

Guía para el usuario de productos y servicios financieros



Controle su economía familiar frente a los abusos de la Banca.



ODECU por la mejora de la cultura financiera de los chilenos

La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, tiene el agrado de poner en vuestras manos esta **Guía de Educación Financiera**, preparada en el marco del **Proyecto de cooperación institucional y asociativa para la mejora de la cultura económica y financiera de los consumidores andinos y centroamericanos** ejecutado por la **Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, ADICAE, de España**.

Esta iniciativa ha contado con el financiamiento de la **Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo, AECID**, y en ella participan organizaciones de consumidores y usuarios de Perú (ASPEC), Bolivia (AIS-CODEDCO), Ecuador (Tribuna del Consumidor), Panamá (UNCUREPA), República Dominicana (FUNDECOM) y Chile, ODECU.

Esta guía nace debido a que el uso del crédito es un fenómeno extraordinariamente extendido en el mercado actual, ya que las remuneraciones no alcanzan a cubrir las necesidades de las familias y porque **la publicidad y el marketing**, financiado por bancos y casas comerciales, nos ponen el crédito por delante como la solución a todas nuestras necesidades, cuestión que está muy lejos de ser cierto.

Asimismo, el mundo financiero es mucho más que un crédito en sus diversas formas, sino también la posibilidad de acceder a formas de ahorro e inversión. Y esto sí puede darnos muchas más satisfacciones que el uso indiscriminado del crédito, siendo una adecuada forma de obtener recursos para satisfacer nuestras necesidades.

Además, como las cosas cambian, no siempre tendremos que pedir créditos sino que habrán momentos de nuestras vidas donde buscaremos sacarle más provecho a nuestro dinero. Para ello es conveniente que nos familiaricemos con conceptos tales como cuentas de ahorro, depósitos a plazo, fondos mutuos, compra de acciones, etc.

En esta ocasión pondremos nuestra atención en los préstamos de dinero y en los productos y servicios asociados como las líneas y tarjetas de crédito y de débito.



¿Es el crédito la única opción para nuestras necesidades? pag. 03

¿Qué tipo de crédito me interesa? pag. 08

Comisiones y otros gastos: Pueden ser tanto o más caros que el interés. pag. 09

¿Que es ODECU ? pag. 15

¿Es el crédito la única opción para nuestras necesidades?

Piénselo dos veces.

Antes de pensar en solicitar un crédito, la invitación que le hacemos es a evaluar **si realmente lo necesita**. ¿Podrá satisfacer su necesidad con otras alternativas? El **ahorro siempre es una mejor opción**, posponiendo alguna adquisición para **un mejor momento económico** o hasta que se presente **otra alternativa que satisfaga su deseo**.

Si aún así estima que necesita un producto financiero, entonces se hace imprescindible que conozca cuestiones esenciales de todo crédito, **cómo negociarlo y saber cómo defenderse ante irregularidades y sorpresas que siempre las hay**.

Así, esta guía pretende ser un breve paseo por las etapas del crédito, sus productos, servicios y los aspectos fundamentales que se deben considerar antes de contratarlos.

El crédito, bien utilizado, puede ser una alternativa.

Se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un **bien o servicio**, y el pago



correspondiente, más los **intereses** devengados, los recibe **más tarde**.

Acerca de la inmediatez del crédito en la adquisición de bienes o servicios es que debe reflexionar antes de solicitar uno. ¿Puede posponer la compra para **otro mejor momento**? ¿Para cuando se cuente con un **abono inicial**, por ejemplo? Un crédito destinado a hacer una compra es el denominado crédito de consumo.

El Crédito

“Nos guste o no, está presente en el mercado y debemos conocer más de él si es que debemos utilizarlo.

Infórmese más visitando www.misdeudas.cl, única página de asesoría y orientación a los consumidores administrada por ODECU, la Voz de los Consumidores.”

El **crédito de consumo** es un préstamo realizado por una entidad bancaria, financiera o casa comercial, con el fin de hacer **la compra de un bien o servicio**. El **pago** correspondiente **más los intereses** devengados son enterados en un **plazo** que se haya convenido entre las partes, pero que normalmente se

realiza en el corto o mediano plazo.

Se utiliza para adquirir un sinnúmero de productos y servicios de distinta naturaleza, tales como alimentos en supermercados, ropa, medicamentos, electrodomésticos, artículos electrónicos, vehículos, etc.

A su vez, el **crédito hipotecario** es de **largo plazo** y, generalmente, se utiliza en la **compra de un bien raíz** sobre el cual se establece una cláusula de hipoteca a favor del prestatario.

En este caso, nunca estará de más evaluar alternativas como el **alquiler** de un inmueble, la compra de una **vivienda usada**, de menor valor, **la autoconstrucción**, la **postulación a subsidios estatales** y, naturalmente, la compra con

¿Qué debo conocer antes de solicitar un préstamo?

Capital	Interés	Plazo
El dinero o el bien, producto o servicio que se adquiere.	Dinero, expresado en porcentaje, que se cobra por el préstamo.	Tiempo que se concede para devolver el capital más los intereses.
\$100.000 o un computador, una bicicleta, ropa, auto o vivienda, etc	Tasa de interés al 5% mensual, significa que se calcula ese porcentaje sobre el saldo adeudado por cada mes en que exista la deuda.	Un mes, tres meses o cuotas, 12 cuotas, etc, para los créditos de consumo. En los hipotecarios los créditos son a 20, 30 o más años, inclusive.

un **buen abono inicial** que haga más pequeñas las cuotas (dividendos) mensuales.

Cualquiera que sea el caso, dada la complejidad de estas operaciones, resulta altamente conveniente buscar orientación y asesoría especializada en una organización de consumidores con experiencia en materias financieras, como ODECU. Piense que es una decisión que lo afectará por 10, 20 ó más años.

Como se puede ver, hay que distinguir que en todo crédito se encuentran involucrados elementos comunes: **bienes** o **servicios**, que llamaremos **el**



pagos del cliente. Hoy es común que se ofrezcan paquetes de servicios donde se incluye cuenta corriente y tarjeta de débito.

Las tarjetas de **crédito y débito** funcionan casi idénticamente. La principal diferencia es que la primera utiliza el dinero del crédito otorgado y la segunda, la de débito, sólo opera con el dinero propio del cliente. Habitualmente se hacen convenios

En ODECU hemos realizado varios estudios sobre los contratos y las condiciones generales del crédito.

Revíselos en www.odecu.cl y www.misdeudas.cl

capital, el interés y el plazo.

El **capital** es el monto, expresado en moneda nacional, que se solicita en la forma de **préstamo** a una entidad bancaria, financiera o casa comercial. Este préstamo puede ser directo, verificándose con la entrega del dinero en efectivo al cliente o a través de la apertura de una **línea de crédito** asociada a una tarjeta de crédito, con un cupo máximo a utilizar, habitualmente en forma rotativa, dependiendo del cumplimiento en los

Tome Nota

ODECU dio a conocer en mayo del 2009 una investigación sobre cinco bancos chilenos. Revíselo en la sección estudios de www.odecu.cl.



para que las remuneraciones u otros ingresos personales sean pagadas a través de estas cuentas, vía depósito o transferencias electrónicas.

Las casas comerciales venden sus **productos, bienes o servicios** a crédito. En este caso, el **dinero** es reemplazado por el **producto, bienes o servicios** (Televisor, computadora, cocina, conexión a televisión por cable, internet, etc.) cuyo **valor** pasa a ocupar el lugar del **capital** en la definición anterior.

Como sea que se otorgue el crédito (Préstamo directo, línea de crédito o entrega de un producto o servicio), desde el mismo momento en que el cliente lo recibe o utiliza, comienza a contarse el plazo para que se devuelva, total o parcialmente, en forma de **cuotas**, que se componen en una parte de **capital** y en otra de **intereses**.

Interés: si es alto encarece fuertemente el crédito. Si es bajo, ojo con las comisiones.

Es un porcentaje (que finalmente se traduce en un monto de dinero) que se paga o recibe por las operaciones de depósito o préstamo de dinero. Se calcula mediante porcentajes y al valor resultante se le llama **Tasa de Interés**.

Compra de un televisor	Compra no planificada	Compra planificada
Precio inicial	\$200.000	\$200.000
Abono inicial	Sin abono	\$70.000
N° de cuotas pactadas	24	12
Tasa de interés	4,17 mensual, 50% anual	4,17 mensual, 50% anual
Valor cuota mensual	\$16.667	\$16.250
Valor total del crédito	\$400.000	\$265.000
Diferencia créditos		\$135.000

Al comercio le interesa que compremos de inmediato, a crédito, sin poder planificar una compra, puesto que al beneficio de la propia venta se van a sumar los intereses que nos van a cobrar en el crédito concedido. Una venta redonda. A continuación, le comparamos cuánto supone comprar a crédito en el momento y cuánto comprar planificadamente.

En la compra de un televisor tenemos su precio de \$200.000 **al contado**. El cliente, motivado por la propaganda, lo adquiere sin abono inicial y en un crédito a 24 cuotas. La tasa de interés es del 50% anual. Es decir, un 4,17% mensual.

Por tanto, en dos años, el interés será de un 100%; es decir, el televisor costará a **crédito el doble del valor al contado, \$400.000**.

Ejemplo de una compra planificada:

En la compra del televisor tenemos su precio de \$200.000 al contado. El cliente ahorró el 35% del valor, es decir, \$70.000. Por tanto, debe pagar \$130.000, lo cual pacta en 12 cuotas iguales a las que se aplicó el mismo 50% de interés anual, es decir 4,17% mensual, por todo el periodo.

Entonces, el valor del televisor se compone del abono inicial: \$70.000; y del crédito que suma \$195.000. Total \$265.000.

La **diferencia** en relación a la compra anterior es de \$135.000.....!!!!, sólo por planificar y ahorrar algo.

Si encuentra que estas cuentas le resultan algo complicadas, pida ayuda en ODECU o la asociación de consumidores más cercana a su domicilio.

The screenshot shows the website **misdeudas.cl** with the tagline "ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ENDEUDADO". The navigation menu includes: Inicio, Quienes somos, Capacitación, Fallos y sentencias, Publicaciones, Contactos, and Noticias. A search bar is located at the top right.

Usuarios

Nombre de usuario:

Contraseña:

Recordarme

- ¿Olvidó su contraseña?
- ¿Olvidó su nombre de usuario?
- [Regístrate aquí](#)

Recursos

Preguntas Frecuentes

Portada

ODECU participó en taller de investigaciones sobre RSE

Escrito por Administrador
Jueves, 29 de Julio de 2010 10:26

Coordinador institucional de ODECU estuvo presente en taller de metodologías de investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial, realizado en Sao Paulo.

Con la presencia de representantes de organizaciones no gubernamentales de América del Sur y Europa, se realizó en Sao Paulo, Brasil, el Taller sobre Metodologías de Investigación en Responsabilidad Social Empresarial.

La actividad desarrollada a través de Red Puentes Internacional fue convocada por el Instituto de Defensa del Consumidor, IDEC, para el 23 y 22 de junio del 2010 en el Hotel Plaza Inn American Loft, de Sao Paulo.

Última actualización el Jueves, 29 de Julio de 2010 10:55

[Leer más... >>](#)

Encuesta

Que te parece la nueva apariencia de MisDeudas?

- Muy Buena
- Excelente
- Poco agradable
- Interesante
- No me interesa
- No lo se
- Me gusta

Normativa Legal



¿Qué tipo de crédito me interesa?

Evalúe las alternativas del mercado informadamente y acuda a ODECU antes de contratar

Hay créditos para distintos objetivos como es el caso de los de consumo, hipotecarios (para financiar la adquisición de una vivienda), automotrices, de educación, para microempresarios, etc.

Aun cuando sus objetivos varían, esencialmente son lo mismo, por tanto, para efectos ilustrativos, nos referimos al tradicional crédito de consumo, el cual puede tener dos formas, a lo menos, también habituales ya en el mercado.

Si es un **préstamo tradicional**, se fijará por parte del prestador un **valor fijo de la cuota** para todo el

periodo de pago del crédito, ya que la tasa de interés será aquella que se acuerde al momento de suscribir el contrato y no debiera variar durante todo el servicio del crédito. Sin embargo, para asegurarse de que la tasa de interés no variará y no habrán sorpresas debemos ser inquisidores con la información que nos dan.

Algunas preguntas claves son si habrán comisiones y de qué tipo y valor, cómo operan los seguros, si son obligatorios o de aceptación voluntaria y si le descontarán intereses si desea pagar antes de las fechas pactadas, entre otras cuestiones que abordamos en este documento.

En el caso de las **líneas de crédito**, el valor de la cuota mensual a pagar varía cada vez, dependiendo del monto ocupado de la línea de crédito y la tasa de interés vigente, mes a mes.

Hay otras formas de crédito por lo que los usuarios de servicios financieros deben identificar las diferencias entre unas y otras.

Tome Nota

Una regla básica es que un dividendo hipotecario no supere el 25% de los ingresos familiares. En ODECU recomendamos que sea hasta un 20% pues las familias siempre se expondrán a cambios en sus ingresos y gastos inesperados.

Comisiones y otros gastos: Pueden ser tanto o más caros que el interés.

Asimismo, cualquiera que sea la forma que se adopte en la línea de crédito se ha hecho común que se incluyan **comisiones y otros gastos** que habitualmente debe enfrentar el cliente pero que éste puede rechazar o, a lo menos, negociar. No acepte que le impongan todas las condiciones del crédito, negocie, compare entre diferentes oferentes de crédito, dígame a su ejecutivo que las comisiones o el interés es más alto que el del otro banco o tienda y que, si no se la rebajan, cerrará la cuenta.

“ El prepago está regulado por la ley 18.010, sobre operaciones de crédito, la cual garantiza su derecho a prepagar en la medida que lo haga por a lo menos el 25% del saldo vigente. ”

Hay comisiones, como la de mantención, que incluye los gastos



relacionados con la mantención del estado de cuenta, el prorateo de gastos fijos en personal, infraestructura de oficinas de atención, redes de computadoras, etc. Usted no puede pagar todos los gastos que se le ocurra al acreedor, negocie este cargo.

Por su parte, si usted desea pagar anticipadamente su crédito, hay una **comisión de prepago**, que es el cobro que puede hacer el acreedor debido a que el cliente desea pagar antes del vencimiento todas o parte de las cuotas del crédito. Se supone que deben descontarle **intereses** correspondientes al **plazo** que no ocupará para pagar el crédito, pero

también el creador tiene derecho a cobrarle una comisión. El prepago está regulado por la ley 18.010, sobre operaciones de crédito, la cual garantiza su derecho a prepagar en la medida que lo haga por a lo menos el 25% del saldo vigente. Este es un derecho irrenunciable y sólo puede ser mejorado en su contrato, pero nunca disminuido.

Puede descargar la ley sobre operaciones de crédito desde el sitio especializado de orientación y educación financiera **www.misdeudas.cl**, sección Normas

Los intereses máximos legales son un robo. Chile exhibe una de las peores leyes de regulación de los intereses. Así que no es justo que le cobren lo que la ley permite ya que la ley chilena fomenta la usura. Infórmese en **www.misdeudas.cl**.

legales y aprender más sobre el prepago visitando la sección "Preguntas frecuentes".

También es habitual que le quieran cobrar el **gasto por envío de correspondencia**, exija que le envíen su estado de cuenta por internet y, por tanto, que disminuya o se elimine absolutamente este cargo.

Respecto de los **seguros** es importante que sepa que **ninguno es obligatorio**, es decir son de **aceptación voluntaria** y usted no está obligado a elegir el que le ofrece el mismo banco o casa comercial.

Evalúe la conveniencia de contratar alguno de acuerdo a sus intereses y no lo contrate antes de conocer la respectiva cobertura. En la letra chica de los contratos suelen haber disposiciones que limitan sus derechos.

Existen **seguros de desgravamen, cesantía o desempleo, enfermedad, accidentes**, etc. y están destinados a cubrir todo o parte del crédito en caso de muerte, pérdida del empleo, enfermedad o accidentes u otras circunstancias similares que afecten al cliente durante el pago del crédito. Debiesen ser de contratación voluntaria, pero los bancos, financieras y casas comerciales suelen incluirlos en forma compulsiva y obligatoria en los contratos. Esta es una mala



Haga cálculos, a largo plazo saldrá ganando

Compra de una computadora	Crédito corriente	Crédito con cargos adicionales
N° de cuotas pactadas	24	24
Valor cuota mensual	\$15.000	\$15.000
Seguro	Sin seguro	\$1.000
Comisión mantención	Sin cargo mantención	\$500
Total crédito	\$360.000	\$396.000
Diferencia créditos		\$36.000

práctica a la cual los consumidores deben oponerse.

La comisión por avance en efectivo es un cobro por utilizar un cajero automático para obtener dinero con cargo al cupo de la línea de crédito u otra línea adicional pre aprobada. Usted debe negociar el valor de esta comisión dado los altos niveles de cobros que estudios efectuados por el Servicio Nacional del Consumidor han detectado.

La comisión de sobregiro es un cobro por utilizar más dinero que el aprobado en una línea de crédito. Es clásico de las cuentas corrientes y el valor de la comisión suele ser muy superior inclusive al monto del sobregiro.

Comisión por exceso de giros, procede en caso que el cliente efectúe giros desde cajeros automáticos en un número superior al acordado con el banco. Revise su contrato y pida más giros si los pactados son muy pocos. Asimismo, acostúmbrese a pagar con su tarjeta de débito o a operar por internet, tomando las precauciones que se requieren en


estas modalidades.

Estos gastos y comisiones suelen **aumentar fuertemente el costo efectivo del crédito** y por tanto, **el valor de cada pago mensual** y pueden representar para los acreedores **ganancias más substantivas que aquella derivada de la sola aplicación de la tasa de interés.**

Por ejemplo: Si necesita una computadora y le dicen que puede llevarla en 24 cuotas de \$15.000, pagará un total de \$360.000.

Pero basta que se le agregue un seguro de \$1000 mensuales y un cargo de mantención de \$500 en cada facturación para que el total sea ya de \$396.000, es decir, una diferencia de \$36.000.

De ahí que las alarmas deben saltar ante cualquier **publicidad o promoción que resalte la baja tasa de interés de un crédito,** pues, lo más probable es que **la batería de comisiones compensen largamente el bajo índice de interés cobrado.**



¿Qué ocurre si se atrasa en sus pagos? Actúe calmada e informadamente.

Aprenda más sobre sus derechos como usuario de servicios financieros visitando la página especializada de

ODECU:

www.misdeudas.cl.

En ella encontrará noticias, orientación, estudios y la posibilidad de hacer consultas sobre estas materias.

Es importante que los usuarios de servicios financieros se informen de los **costos asociados a la cobranza de los créditos** en caso de que se atrasen en el pago de sus cuotas o del estado de cuenta que recibirá mensualmente.

En Chile, cualquier cuota o estado de cuenta impago generará **intereses de morosidad y gastos de cobranza extrajudicial o judicial.**

Interés por morosidad: No se tiene con las repactaciones.

Veamos un ejemplo práctico:

*Tenemos que pagar una cuota cuyo valor es de \$20.000 y que vence el 10 de enero. No se paga en la fecha pactada, sino el 18 de enero, es decir con 8 días de atraso o morosidad. Además sabemos que la **Tasa de Interés Corriente (TIC)** del mes es de un 5% y que la ley permite aumentar hasta en un 50% esta tasa cuando se trata del pago de cuotas vencidas. Esta tasa aumentada es la Tasa de **Interés Moratorio o de Morosidad (TIM)**.*

Hay formas de calcular cuanto será el interés que se deba pagar por este atraso. Aquí utilizaremos una forma sencilla:

Primero tomamos la **TIC** y la dividimos por 30, que es la cantidad de días que habitualmente tiene un mes. Así, obtendremos el **porcentaje de interés corriente diario**.

5% / 30 = 0,16 = Porcentaje de interés corriente diario

Luego, tomamos el **porcentaje de interés corriente diario** y lo aumentamos en un 50% para obtener el **porcentaje de interés moratorio diario**.

0,16% x 50% = 0,24 = Porcentaje de interés moratorio diario.

Posteriormente, multiplicamos el **porcentaje de interés moratorio diario** por la cantidad de días del atraso. En nuestro ejemplo, son 8 días. Así obtendremos el porcentaje de interés moratorio del periodo de atraso.

0,24% x 8 días = 1,92% = Porcentaje de interés moratorio del periodo de atraso.

Finalmente, le aplicamos el valor de la cuota este **porcentaje de interés moratorio del periodo de atraso** y sabremos cuánto es lo que se debe pagar el 18 de enero.

\$20.000 x 1,92% = \$384 = Interés moratorio del periodo en pesos.

Se aplica desde el día siguiente del vencimiento de la cuota o estado de cuenta y corresponde a la tasa de interés corriente aumentada hasta en un 50%, dividida por 30 días. El resultado se aplica a cada día que transcurra desde el vencimiento calculado sobre el valor de la cuota o monto a pagar, definido en el estado de cuenta.

Gasto de cobranza extrajudicial: Sólo después de 15 días, no antes.

Veamos un ejemplo tomando la misma cuota de \$20.000 del ejemplo anterior, sabiendo que la ley del consumidor autoriza cobrar hasta un 9% sobre la cuota por gasto de cobranza extrajudicial.

Entonces, lo primero que usted debe tener presente es que nunca se le puede aplicar este cargo antes de que transcurran 15 días contados desde de la fecha de vencimiento

En nuestro ejemplo, donde la cuota vencía el 10 de enero, el gasto de cobranza no se puede aplicar sino desde el decimosexto día de atraso, es decir, desde el 26 de enero.

¿Cómo se calcula? Sencillo:

Se toma el valor de la cuota y se multiplica por un 9% o por el porcentaje menor que la ley indica en el caso de cuotas de mayor valor.

$\$20.000 \times 9\% = \$1.800 =$
Gasto de cobranza extrajudicial.

En el caso que su atraso incorpore tanto el interés, que se cobra desde el primer día y, además, el gasto de cobranza extrajudicial, ambos cobros deben figurar en líneas separadas, distintas unas de otras y de aquella que señala el valor de la cuota, así:

Valor cuota	:	\$20.000.
Interés	:	\$ x.xxx.
Cobranza	:	\$ x.xxx.
Total a pagar	:	\$xx.xxx.

ii Usted tiene derecho a saber con precisión **qué, cómo y cuánto paga** y esa información de ser clara en la boleta o recibo de pago!!

En este caso, el acreedor por sí mismo o a través de una oficina de cobranzas, gestiona el cobro prejudicial de la cuota o estado de cuenta, pudiendo aplicar una comisión definida en la ley 19.496, de Protección de los Consumidores, en el capítulo especialmente destinado al crédito al consumidor.

En lo sustancial, la ley establece que ningún cobro extrajudicial puede exceder de un 9% sobre el

valor de la cuota o monto impago y se aplica por una sola vez, cuando han transcurrido 15 días desde la fecha de vencimiento.

Cobranza judicial: No se deje presionar, puede cometer graves errores.

En este caso, cuando el acreedor ha decidido entablar una acción judicial para recuperar el crédito vencido, **no se pueden cobrar los gastos de cobranza extrajudicial**, sino sólo las costas judiciales y personales que fija el mismo tribunal cuando concluye el juicio.

En cuanto a los intereses, también los calcula el tribunal aplicando el mismo criterio señalado para el cálculo de intereses de morosidad.

Si usted ya se encuentra endeudado, evite las repactaciones y consulte alternativas de salida con instituciones especializadas como

ODECU.

Revise las páginas

www.odecu.cl y

www.misdeudas.cl.



¿ Que es ODECU ?

La Organización de Consumidores y Usuarios, **ODECU**, es la más importante institución de la sociedad civil en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores en Chile y, en especial, de los usuarios de los servicios financieros.

Durante años hemos estudiado y propuesto cambios legislativos para mejorar la posición de los consumidores de crédito, productos y servicios financieros.

Hemos presentado una docena de demandas colectivas, entre ellas, contra bancos nacionales por cobros indebidos en operaciones de créditos hipotecarios.

Administramos la única página especializada en asesoría y orientación legal y financiera para los consumidores en Chile administrada por una organización no gubernamental: www.misdeudas.cl.

Somos miembros de Consumers International, la federación mundial de organizaciones de consumidores; de Red Puentes Internacional; de la Organización de Consumidores de Latino América y el Caribe, OCLAC; etc.



SUMATE A LA RED
REGISTRATE EN NUESTRO SITIO WEB

Tenemos vínculos y convenios de colaboración con organizaciones de América Latina y Europa en proyectos de mediano y largo plazo tales como el Instituto Brasileño de Consumidores, **IDEC**;
la Asociación Peruana de Consumidores; **ASPEC**;
la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, **ADICAE-AECIR**, de España;
etc.

ODECU

ES LA VOZ DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE

SEDES DE ODECU

Paseo Bulnes 107, Of. 43, Santiago Centro.

Los fonos de contacto son: 671 43 34 y 671 46 78.

Correo de contacto: coordinador@odecu.cl.

Y ahora: **ODECU** está en la Sexta Región del Libertador Bernardo O'higgins.

Visite www.odeculibertador.cl

Avenida San Martín N° 442, Piso 2, Oficina N° 1,

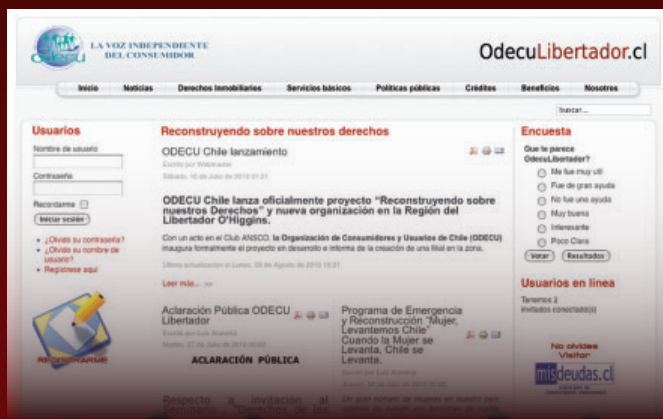
Fono de contacto: (72) 22 13 60.

Contacto: ana.goede@odecu.cl,

Fono: 9 783 72 55; y

coordinador@odecu.cl,

Fono: 8 700 44 44.



The screenshot shows the website OdecuLibertador.cl. The header includes the ODECU logo and the text "LA VEZ INDEPENDIENTE DEL CONSUMIDOR". The navigation menu contains: Inicio, Noticias, Derechos inmobiliarios, Servicios básicos, Políticas públicas, Créditos, Beneficios, and Nosotros. A search bar is located on the right. The main content area features a news article titled "Reconstruyendo sobre nuestros derechos" with the sub-header "ODECU Chile lanza proyecto". The article text states: "ODECU Chile lanza oficialmente proyecto 'Reconstruyendo sobre nuestros Derechos' y nueva organización en la Región del Libertador O'Higgins. Con un acto en el Club ANSCO, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) inaugura formalmente el proyecto en desarrollo e informe de la creación de una filial en la zona. Última actualización el Lunes, 05 de Agosto de 2010 10:21". Below the article, there are sections for "Aclaración Pública ODECU Libertador" and "Programa de Emergencia y Reconstrucción 'Mujer Levantemos Chile'". On the right side, there is a "Encuesta" section with radio button options: "Me ha muy útil", "Fue de gran ayuda", "No fue una ayuda", "Muy buena", "Interesante", and "Poco clara". There are also "Usuarios en línea" and "misdeudas.cl" logos.



Usted puede ser parte de ODECU. Visite www.odecu.cl y www.misdeudas.cl.