

INFORME DE ACTIVIDADES /GESTIÓN 2021

A pesar de las restricciones impuestas por la situación sanitaria, ODECU consiguió mantener una actividad significativa en sus ámbitos habituales de intervención.

1.1. De manera ilustrativa, podemos consignar los principales hitos del año 2021, REGISTRADOS EN LOS BOLETINES MENSUALES (NEWSLETTER)

Marzo

- **Acuerdo con Apple Chile, MacOnline y Reifschneider luego de un año de juicio colectivo**

ODECU alcanzó un acuerdo conciliatorio con Apple Chile, MacOnline y Reifschneider (representantes locales de la marca) en la Demanda Colectiva presentada a fines del 2018. La acción colectiva tenía a más de 150 mil consumidoras y consumidores de productos de la marca que se inscribieron como adherentes. El monto total del acuerdo involucró \$2.500 millones de pesos (USD 3,4 millones), aprox. El monto final que recibió cada consumidora o consumidor se calculó tras la inscripción formal de las y los beneficiados, y alcanzó hasta 1,25 UF (cerca de \$37 mil/ USD 50.- aprox.) por equipo involucrado.

Abril

- **Carta informativa demanda Zurich-Santander**

Se envió a los consumidores afectados una actualización respecto a la situación del juicio contra Zúrich Santander Seguros de Vida Chile S.A. ante el 12° Juzgado Civil de Santiago, por la terminación de los contratos de seguro denominados “Alivio Seguro”. En abril de 2021, la situación correspondía a la citación a audiencia de conciliación, en la cual el Tribunal reunió a las partes para explorar las posibilidades de una solución acordada entre ellas, mediando su aprobación.

- **Reúne antecedentes por reclamos a empresa Peixe ex Groupon**

ODECU solicitó a los usuarios afectados por la empresa Peixe ex Groupon, respecto a su salida del país y a no dar respuesta a cientos de reclamos y compras que no fueron despachadas, que compartan sus antecedentes para reunir material que pudiese ser utilizado en algún tipo de acción colectiva.

Mayo

- **Reúne antecedentes por reclamos contra Turismo Crea**

ODECU solicitó a los usuarios afectados por la empresa Turismo Crea, respecto a servicios de vacaciones contratados y que no fueron entregados sin ningún tipo de explicación, que compartieran sus antecedentes para reunir material que pudiese ser utilizado en algún tipo de acción colectiva.

- **Actividades ante FNE para frenar adquisición de CGE por parte de la empresa china State Grid, ante una posible integración vertical**

ODECU recurrió a la Contraloría ante rechazo de la FNE del recurso de reposición que buscaba la frenar adquisición de CGE por parte de la China State Grid. A juicio de ODECU, no es razonable que la integración vertical y la enorme posición dominante que está adquiriendo la empresa compradora, que solo hace algunos años se consideraban una amenaza para la libre competencia y un perjuicio para los consumidores, no fuesen consideradas un riesgo ni una amenaza.

Junio

- **Estudio de calidad de gasolina de 95 octanos**

El estudio encargado por ODECU a la Consultora de Seguridad en Transporte y Minería SPA, SETRAM, derribó el antiguo mito relacionado a la calidad de la gasolina de 95 octanos. La investigación comprobó que la variedad de 95 octanos cumple con los parámetros y estándares de calidad exigidos por las normativas ASTM D2699 y ASTM D 3244.

- **Comisión mixta sobre atribuciones del SERNAC para perseguir infracciones relacionadas con la protección de los datos personales**

ODECU ha tenido una activa participación, particularmente en la Comisión de Economía del Senado, durante la tramitación del Boletín N° 12409-03, que contiene el “Proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores”, también conocido como “Pro Consumidor”. Para ODECU, aprobar el artículo 15 bis no significa ni que la Ley del Consumidor reemplace la Ley de Protección de Datos Personales ni significa que el SERNAC reemplace la Agencia de Protección de Datos Personales.

Julio

- **Solicita al Sernac iniciar PVC con empresa PEIXE**

ODECU solicitó al SERNAC, que actuara de oficio iniciando un Procedimiento Voluntario Colectivo, PVC, a la empresa Peixe, ex Groupon. Según los antecedentes reunidos por ODECU, la empresa Peixe ha incumplido en la entrega de cientos de productos y servicios, además de tampoco haber devuelto el dinero a los clientes.

- **Participación en la creación del Programa Transforma Economía Circular**

El Ministerio del Medio Ambiente presentó su –Hoja de ruta en Economía Circular para un Chile sin basura-, cuyo objetivo es implementar una Economía Circular regenerativa que impulse el desarrollo sostenible hacia 2040 en cuatro ejes circulares: Innovación, Cultura, Regulación y Territorios. A partir de este plan, CORFO realizó el lanzamiento del Programa Estratégico Transforma Economía Circular, que trabajará en dos ejes, innovación y territorios circulares, esto para acelerar la adopción de la Economía Circular en Chile. En esta iniciativa ODECU se integró a la gobernanza, junto con otros 30 representantes de diversos sectores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.

- **Solicita PVC a la empresa Turismo CREA**

ODECU solicitó al SERNAC, la iniciación de un Procedimiento Voluntario Colectivo, PVC, con la empresa Turismo CREA. La solicitud de ODECU, para que el SERNAC actuara de oficio, surgió tras la serie de conflictos entre apoderados de diversos colegios del país con la empresa Turismo CREA por diferencias en la ejecución y/o cumplimiento de contratos.

Agosto

- **Encuesta sobre e-commerce en Chile**

La Asociación de Consumidores y Usuarios Nuestro Tiempo (ACU Nuestro Tiempo) y ODECU desarrollaron un proyecto cooperativo titulado “Estudio Cuantitativo sobre e-commerce de grandes Retailers durante la Pandemia”, en el marco de las iniciativas financiadas por el SERNAC para asociaciones de consumidores durante 2021. El estudio destacó el alto porcentaje de personas de más de 65 años que han entrado a este canal, esto por la necesidad de comprar alimentos -sin ir a la tienda- como mecanismo para protegerse del Covid-19.

- **Encuesta sobre portabilidad financiera**

ODECU en conjunto con ACU Nuestro Tiempo publicaron un estudio colaborativo sobre la Ley de Portabilidad Financiera, centrado en conocer el nivel de conocimiento de los

consumidores y usuarios sobre ésta, así como también el impacto que tendría en la población. Los resultados mostraron que quienes intentaron portarse corresponden al 16,5% de la muestra y pertenecían al quintil más rico. Los productos o servicios portados dominan aquellos que presentan solicitud por cambio de proveedor financiero (62%), especialmente para capturar diferenciales de tasas de interés en créditos hipotecario (75% de los que intentaron portarse).

- **Estudio de comida para gatos**

En febrero de 2021, salió a la luz pública una posible contaminación de algunas marcas de alimento para gatos, provocando incluso la muerte de algunas mascotas. Dada esta situación, ODECU decidió realizar un estudio independiente y analizó algunas marcas de alimento para gatos y gatitos disponibles en los supermercados, verificando si éstas cumplían con lo que declaraban en sus envases. Entre las principales conclusiones que arrojó el estudio destacó la urgencia por actualizar la norma chilena NCh2546, incluyendo la obligatoriedad de publicar la información respectiva al aporte mínimo de aminoácidos esenciales en los alimentos para gatos y la estandarización de la información nutricional en los rótulos de los productos.

Septiembre

- **Tribunal declara admisible demanda colectiva contra Bayer por herbicida cancerígeno**

El 22° Juzgado Civil de Santiago declaró admisible (existen méritos suficientes para iniciar el juicio) la Demanda Colectiva interpuesta por ODECU en contra de los representantes locales del gigante mundial BAYER por los efectos que produjo, en millones de personas expuestas, su herbicida Roundup. ODECU exigió una compensación de 200 millones de pesos (\$100 millones por daño material y \$100 millones por daño moral) para cada enfermo de cáncer afectado por la exposición al herbicida Roundup de BAYER.

- **Campaña para encontrar personas afectadas por el herbicida Roundup de Bayer**

El llamado a los potenciales afectados por el herbicida Roundup se produjo después de que la acción legal de ODECU fuese declarada admisible por el 22° Juzgado Civil de Santiago, y se señalara que existen méritos para iniciar un juicio en contra de los representantes locales del gigante mundial BAYER/MONSANTO por los efectos que produjo el producto en millones de personas expuestas.

- **Recurso de reclamación ante Corte Suprema por resolución la FNE en el caso de las tarifas de Transbank**

Luego de conocido el fallo dictado por el Tribunal de la Libre Competencia, TDLC, de rechazar el acuerdo extrajudicial entre la Fiscalía Nacional Económica, FNE, y Transbank S.A, la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, manifestó su conformidad con dicha resolución, por cuanto lo que sostuvo, está en línea con lo solicitado por la asociación de consumidores.

Noviembre

- **Estudio de calidad nutricional de atún en conserva (Financiado por Anne Fransen Found)**

ODECU decidió realizar un estudio para determinar las características nutricionales, así como la presencia y concentración de metales pesados en una muestra de las 10 marcas de atún en conserva (lomitos en agua) más frecuentes en los supermercados físicos y online de Chile. El estudio de ODECU confirmó que el consumo de estos productos es inocuo para el ser humano, ya que los niveles de metales pesados en las muestras analizadas están por debajo de lo exigido por la normativa. Sin embargo, la recomendación es que, de ser posible, elija consumir atún fresco.

- **Corte declara admisible demanda contra Metrogas**

El 15 de noviembre de 2021, el noveno juzgado civil de Santiago declaró admisible la demanda presentada por la ODECU, en contra de la empresa Metrogas en consideración de un perjuicio al interés de los consumidores. Dicha admisibilidad se enmarcó en las irregularidades denunciadas por ODECU, las cuales, según expresó el presidente de la organización, Stefan Larenas Riobó, “los consumidores adquirieron gas de Metrogas bajo premisas falsas, a precios inflados, vulnerándose a todas luces el derecho de éstos a una información veraz y oportuna, según es detallado en el escrito de la demanda que presentamos”.

Diciembre

- **Estudio de la calidad nutricional de carnes molidas comercializadas en supermercados y carnicerías**

El estudio de ODECU detectó que un importante número de muestras supera el porcentaje de grasa señalado en su rotulado, incluso más allá del límite de 10% que exige la ley. También se encontraron excesos de sodio y presencia de patógenos como Salmonella y E.Coli.

- **Estudio de la calidad nutricional de los huevos de gallina, tradicionales y libres de jaula**

Entre los resultados más importantes destacó que en general todos los huevos, sin importar su procedencia, proporcionan el mismo aporte nutricional, independiente de su precio. En tanto, respecto al nutriente Omega 3, una marca que lo declara en su rótulo, y que se comercializa a un precio mayor, en las pruebas de laboratorio no cumplió con lo declarado. Esta situación “es de suma gravedad, ya que constituye al menos dos incumplimientos. Primero, el producto se comercializa a un precio bastante superior al de los huevos tradicionales, pero no cumple con lo que declara, y segundo, estamos frente a una situación de publicidad engañosa, lo que es una clara infracción a la Ley de Protección al Consumidor”.

- **Estudio de opinión en los consumidores chilenos: “precios de medicamentos Cenabast”**

Las asociaciones de consumidores ODECU y ACU Nuestro Tiempo desarrollaron un estudio de cómo ha funcionado la Ley Cenabast desde la posición de los consumidores después de 18 meses de operación, con la intención de intervenir el mercado para solucionar las asimetrías de información de los consumidores respecto a la provisión y precios de venta regulados de los medicamentos (genéricos, bio-equivalentes y patentados) por parte de farmacias pequeñas adheridas a CENABAST. Los resultados del estudio validador la principal hipótesis, que es “bajo conocimiento de la ley Cenabast debido a la reducida cobertura de farmacias adheridas a esta política de regulación”.

1.2. **PROYECTOS FINANCIADOS POR EL FONDO CONCURSABLE PARA INICIATIVAS DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES:**

1er		
Llamado	Estudio sobre Comisiones – Participación de la CMF	5.110.000
	Estudio de calidad de carne molida	24.584.778
	Portabilidad financiera (Cooperativo)	14.871.000
	Total 1er llamado	44.565.778
2do		
Llamado	Derechos de los consumidores en la industria del Delivery	4.580.000
	Estudio de calidad de Huevos de gallina	15.207.519
	Interpretación práctica de la normativa de la Garantía legal y su modo de integración con la garantía voluntaria.	9.230.000
	Servicio de Atención al Consumidor - SAC	10.149.000
	Disminución de asimetrías de información en la venta de Medicamentos (Cooperativo)	8.854.692
	Total 2do llamado	48.021.211
	Total 2021	92.686.989

- 1.3. El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)**, financiado en un 60% por fondos propios y, el resto, por el Fondo concursable, se mantuvo vigente todo el año, sin interrupciones.
- 1.4. Por otro lado, nuestro **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES** ha realizado las siguientes acciones.

A. Apariciones en prensa

Mes	Número de apariciones
Enero	0
Febrero	39
Marzo	21
Abril	77
Mayo	27
Junio	41
Julio	24
Agosto	54
Septiembre	42
Octubre	129
Noviembre	40
Diciembre	55
Total	549

Fuente: Reporte de prensa Nex News

- **Apariciones destacadas en base a proyectos**

Durante noviembre 2021 se realizó un acercamiento con CHV para difundir el proyecto *Atún: análisis nutricional y de metales pesados de atunes en conserva*". Al momento de realizar el informe el estudio subido en la página de ODECU cuenta con más de 12.000 visitas, y en las redes oficiales cuenta con más de 1.000, en conjunto con más de 20 apariciones en prensa (entre originales y repeticiones), las que tuvieron un número importante igual de lecturas (por ejemplo algunos portales consignan más de 100.000 lecturas).

B. Redes sociales

- Twitter

Indicador	Número
Clicks enlace	518
Retweets	102
Me Gusta	101

- Tweets destacados

Tema	Impresiones	Interacciones	Tasa de interacción
Estudio del atún	2.033	1.313	64.6%
Podcast economía circular	1.633	35	2.1%
Caso Bayer/Monsanto	644	10	1.6%
Encuesta precios medicamentos	585	5	0.9%

- Número de likes/seguidores

Red social	2020	2021
Facebook	5.123	5.200
Twitter	3.107	3.400
Instagram	0	416

En lo relativo a Redes Sociales, el Departamento de Comunicaciones ha seguido una estrategia de crecimiento orgánico, lo que le ha permitido aumentar, en el último tiempo las tasas de interacción y alcance de la política comunicacional. Esto se ve reflejado en el aumento de la seguidores de las redes sociales o la instalación con un crecimiento importante de nuevas redes.

C. Podcast

Número de programas 2021	Total de escuchas 2021
8	186

- 74 seguidores en Spotify
- 170 escuchas habituales
- El 32% de nuestros escuchas tienen entre 28 y 34 años. Lo que da cuenta del éxito de la política desplegada por comunicaciones durante 2021 abocada al crecimiento en sectores más jóvenes.
- Debido a las dificultades pandémicas, hubo una reducción de programas durante 2021.

D. Newsletter

El Newsletter es un producto comunicacional que se envía una vez al mes a todas las personas que están en la base de datos de ODECU. Esta base de datos es compuesta por aproximadamente 4000 correos de : a) las personas que se inscriben directamente en un banner del Newsletter que está alojado en la página de ODECU. b) las personas que

hacen consultas al SAC de ODECU y c) las personas que adhieren a las demandas colectivas de ODECU.

El contenido del Newsletter se basa en las noticias más importantes del mes, actividades de ODECU y avances en las demandas que ODECU.

2. INFORME SOBRE EL PROYECTO CON EUROCONSUMERS

Luego de contactos informales del presidente Stefan Larenas con personeros de Euroconsumers, se ha procedido a realizar una serie de talleres conjuntos para intercambiar información y aunar criterios. El propósito de este trabajo es establecer la forma de colaboración que permita a ODECU potenciar su capacidad de resolver reclamos de los consumidores.

Euroconsumers es un consorcio de asociaciones de consumidores de Europa: Test Achat de Bélgica; Alterconsumo de Italia; OCU de España; DECO Proteste de Portugal, y Proteste de Brasil. En todos esos lugares, se han instalado modelos de atención de reclamos que han resultado altamente exitosos. Gracias a eso, cada una de las organizaciones mencionadas ha conseguido consolidar una base de socios que les permite sustentarse social y económicamente.

Eso es lo que buscamos para ODECU.

3. RESOLUCIONES SOBRE COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

3.1. Renuncia se Vicepresidenta

La Vicepresidenta del Directorio, socia Ana María Goede Riquelme, presentó su renuncia al directorio por razones personales. El directorio acordó aceptar esa renuncia y, al mismo tiempo, encomendó al presidente la misión de comunicarle el sentimiento general de agradecido reconocimiento por su contribución al desarrollo de la organización por casi dos décadas.

3.2. Reemplazo de Vicepresidenta.

El director Ricardo Iturra propuso que el cargo vacante fuera ocupado por la directora Lorena Zapata. El Directorio, de forma unánime, dio su aprobación a dicha propuesta. Por tanto, Lorena Zapata Contreras es la nueva Vicepresidenta de ODECU.

3.3. Incorporación de nuevo director.

Para completar el número estatutario de directores, el Presidente propuso incorporar a este cuerpo al socio Héctor Franco. El Directorio aprobó dicha propuesta y registró al socio Héctor Franco como integrante del Directorio de ODECU. Este nombramiento debe ser ratificado por la Asamblea Ordinaria de Socios del 2022.

--***--