados fueron difundidos a través de la página web de la AdC y en espacios públicos (centro de la ciudad de Temuco, oficina de turismo de comuna, feria navideña y Universidad Católica de Temuco).

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Fiscalía del Consumidor representa a consumidores y usuarios en Juzgados de Policía Local

Mediante la representación judicial de 19 consumidores, la asociación dió cumplimiento al objetivo trazado en el proyecto. Tal como se ha señalado en otros casos, la importancia de esta línea de trabajo es la disminución de asimetría que se provoca, cuando, frente a una eventual vulneración de derechos, al consumidor o consumidora sólo le resta judicializar su caso y enfrentarse a una empresa que concurre a los tribunales con abogados que defienden sus intereses.

Fiscalía del Consumidor investiga, estudia e informa sobre contratos de seguros complementarios de salud

Tal como el nombre del proyecto lo indica, la asociación realizó un estudio sobre los seguros complementarios de salud. Con ello, se buscó informar a los consumidores en temas tales como: principales características, qué aspectos se deben considerar antes de la contratación estos seguros y formas de activar oportunamente los siniestros.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

incorporar mecanismos de acceso a las pólizas o contratos para personas no vidente o con discapacidad auditiva.

Este proyecto fue financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, Segundo Llamado 2024.



COMUNÍCATE A TRAVÉS DE NUESTRAS PLATAFORMAS

ATENCIÓN WEB Y EMAIL
WWW.FISCALIADELCONSUMIDOR.CL
fiscaliadelconsumidor@gmail.com

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

ATENCIÓN TELEFÓNICA
452 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalía del Consumidor A.C.



**SEGUROS
COMPLEMENTARIOS
DE SALUD**

Fiscalía del Consumidor A.C.

Fiscalía del Consumidor concluye proyecto

**Análisis a los Seguros
Complementarios de Salud**



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".

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

ODECU

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.

Durante el año 2024 ejecutaron 7 proyectos, para lo cual recibieron transferencias por un monto total de \$78.305.798.





PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Alimentos veganos – Estudio de calidad en productos sustitutos de carnes de origen animal

Con el objetivo de proporcionar información a los consumidores sobre la calidad nutricional de los alimentos veganos sustitutos de la carne de origen animal, y para que quienes consumen este tipo de alimentos puedan tomar decisiones informadas sobre su consumo, la Asociación de Consumidores llevó a cabo un estudio. Uno de los principales resultados, guarda relación con discrepancias entre la información declarada en los rótulos y los análisis de laboratorio.

Servicio de Atención al Consumidor - SAC

Con el objetivo de mantener el servicio de atención a consumidores que desde hace años implementa esta asociación, durante el año 2024 continuó entregando orientación y brindando asesoría para así resolver conflictos. Al alero de este proyecto, la organización también generó material informativo, cuya temática emana en general de las consultas más frecuentes.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Estudio de los Contratos Eléctricos Previos a 2015 Indexados al Precio de los Combustibles en el Mercado Chileno

Tal como el nombre del proyecto lo señala, la asociación realizó un estudio de investigación sobre los contratos eléctricos, determinando entre otras cosas, que la vigencia de los contratos de energía que son muy antiguos y trasladan a los consumidores la volatilidad de los precios internacionales de combustibles como el petróleo y el carbón. Si bien inicialmente esto fue justificado para garantizar la estabilidad en el suministro eléctrico, actualmente no sería necesario y beneficiaría principalmente a las grandes generadoras, perjudicando de paso a los consumidores finales. Producto del estudio se pudo determinar a su vez una desigualdad, que permite que por ejemplo la industria minera, pueda negociar sus contratos para beneficiarse de la caída en los costos de las energías renovables, mientras que los hogares y pequeñas empresas siguen atados a un marco contractual obsoleto.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Estudio de Cuentas Bancarias: corriente y vista

Con el objetivo de determinar la naturaleza jurídica de las "cuentas corrientes" ofrecidas por los bancos, y así verificar si los productos asociados que se entregan se condicen con una cuenta de estas características, la asociación realizó un estudio de estos productos. Los resultados no se alejaron del diagnóstico efectuado por la AdC en la formulación del proyecto y entre otras cosas se determinó que si bien las "cuentas corrientes" se presentan como tales, en realidad cumplen con las características de una cuenta vista. De este modo, el consumidor podría confundirse pensando que va a tener acceso a determinados productos, tales como tarjetas o líneas de crédito en circunstancias que tiene acceso a elementos limitados.

Observatorio de consumidores de políticas públicas - OCPP

Mediante la generación de minutas de trabajo, infografías y otros elementos de difusión, la AdC ejecutó este proyecto, que tuvo como objetivo empoderar a los consumidores en distintas materias. El resultado fue la generación de 8 minutas informativas, 4 documentos de trabajo, 4 boletines y 1 podcast.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Precios por Unidad de Medida (PPUM) – Verificación de cumplimiento del Decreto 229 Reglamento de Precios por Unidad de Medida en los principales supermercados del país.

Este proyecto buscó determinar el grado de cumplimiento de la normativa relacionada con la obligación de informar al público, el precio por unidad de medida (PPUM) de los productos que se expenden, en este caso en particular en los principales supermercados del país.

Para ello la AdC realizó un estudio, cuyos principales resultados arrojaron un buen grado de cumplimiento en esta materia (77%); junto a ello se realizó una campaña de difusión informando sobre esta materia y dando consejos para reforzar la forma de ejercer este derecho, lo que sobre todo hoy en día, puede ayudar enormemente a la economía del hogar.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Comprobabilidad de Promesas Comerciales

Este proyecto buscó analizar las promesas comerciales y determinar cómo las estrategias publicitarias influyen en la percepción y decisiones de compra de los consumidores. Los resultados arrojaron serias deficiencias en la claridad, veracidad y cumplimiento de las afirmaciones comerciales.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

NUEVA ACOPUCÓN

Esta Asociación de Consumidores data del año 2014 y se encuentra ubicada físicamente en la Región de La Araucanía.

Durante el año 2024 ejecutaron 4 proyectos, estando entre ellos uno de co-creación, línea que se desarrolló este año en formato piloto y con muy buenos resultados. Para la realización de los proyectos recibieron un total de \$50.685.711.



PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Educando e informando a dirigentes/as de organizaciones comunitarias, territoriales y funcionales en Pucón y Villarrica

Con el objetivo de identificar problemáticas locales, áreas de interés y preocupaciones relacionadas con la Ley del Consumidor, la asociación de consumidores organizó 2 seminarios, los cuales se llevaron a cabo en las ciudades de Villarrica y Pucón. La mayoría de los asistentes fueron dirigentes sociales lo que permite estimar un buen nivel de réplica de conocimientos.

La Ruta del Consumidor y la Consumidora Protegida. Conociendo nuestros derechos a través de radio, televisión y redes sociales.

Con el objetivo de educar sobre los derechos del consumidor ejemplificando mediante situaciones cotidianas, la asociación elaboró una serie de 6 cápsulas audiovisuales y cuñas radiales. Algunos de los temas abordados fueron la garantía legal, el derecho a retracto, la seguridad en el consumo, entre otros.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

Con eficiencia energética ahorramos y cuidamos el planeta. Información sobre el consumo responsable de la energía eléctrica en Pucón

Mediante la elaboración de 5 cápsulas, de entre 60 y 90 segundos cada una aproximadamente, relacionadas con consejos para el ahorro de energía, la AdC buscó entregar conocimientos y educar a la población en la materia ya señalada. Algunos de los temas puntualmente abordados fueron los siguientes: Etiqueta de los artefactos eléctricos y su significado, horarios de tarifas e información de eficiencia energética general, aparatos electrónicos enchufados y el gasto de energía, y tarifas eléctricas.

Promoción de derechos de consumidores/as turistas de las comunas de Pucón y Villarrica

Con el objetivo de informar a turistas de Pucón y Villarrica sobre sus derechos como consumidores, la asociación de consumidores llevó a cabo una campaña comunicacional digital y presencial. Algunos de los temas abordados fueron los derechos en el transporte, alojamiento y arriendo, derecho a retracto, y canales de reclamo para la resolución de conflictos.

PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN



08 enero 2025

¿Producto en mal estado?
¿Tienes derecho a
devolución, cambio o...

🍷 ¿Has comprado algo y cuando
llegaste a revisarlo estaba en mal...



Asociación Consumidores Pucón



06 enero 2025

¡Ojo! No es solo lo que te
recomiendan, tú puedes
optar por lo que más te...

👁️ ¿Te has encontrado con un
comercio que no te informa precios u...



Asociación Consumidores Pucón



03 enero 2025

¿Compraste algo y te
arrepentiste? ¿Tienes
derecho a retractarte

📦 Al realizar una compra a través de
comercio electrónico ¿Te has dado...



Asociación Consumidores Pucón



EN CONCLUSIÓN

Tal como se detalló en las láminas anteriores, a lo largo del año 2024 se lograron financiar 46 iniciativas que dieron lugar a diversas actividades, sin embargo, es esencial subrayar que cada proyecto trae consigo una serie de resultados adicionales que, aunque a veces no reciben suficiente atención, representan un aporte significativo para la difusión de los derechos y deberes de las personas consumidoras. Algunos ejemplos de estos productos son trípticos, dípticos, folletos, guías y publicaciones en redes sociales.

El destino de todo este material es gestionado por la propia Asociación de Consumidores, quien lo entrega directamente a la ciudadanía o mediante colaboraciones que las organizaciones establecen con diferentes organizaciones como centros de salud, municipios, organismos estatales como SENAMA, colegios u otros.



EN CONCLUSIÓN

Dado lo anteriormente expuesto, tenemos entonces que las asociaciones de consumidores llegaron a **más de 4668** de beneficiarios de forma directa, número que fue superado con creces en el caso de la difusión que se realizó mediante redes sociales.

Con todo lo mencionado y como se ha indicado en diversas ocasiones, resulta evidente que el Fondo Concursable no solo contribuye a fomentar y consolidar el trabajo de las asociaciones de consumidores, sino que también **las convierte en aliadas estratégicas del Estado** para la implementación de políticas públicas. Esto facilita el alcance a territorios, frecuentemente de difícil acceso, y a las comunidades más vulnerables.

Consejo de Administración del Fondo Concursable del SERNAC

