

# MEMORIA

# FONDO

# CONCURSABLE

# 2025

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 2025 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.

# *Fondo Concursable SERNAC 2025*

## **Proyectos financiados**

Durante el año 2025 se realizaron 2 llamados a concurso y se financiaron 41 iniciativas, 24 de ellas en el 1er llamado y 17 en el segundo. De este modo, se benefició a 12 Asociaciones de Consumidores.

## **Modalidad**

De los 41 proyectos financiados, 37 fueron de carácter individual, 1 fue de carácter cooperativo, 1 de co-creación y 2 de representación individual.

## **Asociaciones financiadas**

- ACCIÓN CONSUMIDORES
- ACOVAL
- AGRECU
- ARCAM BIOBÍO
- ASOCOCHI
- BICICULTURA
- CIDER
- CHILOÉ AC
- CONADECUS
- FISCALÍA DEL CONSUMIDOR
- NUEVA ACOPUCÓN
- ODECU

# Fondo Concursable 2025

## Regiones a las que se llegó a través del Fondo Concursable

De acuerdo a la información proporcionada por las Asociaciones de Consumidores beneficiadas con el Fondo Concursable al momento la postulación, el territorio que se abarcó porcentualmente mediante el financiamiento de proyectos durante el 2025 fue el siguiente:

- **Metropolitana** 31,70%
- **Biobío** 4,87%
- **Los Lagos** 9,75%
- **Los Ríos** 12,19%
- **La Araucanía** 12,19%
- **Valparaíso** 4,87%
- **Nacional** 24,30%

Es importante mencionar que no en todas las regiones hay Asociaciones de Consumidores y que además hay llamados a los cuales no todas las organizaciones postulan. 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.

# *Categorías de los proyectos*

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

- **Proyectos enfocados en la protección:** 5 iniciativas desarrolladas durante el año 2025 pudieron ser categorizadas bajo este criterio. 2 de ellas correspondieron a la representación individual de consumidores y 3 a atención y orientación.
- **Proyectos enfocados en la educación:** Tal como en años anteriores, esta categoría fue la más recurrente de los proyectos 2025. 21 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 15 proyectos se enmarcaron en esta clasificación.

# *Categorías de los proyectos*

## **PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL**

Durante el año 2025, 2 asociaciones de consumidores ejecutaron proyectos de representación individual, Fiscalía del Consumidor y CONADECUS, lo que en definitiva significó la representación de aproximadamente 31 consumidores en las regiones Metropolitana y La Araucanía.

Dada la realidad de los procesos judiciales en Chile, los que se pueden extender en el tiempo más allá de un año calendario, a la fecha de elaboración de la presente memoria existen causas se encuentran cerradas en primera instancia y otras que 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 éste debe enfrentarse a grandes corporaciones que concurren con un staff de profesionales para defender los intereses de las empresas.

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### ACOVAL

Esta es una Asociación que funciona territorialmente en la Región de Los Ríos y destaca por la calidad y diversidad de los proyectos que postula. Durante el año 2025 la organización se adjudicó 5 proyectos por un monto total de \$93.332.811.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Pienso y luego consumo. 2da temporada del podcast de Acoval sobre consumo responsable

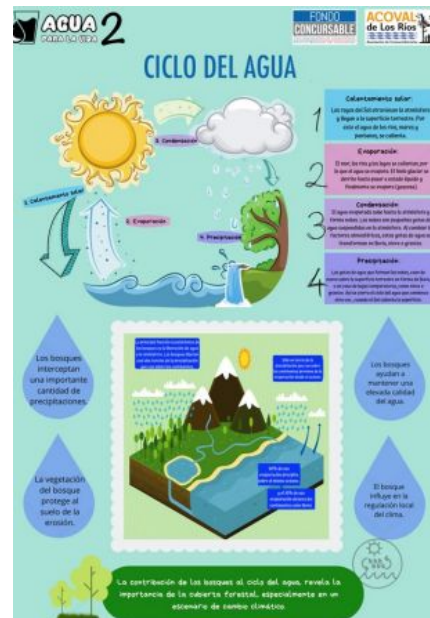
Con el objetivo de educar y contribuir a generar conciencia sobre conceptos claves tales como consumo informado y responsable, educación financiera y sobreendeudamiento, la AdC ACOVAL realizó un podcast, compuesto por 10 episodios, motivando a los residentes del territorio a adoptar cambios positivos en su estilo de vida y a hacer un uso responsable de los servicios financieros.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Proyecto Agua para la vida 2: Formación de Embajadores de consumo responsable de agua mediante educación y difusión ambiental, dirigido a alumnos/as de tercero medio de la comuna de Valdivia

Con el objetivo de educar a la comunidad en el uso sostenible del agua potable, la AdC desarrolló un programa de educación y difusión ambiental, que fue puesto a disposición de un grupo de establecimientos educacionales, llegando con ello a 70 beneficiarios. Junto con lo anterior, se realizó una campaña comunicacional, que fue difundida en redes sociales tales como Instagram o Facebook.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### ACOVAL EN ACCIÓN IV: Derechos del Consumidor en Redes, Territorio y Medios

Con el objetivo de Fortalecer el conocimiento, ejercicio y protección de los derechos de las y los consumidores en la región de Los Ríos, la AdC llevó a cabo una serie de actividades que en su conjunto ayudaron a acortar la brecha relacionada con el conocimiento que los ciudadanos tienen respecto del ejercicio de sus derechos. De este modo, la organización orientó a cerca de 244 consumidores de distintas localidades tales como Valdivia, Máfil, Los Lagos, Futrono y La Unión.



INGRESA TUS  
DATOS AQUÍ

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Estudio sobre las percepciones y expectativas de las y los consumidores de Valdivia en el proyecto Feria Central Techada

Con el objetivo de conocer las percepciones y expectativas de los consumidores de las ferias libres de Valdivia, respecto a la propuesta de una feria central techada, la AdC llevó a cabo un estudio que identificó las necesidades y preferencias de los consumidores. En tal sentido, se pudo conocer la opinión de un conjunto de ciudadanos, quienes no sólo se pronunciaron sobre la importancia de que el proyecto de la instalación de la feria techada sea una realidad, sino que además opinaron sobre elementos tales como la ubicación que debería tener dicha feria y la accesibilidad a la misma, pudiendo determinar como elemento relevante que una amplia mayoría de los encuestados confía en que esta instalación contribuirá a resolver los problemas actuales de seguridad e infraestructura que afectan a las ferias libres de la comuna de Valdivia.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR, FERIAS LIBRES

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Derechos de los Consumidores Migrantes Venezolanos en Valdivia: Percepciones y Desafíos

Con el objetivo de identificar y analizar las percepciones, barreras y experiencias de consumo de los migrantes venezolanos residentes en la comuna de Valdivia respecto al ejercicio de sus derechos como consumidores, y a fin de fortalecer su inclusión y empoderamiento en el sistema de protección del consumidor chileno, la asociación llevó a cabo un estudio, el que se hizo sobre la base de entrevistas mediante grupos focales. Los resultados, permitieron determinar una serie de hallazgos y recomendaciones, tales como la existencia de brechas informativas (desconocimiento generalizado sobre derechos del consumidor y mecanismos de reclamo), obstáculos burocráticos relacionados con el estatus migratorio y la vivencia de hechos discriminatorios. Todo lo anterior, en definitiva desincentiva la reclamación formal y profundiza la sensación de desprotección que percibe esta parte de la población.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## AGRECU

Esta es una Asociación conformada en la región Metropolitana y destaca por la calidad de los proyectos presentados así como el desarrollo de los mismos. Generando material de gran calidad, durante el año 2025 la organización se adjudicó 4 proyectos de diversas temáticas por un monto total de \$58.944.041.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Bancos vs. Fintech: comparación de rentabilidad, seguridad y costos en opciones de ahorro e inversión en Chile.

Con el objetivo de informar a los consumidores respecto de las características de rentabilidad, seguridad y costos de las opciones de ahorro e inversión ofrecidas por bancos tradicionales y fintechs en Chile, la asociación realizó un estudio que resultó en varios hallazgos, pudiendo verificarse que los consumidores prefieren la banca tradicional dada la percepción de seguridad y estabilidad que entrega, en comparación con las Fintech que se posicionan por la conveniencia digital y una rentabilidad percibida como más atractiva. Así mismo, se pudo determinar que existe un problema transversal que estructura la vulnerabilidad del consumidor financiero, y que guarda relación con la baja claridad y comparabilidad de costos y comisiones. Tanto en banca como en fintech, la comprensión de cobros aparece debilitada, lo que limita la posibilidad de comparar opciones bajo reglas claras.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Fatiga del Streaming: El Impacto de la Proliferación de Plataformas en los Consumidores

Con el objetivo de analizar cómo la proliferación de plataformas de streaming afecta la experiencia y el comportamiento de los consumidores, la asociación llevó a cabo un estudio que permitió explorar diversos elementos. En ese sentido se identificaron distintos perfiles de consumidores de las plataformas y se pudo verificar que 7 de cada 10 usuarios han pagado al menos un mes por una suscripción que casi no usaron y que 4 de cada 10 dicen que les cuesta decidir qué ver entre tantas opciones. A este fenómeno es al que la asociación denominó fatiga del streaming: que implica no solo tener muchas apps, sino el cansancio de administrar, comparar y pagar por contenidos que no alcanzamos a ver.

Al respecto, se entregaron algunas recomendaciones tales como, compartir cuentas o rotar suscripciones puede ayudar a bajar el costo, señalando que para ello, es importante contar con información clara sobre cancelaciones y condiciones de servicio.



**FONDO CONCURSABLE**  
Para Asociaciones de Consumidores

**¿SIENTES QUE TIENES DEMASIADAS PLATAFORMAS?**

No estás solo. El 70% de los usuarios ha pagado al menos un mes por una suscripción que casi no usó.

**AGRECU**

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Reedición y Documentos Nuevos 2025

Con el objetivo de orientar a las personas que enfrenten un proceso judicial derivado de demandas interpuestas por prestadores de servicios financieros, la AdC actualizó un cuadernillo explicando de manera clara las etapas del procedimiento, los plazos y los elementos relevantes para comprender el proceso. Así mismo, se generó otro documento de iguales características denominado "Orientaciones a consumidores sobre servicios básicos y fraudes bancarios", el que busca entregar orientación en ámbitos cotidianos de alta recurrencia (electricidad, gas, agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones). Si bien originalmente sólo se tenía pensado abarcar temas de servicios básicos, durante el desarrollo del proyecto se visualizó la necesidad de incluir un módulo preventivo sobre fraudes bancarios, que permite anticipar riesgos y entregar señales de alerta en población usuaria.

Ambas guías quedaron disponibles para la ciudadanía de manera digital en la web de la asociación y además se entregaron en los Juzgados de Policía Local de algunos municipios.



**AGRECU**

**ORIENTACIONES ANTE DEMANDAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS POR LA LEY DE FRAUDES**

Este documento busca apoyar a las personas que han sido demandadas por sus entidades financieras (bancos, casas comerciales, cooperativas de ahorro u otros) para informarse y conocer el proceso en el que están inmersos.

**FONDO CONCURSABLE**  
Para Asociaciones de Consumidores  
SOCIETA NACIONAL DE CONSUMIDORES

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Acceso con Dignidad: Personas con Discapacidad y sus Derechos como Consumidores

Con el objetivo de promover el acceso equitativo de las personas con discapacidad a sus derechos como consumidores, la asociación realizó un seminario en la comuna de Huechuraba, elaboró 5 cápsulas educativas que incluía lenguaje de señas y además generó una guía informativa en distintos formatos (Braille, digital y física).

El seminario contempló distintas miradas y permitió generar un diálogo en el cual los participantes reconocieron el valor de que SERNAC llegue a los territorios a través del trabajo de las asociaciones de consumidores, permitiendo que la información deje de ser un recurso centralizado y se transforme en conocimiento accesible para todos y todas.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE RECLAMAR?

Reclamar es ejercer tus derechos, no pelear.  
Permite:

- Que se respeten tus derechos y los de otras personas.
- Proteger tu economía familiar.
- Detectar malas prácticas y promover fiscalización.
- Generar mejoras normativas y de servicio.

Cada reclamo ayuda a construir un mercado más justo e inclusivo.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### ARCAM

Centrados en las necesidades de los adultos mayores de la región del Biobío, esta asociación se adjudicó 2 proyectos durante el período 2025. El monto financiado por el Consejo para dichas ejecuciones fue por un total de \$34.650.000.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Educación financiera a los adultos mayores mediante una obra de teatro

Con el objetivo de orientar a los consumidores en materia de educación financiera, la asociación desarrolló una obra de teatro que fue presentada en 4 comunas: Concepción, Pucón, Laja y Talcahuano, llegando de esa manera a 376 adultos mayores.

### Arcam biobío continúa apoyando a los consumidores adultos mayores

Dando continuidad a un proyectos que ya se ha ejecutado en años anteriores, la organización mantuvo abierta una oficina de atención en Concepción y además realizó charlas en terreno. Con esta propuesta, realizó actividades de orientación y educación, llegando a 387 consumidores.



## 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 2025 ejecutó 1 proyecto en la temática ya señalada, recibiendo para ello \$9.729.990



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Tu Bolsillo Importa: Herramientas Financieras para Adultos Mayores

Con el objetivo de aumentar el conocimiento financiero en un grupo de adultos mayores de la Región Metropolitana, la organización realizó un seminario en octubre de este año, llegando a 62 beneficiarios. A través de esta actividad, tocaron temas tales como el ahorro, el presupuesto y la prevención de fraudes entre otros, sumando a la actividad central, la elaboración de una cartilla con temas relacionados.



**SEMINARIO**  
**TU BOLSILLO IMPORTA:**  
**HERRAMIENTAS FINANCIERAS**  
**PARA PERSONAS 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

### ACCIÓN CONSUMIDORES

Esta asociación tiene asiento en la Región Metropolitana y durante el año 2025 ejecutó 3 proyectos, para lo cual recibieron \$35.540.000.

Las iniciativas llevadas a cabo estuvieron enfocadas en la realización de un estudio y la educación.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Informe: Impacto del mercado de criptomonedas en el derecho de los consumidores

A través de una investigación efectuada sobre el mercado de las criptomonedas, la Asociación elaboró un informe que puso a disposición de la ciudadanía en general mediante su página web y redes sociales. En dicho documento, se da cuenta de la evolución histórica del sistema, se hace un análisis del marco normativo vigente tanto a nivel nacional como internacional, surgiendo desafíos regulatorios, con especial énfasis en la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales para fiscalizar este tipo de actividades financieras.

Entre los riesgos detectados, están la alta volatilidad de los activos digitales, la falta de información clara para los usuarios, la presencia de publicidad engañosa, la escasa supervisión de las plataformas de intercambio y el aumento de fraudes y estafas digitales.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Informe: Greenwashing y derechos de los consumidores

Con el objetivo de concientizar a la población sobre la necesidad de informarse debidamente si un determinado bien o servicio cumple efectivamente con las normativas ambientales como para ser denominado "sostenible" o "sustentable", la AdC desarrolló una investigación sobre el denominado "greenwashing". A través de esta investigación, la Asociación pudo determinar que un 90.3% de los encuestados declara que la información ambiental es importante para su toma de decisiones de compra pero sólo un 14.2% considera que cuenta con antecedentes suficientes para decidir de manera informada. En ese sentido entonces, los resultados de la encuesta relevan la importancia de trabajar en propuestas y políticas públicas que permitan avanzar en la línea de la investigación efectuada.





TRABAJANDO PARA USTED

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Guía para reclamar los derechos del consumidor

Con el objetivo de entregar a los consumidores información sobre cómo ejercer sus derechos y la institución correspondiente dependiendo de la materia que se aborde, la Asociación elaboró una guía denominada "Guía para reclamar los derechos del consumidor". Se puso a disposición de la ciudadanía en general a través de sus redes sociales y abarca desde la documentación necesaria para respaldar un reclamo, hasta un modelo de reclamación judicial.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### BICICULTURA

Esta asociación data del 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 2025 ejecutaron 1 proyecto, por un monto total financiado fue de \$22.670.000.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Consumo Responsable en la Vía: Ciclistas y Buses. Serie de videos 3

Con el objetivo de educar a consumidores ciclistas y conductores de buses del sistema RED de la Región Metropolitana, en convivencia vial informada y segura, la AdC realizó 10 videos, que fueron difundidos a través de las redes sociales y sitio web de la organización.



**bicicultura** · Seguir  
Audio original

**bicicultura** · 15 sem  
Este es el segundo, de una serie de videos sobre riesgos y conflictos que vivimos hoy entre ciclistas y conductores de buses al compartir la primera pista, poniendo en evidencia un problema de consumo grave: la falta de información y de protocolos compartidos, que pone vidas en peligro.

La realización de esta serie de micro documentales ha sido posible gracias al financiamiento del Fondo Concursable 2025 del SERNAC para asociaciones de consumidores.

Cuéntanos en los comentarios tu experiencia.

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### CIDER

Es una organización se encuentra ubicada en la Región de Los Lagos y data del año 2007, se encuentra ubicada en la Región de Los Lagos y durante el año 2025 ejecutaron 1 proyecto, recibiendo para ello \$10.142.538.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Evolución e impacto socio-económico de las tarifas eléctricas en 3 grupos sociales vulnerables

Con el objetivo de conocer el impacto socio-económico de las alzas de las tarifas eléctricas en 4 grupos vulnerables de la comuna de Puerto Montt, la asociación realizó una investigación cuantitativa sobre la base del análisis de boletas de luz y entrevistas semiestructuradas. Los resultados fueron compartidos en un seminario que se llevó a cabo para estos efectos y además fueron hechos llegar a dos autoridades locales.

En lo que respecta a los hallazgos y propuestas, la asociación propuso medidas de mitigación en tres áreas: Políticas públicas, eficiencia energética y apoyo al comercio poblacional. Entre las recomendaciones se encuentran:

- Fortalecimiento del subsidio eléctrico focalizado y/o ampliación hasta el 60%.
- Tarifas sociales diferenciadas por nivel de ingreso y consumo básico.
- Programas municipales de apoyo a familias morosas.
- Recambio de electrodomésticos ineficientes.
- Aislación térmica en viviendas sociales.
- Educación energética comunitaria.
- Subsidios energéticos para pequeños comerciantes.
- Programas de eficiencia energética para negocios barriales.
- Incentivos a energías renovables a pequeña escala.

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### CHILOÉ ACTIVO

Ubicada en el archipiélago de Chiloé, esta organización ha ejecutado diversos proyectos mediante el Fondo Concursable del SERNAC. Durante el período 2025 llevó a cabo 3 proyectos para lo cual recibieron \$29.912.206.



Asociación de  
consumidores y usuarios  
de Chiloé

**Chiloé**Activo

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Presentaciones de la obra de teatro " El mundo era/la séptima R" RP

Con el objetivo de promover e incentivar la cultura del consumo sostenible en establecimientos educacionales de la comuna de Ancud y consumidores en general, la Asociación realizó una obra de teatro que contó con 4 presentaciones. De una manera lúdica y no tan tradicional entonces, la asociación llegó a 402 beneficiarios, entre estudiantes y público en general.

## Educación sobre Ley de Etiquetado de Alimentos para estudiantes del área de Salud de la U. de Aconcagua - Sede Ancud

Con el objetivo de educar a futuros profesionales y técnicos del área de la salud de la Universidad Aconcagua, tanto en la Ley 20.606, así como en temas de consumo responsable, la AdC realizó 2 talleres, a través de los cuales llegó a 52 beneficiarios.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Ancuditanos en acción, promoviendo una cultura de consumo sostenible.

Con el objetivo de difundir prácticas de consumo sostenible de bienes y servicios, la AdC realizó un ciclo de talleres en establecimientos educacionales de la comuna de Ancud y una feria abierta a la comunidad. En total llegaron a más de 330 beneficiarios, y con la ejecución de ambas actividades, se buscó capacitar directamente a jóvenes líderes ambientales, organizaciones sociales ambientales y sociedad civil interesada sobre el uso de maquinaria de valorización de residuos, para la fabricación de tablas y polines plásticos. En ese sentido y tal como en versiones anteriores, la AdC se hace cargo de una crisis medioambiental que sufre dicho territorio, la que se agrava más aún si se piensa que la basura que se genera en esta comuna, debe "viajar" cerca de 700 kilómetros hacia el continente, generándose en el intertanto microbasurales que afectan tanto a los habitantes de esta localidad, así como a la flora y fauna.



# 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 2025 ejecutaron 6 proyectos, recibiendo para ello \$111.142.366.





# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## **Sistema de Información Integral a Consumidores y Usuarios SIIACUS XIX**

Mediante la ejecución de este proyecto, la Asociación CONADECUS brindó atención a 565 consumidores, los que además de ser orientados, en algunos casos fueron guiados judicialmente o bien ser sujetos de mediación. En ese sentido, esta asociación es la única que en proyectos de este tipo, realiza este tipo de acciones (mediación y acompañamiento judicial), lo que sin duda redundará en un mayor beneficio para los consumidores que acuden a esta AdC para la resolución de sus conflictos. Así mismo, al alero del proyecto se realizaron otros productos tales como: 8 cápsulas de video, 8 tarjetones con información sobre derechos del consumidor, 12 notas en formato "¿Sabías Qué?" 4 ediciones del "Ranking de Reclamos", 6 columnas de opinión en medios nacionales y redes sociales y la publicación de 12 Newsletter.

## **Justicia para el consumidor: proyecto de representación individual**

Tal como se señaló en una de las láminas iniciales, los proyectos de esta línea tienen por objeto representar a consumidores, debiendo orientarse a la persecución del derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridos por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor. Bajo esta premisa entonces, es que la Asociación representó a 13 consumidores, todos de la Región Metropolitana.

Dada la naturaleza de las acciones judiciales en Chile, los resultados finales de estos proyectos aún se encuentra en desarrollo.



TRABAJANDO PARA USTED

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Consume inteligente, elige sostenible, un Podcast de CONADECUS

Con el objetivo de educar a las y los consumidores en Chile, sobre consumo y estilo de vida responsable y sostenible, la AdC CONADECUS realizó un podcast informativo y educativo. Con un total de 6 episodios y con invitados especializados en los temas a abordar, la asociación puso a disposición de la ciudadanía este podcast a través de sus distintas redes sociales, promoviendo de este modo decisiones de consumo más conscientes.

Temas como la obsolescencia de artículos de consumo cotidiano, la moda ultra rápida o fast fashion, y el consumo energético entre otros, fueron algunas de las temáticas conversadas en el formato ya indicado.

¡NUEVO  
PODCAST!

consume  
inteligente  
elige sostenible

el podcast de **conadecus**

Una serie educativa para tomar decisiones  
informadas y sostenibles en tu día a día

FONDO CONCURSABLE

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Sondeo de hábitos de lectura de etiquetado en Chile

Con el objetivo de identificar los hábitos, barreras y motivaciones de las personas consumidoras en Chile al momento de leer etiquetas de productos de uso cotidiano, la asociación realizó un estudio que en resumen da cuenta que la mayoría de los consumidores en Chile lee las etiquetas, especialmente en alimentos, pero demanda información más clara, confiable y fácil de entender para tomar mejores decisiones de compra.

El estudio también reveló que la lectura se centra principalmente en los alimentos, seguido por productos como medicamentos, productos de limpieza, electrodomésticos y textiles. Las principales motivaciones por las cuales realizan este ejercicio, fueron el cuidado de la salud, ingredientes no deseados, prevenir engaños y conocer instrucciones de uso y mantención.



En CONADECUS

## Queremos conocer tu opinión

¿Cómo lees las etiquetas cuando compras?

**SONDEO DE HáBITOS DE LECTURA DE ETIQUETADO EN CHILE**

¿Las lees?  
¿Qué te ayuda?  
¿Qué te complica?  
¿Qué es importante para ti?

Link en la Bio

Ministerio de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda  
consumo sostenible y economía circular

conadecus

FONDO CONCURSABLE

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Educación Financiera

Con el objetivo de entregar conocimientos y habilidades financieras a la ciudadanía, que permita la toma de decisiones informadas sobre su presupuesto, crédito y endeudamiento, la asociación diseñó un currículo formativo en educación financiera, permitiendo de este modo además, fomentar una cultura de consumo responsable y planificación económica. A través de la ejecución de este proyecto y en esta primera instancia, se capacitó a 71 personas.

## Buscador de jurisprudencia y análisis de juicios colectivos en Chile

Con el objetivo de facilitar el acceso público e integral a los resultados de las acciones colectivas en protección de los derechos de los consumidores en Chile, la AdC desarrolló un buscador digital de jurisprudencia y elaboró una revista, que contuvo un análisis cuantitativo y cualitativo sobre dichas acciones.



## 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 \$55.214.187, esta asociación ejecutó 4 proyectos durante el año 2025.



**Fiscalía del Consumidor**  
Asociación de Consumidores

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Formando a Consumidores empoderados en las comunas de la Araucanía

Con el objetivo de educar e informar sobre Ley del Consumidor y sus modificaciones, a dirigentes comunales y vecinos de las comunas de Loncoche y Pitrufquén, Región de la Araucanía, la organización llevó a cabo 2 seminarios, que se ejecutaron en las localidades ya señaladas. Contó con la asistencia de 36 beneficiarios.

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

Tal como su par CONADECUS, y con el objetivo de representar a consumidores en este caso de la Región de La Araucanía, la asociación Fiscalía del Consumidor representó a 18 consumidores de dicho territorio. Dada la naturaleza de las acciones judiciales en Chile, los resultados finales de estos proyectos aún se encuentra en desarrollo.

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Campaña informativa y educativa sobre derechos de los propietarios de inmuebles nuevos

Con el objetivo de Informar y educar a los consumidores de inmuebles nuevos acerca de sus derechos y deberes, la organización llevó a cabo una campaña de difusión compuesta por distintos elementos, tales como la realización de un seminario, la entrega de dípticos y la publicación de una serie de artículos informativos.

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

Este proyecto tenía como objetivo principal entregar asesoría a consumidores que se pusieran en contacto con la asociación de consumidores, ya fuese vía presencial o a través del espacio destinado en la página web para estos efectos. La iniciativa fue interrumpida en su ejecución, toda vez que desde el SERNAC se detectaron desviaciones en el cumplimiento de los objetivos propuestos.



**Fiscalía del Consumidor**  
Asociación de Consumidores

Informa • Orienta • Educa

**¿Cuáles son los derechos como poseedor de un inmueble nuevo?**

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 2025 administrado por el SERNAC\*.

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### NUEVA ACOPUCÓN

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

Durante el año 2025 ejecutaron 3 proyectos, figurando entre ellos uno de co-creación, el que tuvo muy buenos resultados. Para la realización de los proyectos recibieron un total de \$33.800.000.

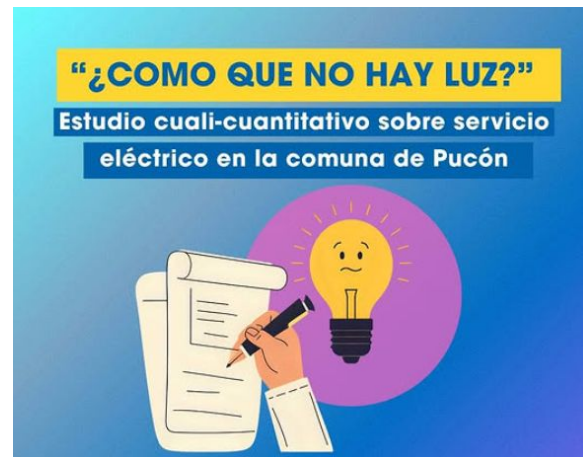


# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## ¿Como que no hay luz?” Estudio cuali-cuantitativo sobre servicio eléctrico en la comuna de Pucón

Con el objetivo de desarrollar un diagnóstico integral sobre la calidad, disponibilidad y costos del servicio eléctrico en la comuna de Pucón, esta organización realizó un estudio cuali-cuantitativo, que consideró especialmente la perspectiva de los habitantes de esta localidad. Los resultados obtenidos permitieron entre otros elementos, visibilizar problemáticas estructurales del servicio especialmente en sectores rurales, así como brechas en el conocimiento de derechos y mecanismos de reclamo.

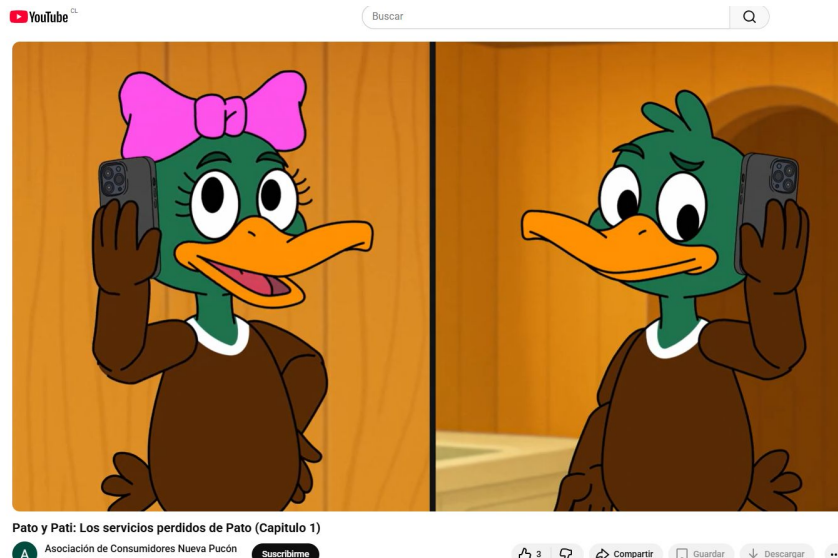
Para dar a conocer los resultados, la asociación diseñó una estrategia comunicacional que incluyó, entre otros: publicación de artículos en la página web de la organización, elaboración de piezas gráficas para las redes sociales y un cuadernillo virtual descargable.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### ¡Tus derechos sin cortes! Cápsulas animadas sobre servicios básicos para televisión y radio.

Con el objetivo de difundir información sobre los servicios básicos y los derechos de los consumidores asociados a ellos, la asociación creó una serie de cápsulas animadas educativas. Dichas cápsulas fueron difundidas por diversos medios, tales como televisión local (Pucón TV), radios comunitarias (Radio Puelche y Radio El Consumidor), la página web de ACOPUCÓN, redes sociales y plataformas comunitarias.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Aprendiendo con energía: Difusión de cápsulas animadas sobre eficiencia energética para niñas, niños y jóvenes de Pucón

Con el objetivo de desarrollar habilidades y promover un uso eficiente de la energía eléctrica en niñas, niños y sus familias, la asociación generó 4 actividades didácticas en jardines infantiles, en las que se proyectaron cápsulas animadas. Junto con ello se generó un cuadernillo didáctico, que contiene explicaciones simples sobre la importancia de la eficiencia energética y consejos prácticos, así como actividades de dibujo o recortables.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## ODECU

Desde sus orígenes en el año 1994, esta asociación se ha dedicado a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Durante el último tiempo y en lo que respecta al Fondo Concursable del SERNAC, se han ido especializando en iniciativas relacionadas con la realización de estudios.

Durante el año 2025 ejecutaron 8 proyectos, para lo cual recibieron transferencias por un monto total de \$98.152.930.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## ¿Los estacionamientos cumplen? Análisis de la ejecución de la Ley 20.967

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el cobro de los estacionamientos, establecido por la ley 20.967, la AdC realizó un estudio de investigación mediante la técnica del cliente incógnito. A través de la visita a 25 estacionamientos ubicados en comunas estratégicas, se pudo determinar que sectores como Las Condes y Providencia presentan los niveles más altos de cumplimiento, con recintos que aplican correctamente el cobro por minuto, entregan comprobantes claros y exhiben información visible al público. En cambio, en Santiago centro y parte de Ñuñoa persisten prácticas irregulares como el redondeo al alza, modalidades de cobro no permitidas y ausencia de carteles sobre derechos del consumidor.



## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### PROTEÍNAS EN POLVO - Determinación de presencia de metales pesados en proteínas en polvo (suplementos alimenticios) comercializados en Chile.

Con el objetivo de determinar los niveles de metales pesados en proteínas en polvo nacionales e importadas comercializadas en Chile, la AdC realizó un estudio basado en un análisis de 30 muestras. Si bien se pudo determinar que no se detectaron metales con las características señaladas, se pudo observar que tanto en Chile como en otros países, se carece de criterios específicos para este tipo de productos, lo que pone de manifiesto la necesidad de avanzar hacia regulaciones más claras y mecanismos de fiscalización más estrictos. Así mismo, se obtuvieron otros resultados que dan cuenta de incumplimientos masivos en la rotulación y diferencias significativas en el contenido real de proteínas en comparación con lo que declaran los envases, lo que afecta directamente a las personas consumidoras.

Nuevo estudio de ODECU:

## Suplementos de Proteínas en Polvo



No cumplen con lo declarado en el rotulado y muchas no están en español.

**ODECU**  
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

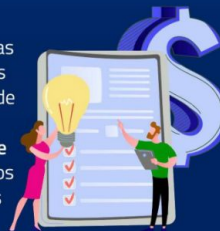
## Transparencia y Equidad en las Tarifas Eléctricas: Análisis de Costos Sistémicos y Distorsiones Contractuales en el Mercado Regulator

Mediante la realización de un estudio, que tuvo como objetivo general analizar las causas estructurales que afectan la formación de tarifas reguladas en Chile, la AdC logró identificar, documentar y explicar aquellos factores que generan inequidad tarifaria. En términos generales, los resultados de la investigación dan cuenta de una serie de elementos, que en su conjunto han generado sobrecosto sistémico cercano al 15% del componente de energía en las tarifas reguladas, incremento que no responde a costos reales del mercado eléctrico chileno, sino a fallas en el diseño y aplicación del marco contractual vigente. Este tipo de proyectos, genera un gran valor en cuanto al aporte que puede significar a nivel de política pública.

## La electricidad en Chile sigue anclada a contratos del pasado

Aunque la matriz es mayoritariamente renovable, las tarifas continúan determinadas por contratos antiguos y falta de transparencia.

ODECU reveló distorsiones que mantienen sobrecostos para los hogares y exige modernizar las reglas del sistema eléctrico.



**ODECU**  
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Brechas regulatorias en el comercio electrónico en Chile frente a estándares internacionales.

A través de la realización de un estudio, que tuvo como objetivo principal analizar la normativa chilena relacionada con el comercio electrónico y compararla con otros países, la AdC pudo determinar que Chile cuenta con una base regulatoria significativa, dada principalmente por la existencia del Reglamento de Comercio Electrónico (Decreto N° 6 de 2021). Mediante dicho cuerpo normativo, se establecen obligaciones concretas sobre información al consumidor, transparencia en precios y condiciones de venta, constituyéndose un elemento diferenciador de otros países de la región que carecen de normativa específica para el comercio digital. No obstante aquello, se detectaron ciertas brechas para lo cual se propusieron recomendaciones que van básicamente en tres líneas de acción. La primera a nivel de reformas administrativas, la segunda, mediante la implementación de reformas legislativas y presupuestarias significativas, que buscarían enfocarse en crear nueva institucionalidad especializada así como mecanismos de fiscalización proactivos y una tercera fase que permitiría consolidar un sistema regulatorio maduro, integrado con estándares internacionales.

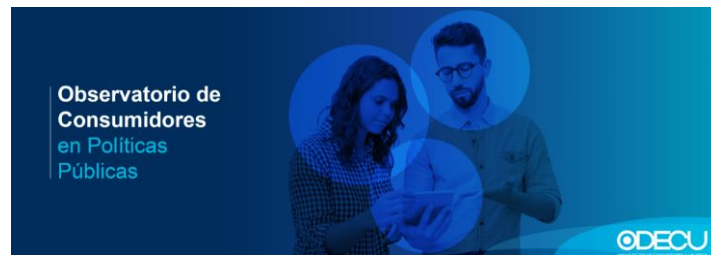


# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Observatorio de Consumidores de Políticas Públicas - OCPP

Con el objetivo de informar a los consumidores sobre diversos temas de consumo, este proyecto generó una serie de investigaciones que fueron puestas a disposición del público mediante minutas y documentos de trabajo. A través del observatorio y durante el tiempo que se ejecutó el proyecto, se efectuaron aproximadamente 20 investigaciones, destacándose entre otras el análisis efectuado a los mall chinos y el grado de cumplimiento de la ley, así como los eventos masivos y la protección de derechos que hay en este mercado.

Toda la información se encuentra disponible en la la página web de la organización y sus redes sociales, lo que además de aportar al entendimiento de problemáticas actuales, permite ofrecer herramientas informativas que contribuyen al debate público.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Servicio de Atención al Consumidor de ODECU - SAC

Mediante la ejecución de este proyecto, la Asociación pudo entregar orientación efectiva a 116 consumidores aproximadamente, quienes tenían dudas de diversa índole. Así mismo, se generaron 29 nuevas "preguntas frecuentes" y 26 cápsulas de información general, material que alimentó la web de la organización así como sus redes sociales.



# PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

## Ampliación de equipamiento para creación y difusión de productos en formato audiovisual

A través de la ampliación y mejoramiento técnico del equipamiento para la creación de productos en formato audiovisual, la AdC generó un podcast con distintos capítulos, que a su vez sirvieron para difundir temas relativos a consumo. entre las temáticas abordadas mediante la participación de distintos invitados, se abordaron temáticas tales como el crédito informal, la inteligencia artificial y la publicidad sexista.



Episodio de podcast

### POLÍTICAS PÚBLICAS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Podcast de ODECU: El podcast de los consumidores

2 dic 2025 • 20 min 13 s

▶ + ...

**Descripción del episodio**

En este capítulo, el Observatorio de Consumidores de ODECU te revela sus investigaciones más cruciales, analizando y comparando la realidad del mercado para proteger tus derechos. Discutimos la urgencia de una regulación en los casinos en línea que priorice la salud pública y los límites al endeudamiento, y adelantamos nuestra nueva lupa puesta sobre los Malls Chinos y el riesgo de sus productos no regulados, sin certificaciones ni garantías válidas. Descubre cómo ODECU lleva la voz de los consumidores a la política nacional.

## PROYECTOS FINANCIADOS POR ASOCIACIÓN

### Análisis jurídico de las prácticas contractuales y publicitarias en la industria de los gimnasios en Chile, desde una perspectiva de derechos del consumidor.

A través de un estudio, que tenía por objetivo analizar las prácticas contractuales y publicitarias de la industria de los gimnasios, así como los centros de acondicionamiento físico en Chile, la Asociación que llevó a cabo este proyecto pudo determinar que mientras algunos centros cuentan con contratos, anexos y reglamentos publicados de manera clara y accesible, otros carecen de transparencia, haciendo entonces que el consumidor no pueda tomar una decisión de consumo debidamente informado.

Así mismo, también se pudo observar que si bien los contratos estipulan cláusulas estrictas para los usuarios, la situación no es igual para los proveedores, reservándose en varios casos amplios márgenes de discrecionalidad.

El llamado de la organización a través de su página web así como de sus redes sociales, fue a que antes de firmar cualquier contrato, el consumidor solicite este documento y se fije en una serie de elementos que pueden ser de relevancia.



## EN CONCLUSIÓN

Sin duda, que los proyectos aquí revisados, dan cuenta de la relevancia de las Asociaciones de Consumidores, las que a través de sus iniciativas llegan a territorios donde el SERNAC no puede acceder por distintas limitaciones. En ese sentido además, el Fondo Concursable desde su creación ha contribuido a promocionar un desarrollo económico equitativo, permitiendo que los consumidores de todo el país puedan acceder a información y así ejercer sus derechos de mejor manera y conforme a las vías que la Ley franquea.

Consejo de Administración del Fondo Concursable



TRABAJANDO PARA USTED

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor