

# Conadecus desembarca en Viña: lideran los reclamos por servicios

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios abrió oficina en la región para orientar y representar a los derechos ante abusos. Disponen de atención para denuncias, información y asesoría legal de forma gratuita.

Guillermo Ávila Nieves  
 La Estrella de Valparaíso

**T**ras el último sistema frontal, que hasta el viernes pasado tenía a más de 60 mil clientes a nivel nacional sin suministro eléctrico, según la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), no solo la presencia de autoridades de gobierno, municipales y los dardos a las distribuidoras Enel y CGE han estado en el ojo público de la ciudadanía.

Hernán Calderón, como presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), eclipsó cámaras. En esa senda de defender, proteger e informar al consumidor, alzó la voz: "Es una situación dramática para los consumidores. Están absolutamente desprotegidos. Las empresas han sido reacias a llegar a acuerdos compensatorios cuando han ocurrido".

Es es el imperativo que rige en Conadecus desde que fuera fundada en 1996. Entre sus hitos: la primera demanda colectiva en el país que benefició a más de 540 mil usuarios del Banco Estado y en 2006 contra las empresas del retail que cobraban comisiones a deudores en sus tarjetas de crédito.

En simple, se trata de velar por los derechos de los consumidores. Y para ello, recientemente abrieron una oficina de Conadecus en Viña del Mar, ubicada en 2 Norte 17, local 1 (frente a Plaza México y a pasos de San Martín).

"Para nosotros es muy importante acercarnos con una oficina de atención de consumidores en la Región de Valparaíso porque no disponen de



OFICINA CONADECUS EN 2 NORTE 17 LOCAL 1. INFORMAR, DENUNCIAR, REMEDIAR Y COMPENSAR FALLAS Y ABUSOS DE PROVEEDORES.

## CONDOMINIOS SOCIALES

Hace unos días, La Estrella publicó un reportaje sobre el drama eléctrico que viven los condominios sociales en la Ciudad Jardín y que apunta a que Chilquinta realice el corte de servicio a propietarios morosos en sus gastos comunes por tres meses. Andrea Roa pone acento en el tema: "Tuvimos una reunión donde participaron cinco dirigentes que representan a muchos usuarios, con Hernán Calderón, los abogados y yo". La encargada de la oficina en Viña del Mar dijo que aquella reunión "nos permitió darnos cuenta de los problemas que tienen y buscar formas de colaborar, para que tengan más conocimiento de cuáles son sus derechos. Ellos quedaron muy conformes", señaló la encargada a nivel regional.

otra instancia que no sea el organismo público", dice a La Estrella Hernán Calderón.

Su énfasis: representar a los consumidores en los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc) y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Y ahora, con esta nueva oficina, fijar contacto en la región "con el

mundo académico y municipalidades, ampliar convenios para que la gente de la región se sienta representada y organizada".

Cabe resaltar que Conadecus está afiliada a la Consumers International. Además es miembro fundador del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de



ANDREA ROA, ENCARGADA OFICINA PARA REGIÓN DE VALPARAÍSO.

Consumidores. También participan del Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores.

## ASESORÍA GRATUITA

Andrea Roa Pinto es la encargada de Conadecus en la Región de Valparaíso. Oriunda de Santiago, cuenta que llegó antes del

estallido social y la pandemia a la Ciudad Jardín. "Me enamoré de Viña", tanto como de "este proyecto", avala. "Tiene mucho desde lo social y eso me encanta. Me gusta escuchar y ayudar", afirma Roa. Pone fichas a que "conozcan nuestra organización. Somos consumido-

res, al igual que ellos".

Para ello, disponen de un equipo de profesionales con los que están conectados permanentemente con un fin: resolver reclamos y consultas de los usuarios. "Queremos orientar, educar y mantener participación activa con la sociedad civil. La idea: que se sientan representadas por Conadecus".

De allí que recalca que todos los reclamos y consultas tanto presencial, vía telefónica y en la plataforma Conadecus.cl, son de forma gratuita. ¿El desafío? "Que se sientan representadas por nosotros. Que no están solos".

Hasta ahora, la encargada regional comenta que los reclamos y consultas corresponden a servicios básicos. "Telecomunicaciones con los cables, Chilquinta con medidores y cobros, Esvál con medidores y cobros", aduce.

## EQUIPO PROFESIONAL

Hernán Calderón acota que su entidad tiene como proyecto base el acercarse a las comunidades en la zona. Durante el año 2023 han apuntado en esa línea con grupos y organizaciones que fueron capacitados en derechos del consumidor, tanto en Villa Alemana, Limache como Viña del Mar. "Tenemos una participación activa en los Cosoc en todo Valparaíso", agrega.

Para ello dicen contar con un equipo profesional capacitado y centrado en responder y atender reclamos (presencial o en plataforma) de manera gratuita. También en caso de requerir asesorías legales. Calderón complementa: "Para ayudarlos a redactar demandas, con fundamento jurídico y mejor resolución por parte de los jueces de policía local".