

GUÍA DE APRENDIZAJE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

OBJETIVO: Comprender la importancia de la organización de los consumidores para el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses generales, en una economía de mercado.

Ley de protección de los derechos del consumidor

En Chile la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores esta regulada por la ley 19.496 creada en 1997. Estableciendo así un conjunto de normas que tienen por objetivos:

- Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.
- Amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.
- Armonizar los intereses de los diferentes actores que participan en la relación de consumo.
- Controlar y reprimir prácticas discriminatorias y abusivas.

El Servicio Nacional del Consumidor, más conocido por SERNAC, es un servicio público, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que es responsable de cautelar y promover los derechos del consumidor, establecidos en la Ley 19.496.



¿A qué tenemos derecho los consumidores?



¿CUÁLES SON NUESTROS DEBERES?

- Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido.
- Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos
- Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente.
- Exigir el cumplimiento de la publicidad. Lo que dice la publicidad es exigible como parte del contrato.
- Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo, y de acuerdo a los medios que indica la Ley.
- Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable.

- 1 **DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE LA COMPRA DE UN PRODUCTO O LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO**
El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido.
- 2 **DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA**
Acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- 3 **DERECHO A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE POR LAS EMPRESAS AL USAR UN SERVICIO O CONTRATARLO**
Es arbitrario en la medida que es irracional o atenta contra la dignidad de los consumidores. Por ejemplo, basada en su clase social, opción política, entre otras.
- 4 **DERECHO A SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS**
La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.
- 5 **DERECHO A REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN**
A la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, existe el deber de exigir la reparación o indemnización por tales actos de acuerdo a los medios establecidos en la ley.
El consumidor no debe hacer denuncias en contra de proveedores carentes de fundamento y mala fe, formuladas con propósitos distintos al reconocimiento de estos derechos.
- 6 **DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE**
Es deber del consumidor acceder a los medios posibles para obtener esta información educativa, entre ellos, los entregados en el Sitio Web del Sernac y la Revista del Consumidor.
- 7 **DERECHO A RETRACTO O A TERMINAR UN CONTRATO O VENTA SIN LA VOLUNTAD DEL PROVEEDOR**
Se refiere a al derecho a terminar sin la voluntad del proveedor (unilateralmente) el contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo y en los siguientes casos: los celebrados en reuniones convocadas o concertadas, como, por ejemplo, "tiempo compartido", ocasión en que el consumidor debe expresar su aceptación; en contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia; y, en los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera.
Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que disponga la ley en cada uno de los casos descritos.
- 8 **DERECHO A QUE LAS EMPRESAS NO CAMBIEN LAS CONDICIONES O COSTOS DEL CONTRATO SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO**
Las condiciones contratadas sólo pueden variar por acuerdo entre el cliente y la empresa.
- 9 **DERECHO A GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO O REPARACIÓN**
El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, o reparación según corresponda, por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase.
Los derechos citados y los otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores.
- 10 **DERECHO A LA LIBERTAD DE ACEPTAR LOS PRODUCTOS O RECHAZAR VENTAS ATADAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS**
Esto es, si se saca una tarjeta de una multitienda, no pueden obligar al consumidor a que también contrate otro producto.
Si compra algún producto asociado deberá estar en un contrato aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.

I. Selección múltiple. Lee atentamente cada pregunta, cuando estés seguro selecciona una respuesta correcta, marcando con una X.

1) ¿Cuál de las siguientes corresponde a una característica de un consumidor responsable? a) Compra crédito. b) Cotiza y prioriza sus necesidades. c) Prioriza comprar productos en base a tendencias de moda. d) Adquiere producto sin conocer el impacto ambiental que estos pueden tener.	2) “Es la acción de gastar, pagar o utilizar un producto, bien o servicio.” Nos referimos a: a) Derechos b) Compra informada c) Consumo d) Compras a crédito
3) Una característica de la sociedad de consumo actual corresponde: a) Poner atención al impacto de los bienes que adquiero b) Comprar en base a prioridades y necesidades. c) Adquirir productos a través de compras en efectivo o debito d) Adicción a la compras.	4) Ser un consumidor informado quiere decir: a) Conocer y probar los productos b) Estar siempre informado sobre las últimas ofertas y promociones. c) Poseer la mayor cantidad de información antes de adquirir un producto. d) Preocuparse que el producto no este dañado o en mal estado.
5) “Función: velar y defender la libre competencia económica.” Esta función corresponde: a) Ministerio de Economía b) Servicio de impuestos internos c) Fiscalía nacional económica. d) Superintendencia de Bancos e instituciones financieras.	6) El SERNAC es Organismo responsable de proteger y promover derechos de los consumidores. ¿Cuál de los siguientes casos corresponde a una de sus funciones? a) Defender y promover la libre competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. b) Supervisar empresas bancarias. c) Educar a los consumidores sobre derechos y deberes. d) Supervisar los mercados financieros en Chile

II. Comprensión lectora. Lee con atención el siguiente texto, luego responde.

TEXTO 1	TEXTO 2	TEXTO 3
Caso 1 Tras una mediación (...) la empresa compensará a todos los consumidores que (...) compraron a través del sitio web (...), una cama King en menos de [\$24.000]. Hay que recordar que la empresa promocionó la cama (...) a un valor de \$23 790. No obstante, (...) devolvió el dinero a los consumidores, argumentando que se había tratado de un error en el precio (...). Sin embargo, y luego de recibir más de 500 reclamos, se le envió un oficio a la empresa, con el propósito de obtener una explicación sobre lo sucedido, la cantidad de consumidores afectados y las fórmulas para compensarlos, entre otros antecedentes. Adaptación. Referencia www.sernac.cl	Caso 2 Una falla afectó a cuentacorrentistas del Banco (...) que descubrieron con asombro que sus cuentas aparecieron en \$0. (...) el banco atribuyó el problema a una falla “tecnológica” que ha ido solucionando en el curso de la mañana de este domingo. (...) Se informó que se reunirán todos los antecedentes para determinar las responsabilidades del caso, y se garantizó que “no están en riesgo los fondos de los cuentacorrentistas afectados”. La Nación, 4 de enero de 2015. Adaptación. Referencia: www.lanacion.c	Caso 3 Ambas empresas sostuvieron durante más de 10 años un cartel de reparto de mercado y fijación de precios. Se presentó ayer ante el tribunal (...) un requerimiento contra estas empresas por haber creado y participado de un cartel para asignarse cuotas de mercado y fijar precios de venta en sus productos. Las empresas acusadas (...) representan casi el 90% del mercado en sus productos, y sus ventas anuales suman cerca de 400 millones de dólares. Adaptación Referencia: www.fne.gob.cl

¿QUÉ DERECHO/S SE ESTAN VULNERANDO EN CADA UNO DE LOS CASOS? EXPLICA.

CASO 1	CASO 2	CASO 3

III. Aplicando lo aprendido. Indica si cada caso a continuación corresponde a no a una vulneración de derechos al consumidor.

1.- Corona no llego despacho Se supone que hoy me llegaría un despacho por un secador de pelo, estuve todo el día esperando, dejando de lado mis estudios y trabajo, pero jamás llegó la entrega, que mal que existan empresas así que no cumplen con las fechas. Y ahora no sé con quien hablar.	a.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál? b.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia? c.- ¿Qué puede exigir? d.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?
2.- Paris, Anulación de la compra Compré un microondas vía online, después de realizar la compra me llamaron de París para validar dicha compra, pero tuve problemas con ello, encontré que me hicieron muchos problemas con el tema, por eso decidí mejor cancelar o anular la compra, llamé y no me dejaron, porque la compra ya estaba en curso y es que solo había problemas en el despacho, pero el tema es que yo ya no quiero el producto.	a.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál? b.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia? c.- ¿Qué puede exigir? d.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?
3.- Seguros CONSORCIO Hace un par de años contraté un seguro para mi auto Toyota, y ahora traté de usarlo porque mi señora tuvo un accidente, pero no me lo hicieron valer porque no era yo quien iba al volante, pero el contrato decía que era independiente de quien conducía. Contratar estos seguros es una pérdida de plata y de tiempo.	a.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál? b.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia? c.- ¿Qué puede exigir? d.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?
4.- Seguros Cencosud que no pedí Por insistencia de una señorita en la tienda, terminé sacando la tarjeta Cencosud, estaba apurada, le dije a la señorita que no quería seguros adicionales de ningún tipo, pero sin embargo a la primera fecha de pago me salieron dos seguros que yo no pedí, esta gente de las grandes tiendas nunca entiende.	a.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál? b.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia? c.- ¿Qué puede exigir? d.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?