



Los derechos y deberes de I@s consumidor@s

8 horas



GOBIERNO DE CHILE
SERNAC

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

	Elaboración	Revisión y Modificación	Aprobación
Fecha :	junio 2008	junio 2008	junio 2008
Nombre :	Patricio Infante Mauricio Bustos Hada Ríos Cristina Larrain Mónica Olivares	Iván Venegas	Iván Venegas
Cargo :	Analistas de Educación	Jefa Departamento de Educación para el Consumo	Jefe Departamento de Educación para el Consumo



Índice:

Índice:	2
Introducción	3
Objetivos del Módulo	4
Contenidos para el(a) relator(a)	5
Consagración de los derechos de los consumidores	5
Carácter imperativo de la Ley	6
Derechos y Deberes en la Ley N° 19.496	9
Decálogo del Buen Consumidor	11
Ciclo de la compra	18
Actividades Módulo	20
Actividad N° 1	20
Lecturas complementarias para el(a) relator(a)	27
1. Atribuciones del SERNAC y marco jurídico institucional	27
2. Otros organismos del Estado que también protegen a los Consumidores en Chile 28	
3. Plataformas de atención de público SERNAC <i>facilita</i>	30
4. Las Asociaciones de Consumidores	31
Actividad N° 2	32
Actividad N° 3	36
Lecturas Complementarias Transferencia N° 3	42
1. Qué es un reclamo	42
2. Oficinas SERNAC <i>facilita</i> Municipio	43
3. Oficinas SERNAC en Regiones	43
Propuesta de Evaluación para los estudiantes Módulo	44





Introducción

Hace ya tres décadas, que nuestro país se encuentra inserto dentro del modelo económico de libre mercado. Bajo esta mirada, es el consumidor¹, como sujeto económico, el motor de la economía, pues en la medida en que satisface sus necesidades a través del consumo, se genera toda la cadena productiva. Así, se establece la relación entre los consumidores y los proveedores²: los primeros compran o contratan lo que necesitan, mientras que los segundos venden lo que producen para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Desde la teoría económica, el consumidor de este modelo es consciente y responsable de sus actos; es él quien manda y ordena toda la cadena productiva, mientras los proveedores están a la espera de la manifestación de sus necesidades, prestos a satisfacerlas. En la práctica, la realidad es distinta y un poco más compleja: la verdad es que los proveedores suelen jugar como profesionales, mientras que los consumidores hacen las veces de los amateurs en el mercado. Los proveedores conocen al consumidor, lo estudian psicológica, antropológica y sociológicamente; se anticipan a sus necesidades, crean productos y servicios que el consumidor ni siquiera imaginó hasta antes de verlo en una vitrina, etc. Por otra parte, fijan las reglas del juego, ponen condiciones, seleccionan a sus clientes, privilegiando la rentabilidad, etc. Y en todo este contexto, los consumidores hacen lo que pueden.

Situaciones como la descrita, tienden a generar espacios de desprotección para los consumidores, y es por esto que, en el ámbito del consumo de bienes y servicios, los Estados tienden a generar cuerpos normativos que regulen este tipo de relaciones, de manera de facilitar la transparencia del mercado y asegurar que los derechos de las personas no sean transgredidos.

Siguiendo la tendencia universal en esta materia, en nuestro país, la legislación ordena el régimen de protección al consumidor como un conjunto de mecanismos, normas y acciones para operar, aplicar y ejecutar, a través de diversos organismos del Estado, proveedores y consumidores, a fin de que el resultado global de su funcionamiento sea una mayor transparencia, equilibrio y seguridad de las relaciones de consumo en el mercado.

¹ Entiéndase por la figura económica del consumidor tanto a mujeres como hombres.

² Entiéndase por proveedores a los comerciantes, empresas, multitiendas, bancos, fabricantes, importadores, etc.





En Chile, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, asume un rol central de relación, información y asesoría hacia los consumidores que sufren de algún inconveniente en el momento de la compra o la contratación de un servicio. La Ley N° 19.496 sobre los derechos de los consumidores, reconoce y protege los legítimos intereses que tenemos en nuestra condición de consumidores de bienes y servicios.

Sin embargo, es necesario hacer presente que la sola existencia de un cuerpo legal como la Ley no garantiza que en el Mercado haya un respeto por los derechos de los consumidores; por tanto, se hace necesario que sean éstos mismos los que comprendan el rol que juegan dentro del modelo. De ahí la importancia de fomentar, a través de la educación, el desarrollo de competencias de consumo en la ciudadanía, contribuyendo a la formación de consumidores informados, inteligentes y responsables.

A través de este módulo, daremos precisamente el primer paso del camino: conocer cuáles son los derechos y deberes del consumidor para ejercerlos adecuadamente, responsabilizándose de los propios actos de consumo, mejorando de paso las condiciones generales en las que opera el mercado.

Objetivos del Módulo

Al término de este módulo, usted podrá:

1. Conocer e identificar los derechos y deberes de los consumidores en situaciones de la vida cotidiana.
2. Generar diálogo, discusión y reflexión entre los estudiantes, a través de situaciones relacionadas con sus ámbitos de acción más cercano.
3. Comprender que el ejercicio de las responsabilidades y derechos como consumidores, mejora nuestra calidad de vida.
4. Identificar los derechos y responsabilidades como consumidor y conocer mecanismos para ejercerlos en sus acciones cotidianas de consumo.
5. Conocer las principales características del sistema nacional de protección al consumidor y sus alternativas para la solución de controversias.
6. Comprender la importancia de la organización de los consumidores para el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses generales.





Contenidos para el(a) relator(a)

Los contenidos que a continuación le presentamos, desarrollan algunos conceptos para comprender y reflexionar en torno a los derechos del consumidor. Éstos le servirán a usted como base para realizar las actividades de Actividad que se proponen, de manera de poder transferir el conocimiento a sus estudiantes de una manera práctica.

Le sugerimos que, al entregar estos contenidos, trabaje en base a las experiencias que ellos tienen al respecto; esto es, construir el conocimiento a través del intercambio de casos de la vida cotidiana en los cuales se vean vulnerados los derechos de los consumidores. En nuestra experiencia institucional en capacitaciones sobre la materia, hemos constatado que casi siempre las personas intuyen que hay ciertas situaciones que son injustas, aunque no necesariamente saben explicar por qué o cómo. Es acá donde el rol del(a) relator(a) es clave, porque valida la experiencia y fundamenta, da consistencia y razones fundadas en los derechos y deberes que ampara la Ley.

Es importante destacar que, probablemente, no todos los problemas que pudieran presentar los estudiantes sean netamente de consumo. Tal vez se le presenten casos que se rigen bajo otras normas o Leyes especiales, por tanto, le recomendamos orientar los ejemplos siempre a la compra de bienes o la contratación de servicios. No obstante, si tiene dificultad con algún caso en particular, puede llamar directamente al 600 594 6000 o contactarse con su tutor del curso para buscar orientación al respecto y dar una adecuada respuesta a sus estudiantes. Otra posibilidad es consultar directamente en nuestra página Web (www.sernac.cl) en la sección de público especializado, donde encontrará el Manual de Relatores, cuyos contenidos también le orientarán al respecto.

Si necesita información adicional sobre los derechos y deberes del consumidor, visite nuestra página Web www.sernac.cl

Consagración de los derechos de los consumidores

En 1962, el Presidente John Kennedy, ante el Congreso de los Estados Unidos, hizo notar que el grupo económico formado por los consumidores era el más afectado por las decisiones públicas y privadas y, pese a ello, sus puntos de vista a menudo no eran escuchados. Por esta razón, señaló la existencia de cuatro derechos básicos para los consumidores: derecho a la seguridad, a elegir, a ser informado y ser escuchado.

Posteriormente, la Organización Mundial de Asociaciones de Consumidores (IOCU), agregó cuatro derechos más: la satisfacción de las necesidades, la posibilidad de ser resarcido o compensado en caso de que estos derechos se vulneren, el derecho a la educación y a un medio ambiente sano.





Finalmente, IOCU ordenó los ocho derechos básicos de los consumidores, los cuales fueron reconocidos por Naciones Unidas, en el año 1985. Desde entonces, se conocen internacionalmente los siguientes derechos de los consumidores:

- Derecho a satisfacer las necesidades
- Derecho a la información
- Derecho a la seguridad
- Derecho a la libre elección
- Derecho a ser escuchado
- Derecho a la reparación
- Derecho a la educación
- Derecho a un medio ambiente saludable

En nuestra legislación, dichas directrices se fundamentan en el reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores y proporcionan el marco para fortalecer las políticas nacionales y proyectar las disposiciones legales de protección. Ello permite establecer relaciones de mercado que garanticen la satisfacción de los participantes, considerando atender las siguientes necesidades:

- ✓ **La protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y su seguridad.** Por ejemplo, a través de la adecuada rotulación de los productos: ingredientes, fechas de vencimiento, instructivos, de uso, etc.
- ✓ **El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas,** conforme a los deseos y necesidades de cada cual. Por ejemplo, sobre las características de los productos y/o servicios que ofrece el mercado, su publicidad, contenido de los contratos, rotulación, etc.
- ✓ **La educación del consumidor;** a través de programas educativos para diferentes personas, charlas, talleres, folletería, información en prensa, página Web, cursos de perfeccionamiento para relator(a)s, etc.
- ✓ **La posibilidad de compensación efectiva al consumidor,** a través del reclamo, por ejemplo, haciendo uso de la garantía.
- ✓ **La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores** y la oportunidad para estas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten (esto se hace a través de las Asociaciones de Consumidores.)

Carácter imperativo de la Ley

Ya hemos señalado que en nuestro país existe la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor. En ella, se establece que los derechos son **irrenunciables anticipadamente**. Esto significa que la expresión del consumidor, por cualquier medio de renuncia a uno o más derechos consagrados por la Ley, no tiene validez legal.

Por ejemplo, en una tintorería le hacen firmar un papel que dice que usted acepta que la empresa no se hace responsable por daños a las prendas que usted ha dejado en el local. Si a la prenda efectivamente le ocurre algo, el papel que firmó no tiene validez alguna y usted puede hacer valer su derecho a garantía; la tintorería se debe hacer responsable por





los daños o el mal servicio entregado. Situaciones similares ocurren en los estacionamientos, en que, aún pagando por el servicio, hay sendos letreros en que se señala que la Administración no se hace responsable por robos, choques, daños, etc. en el automóvil. Significativa resulta la sentencia de la Corte Suprema en este sentido, en que obligó a una empresa de estacionamientos a indemnizar a un consumidor que sufrió el robo de su radio³.

Por otro lado, las personas consumidoras tienen la posibilidad de **ser representadas**. Esto significa que tienen derecho a expresar sus intereses y puntos de vista a propósito de la elaboración y ejecución de políticas públicas o gubernamentales que les afectan directa o indirectamente. En este sentido, los consumidores aspiran a que sus intereses sean considerados, sus opiniones tomadas en cuenta y sus derechos respetados, ya sea en el ejercicio individual de los mismos ante una empresa, o bien a través de las demandas de solución a necesidades colectivas, por medio de las Asociaciones de Consumidores (para mayor información sobre dichas asociaciones, visite www.sernac.cl)

Actuar representados, tiene la capacidad de ampliar el campo de efectividad del conjunto de los derechos de los consumidores y, por lo tanto, mejorar las relaciones de mercado en general.

³ SANTIAGO.- La Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago condenó a la concesionaria de estacionamientos Santa Lucía al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales (equivalentes a \$ 667.640) por infracción a la Ley del Consumidor, por la deficiente calidad del servicio a un consumidor, al que le robaron la radio de su vehículo al interior del establecimiento, según un comunicado del Poder Judicial.

Los hechos se originan el 7 de noviembre de 2005 cuando Juan Enrique Hernández Heredia aparcó su auto Volkswagen Gol en Victoria Subercaseux 400. Al llegar al móvil, se percató que le habían robado la radio. La concesionaria desestimó el reclamo, ya que consideró que el consumidor debió desmontar el reproductor de sonido o bien dejarlo guardado en las cajas de seguridad que posee el mismo establecimiento para este tipo de aparatos.

Sin embargo, los jueces Haroldo Brito, Carlos Gajardo (redactor del fallo) y el abogado integrante Nelson Pozo, consideraron que ambos argumentos no sirven para deslindar la responsabilidad de la concesionaria por deficiente servicio, indica la nota del departamento de Comunicaciones.

“Resultado evidente que el servicio ofrecido fue deficiente, sin que sea admisible como excusa el que la especie sustraída era desmontable o que debió quedar en las cajas de seguridad. De aceptarse estas explicaciones, ello importaría hacer de cargo del usuario la seguridad que la empresa está obligada a proporcionar en toda circunstancia y por la que cobra un precio que fija unilateralmente”, dice el fallo. Cabe recordar que el 13 de agosto de 2007, en un fallo similar la Quinta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, acogió un recurso en el mismo sentido.





Para aclarar ciertos conceptos, es necesario conocer las definiciones que esta Ley ha otorgado tanto a consumidores como a proveedores:

- a) **Proveedores:** La Ley N° 19.496, define a los proveedores como las personas naturales o jurídicas⁴, de carácter público o privado (empresas del Estado y empresas particulares), que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que cobra un precio o tarifa.

Son proveedores, entonces, los dueños de un restaurante, de un supermercado, los fabricantes de electrodomésticos, impresores de libros, importadores de autos, el dueño del lavaseco y quiosquero establecidos, entre otros.

No son proveedores el amigo que le arregló el calefón, sin que esa sea su actividad habitual, aunque haya cobrado por ello; o la persona que le vendió su auto o una cámara fotográfica usada a través de un aviso en el diario; o un profesional que ejerza en forma independiente, como un médico o un abogado. Todos los contratos de esta índole (es decir, los realizados entre particulares) se rigen por la legislación civil común y no por la Ley del Consumidor.

En términos generales, durante el presente texto nos referiremos a los proveedores como empresas.

- b) **Consumidores:** La Ley define a los Consumidores o Usuarios como las personas naturales o jurídicas que adquieren algún bien o contratan un servicio, mediante el pago de un precio o de una tarifa, para hacer uso de ellos como destinatarios finales, vale decir, para aplicarlos en la satisfacción de sus necesidades personales o de su grupo familiar.

Los consumidores, en tanto personas naturales, son las mujeres u hombres que como particulares, por ejemplo, compren leche para consumirla o una lavadora para lavar la ropa en casa; o quienes coman en un restaurante, viajen en tren o bus, asistan al cine; o quienes manden a limpiar ropa a un lavaseco, a reparar una plancha, utilicen su teléfono particular, gasten electricidad para sus fines personales o familiares, etc.

También, son consumidoras como personas jurídicas, las instituciones sin fines de lucro, como una junta de vecinos que compra los regalos para los niños en fin de año; un sindicato comprando lo necesario para su fiesta aniversario; un club deportivo amateur comprando equipamiento para sus jugadores, etc.

⁴ Legalmente hablando las **personas naturales** son aquellas que son capaces de tener y contraer derechos y obligaciones de manera particular; mientras que se llama **persona jurídica** a una persona ficticia, que es capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente (Art. 545 del Código Civil). Aplicando la definición a un ejemplo, es proveedor una persona natural como doña Alejandra Urrutia Pérez, en tanto ella es la dueña de un almacén. Por otra parte, es proveedor una persona jurídica, cuando hablamos de un banco, de una multitienda, de una cadena de farmacias, etc.





Lo esencial de los consumidores es que compran un bien o contratan un servicio para disfrutarlo o consumirlo, pero sin fines comerciales, ni industriales.

Por tanto, para los efectos de la Ley, **no son consumidores** quienes compren cualquier bien o producto para revenderlo o contraten servicios o adquieran materia prima o maquinaria para producir otros bienes y luego venderlos. Por ejemplo, quienes compran una lavadora para instalar un lavaseco; quienes compran leche para vender en un almacén; quien compra discos para poner música en una discoteca o quien compra alimentos para preparar platos en un restaurante.

Dentro de la Ley, se asigna a los consumidores derechos y responsabilidades para ser un buen consumidor. Por esto, es necesario que todos, como potenciales consumidores, conozcamos las normativas existentes y los mecanismos que éstas nos entregan para actuar.

Es importante que los consumidores tomen conciencia de la importancia de las buenas prácticas que deben tener los productores, siendo el consumidor, quien mediante el acto de consumo o no consumo, castiga a los proveedores que no respeten sus derechos y opte por aquellos que sí lo hacen.

La acción de los consumidores, para ser completa y eficaz, debe tener una dimensión individual y cotidiana; por ejemplo, reclamar si siente que sus derechos han sido vulnerados, y otra social y colectiva; por ejemplo, pertenecer a una Asociación de Consumidores para resolver problemas colectivos, es decir, que afecten a muchas personas.

Derechos y Deberes en la Ley N° 19.496

A continuación, le presentamos una breve descripción sobre los derechos y deberes contenidos en esta Ley:

Derechos de los Proveedores:

Los proveedores gozan del derecho básico de producir, fabricar, importar, construir, distribuir y comercializar toda clase de bienes y servicios, siempre que lo hagan respetando las normas que regulan la respectiva actividad. Tienen, además, el derecho de cobrar por esos bienes y servicios el precio o tarifa que les parezca más conveniente y adecuado según sus costos.





Derechos de los Consumidores:

Los derechos de los consumidores sirven de base a las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, y se encuentran desarrollados y regulados en ella. Estos derechos son los siguientes:

- Derecho a la libre elección del bien o servicio
- Derecho a la información
- Derecho a no ser discriminado arbitrariamente
- Derecho a la seguridad en el consumo, la protección de la salud y el cuidado del medio ambiente
- Derecho a la reparación e indemnización
- Derecho a la educación para un consumo responsable
- Derecho a retracto o arrepentimiento
- Derecho a organizarse y participar: asociatividad

Responsabilidades de los Consumidores:

Todos los derechos suponen, como contrapartida, los correspondientes deberes o responsabilidades. Algunos de ellos son:

- Conocer y ejercer los derechos del consumidor antes, durante y después de la compra de un producto o la contratación de un servicio.
- Informarse responsablemente sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos.
- No dejarse presionar para elegir lo que necesita comprar.
- Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios.
- Actuar de acuerdo a la Ley para obtener reparación o indemnización.
- Adoptar conductas sostenibles de protección al medio ambiente.
- No hacer denuncias infundadas o sin fundamentos en contra de proveedores.
- Realizar las operaciones de consumo en el comercio establecido.
- Buscar los medios para obtener educación para el consumo.
- Promover conductas de no discriminación arbitraria en los actos de consumo.
- Pedir siempre la boleta de compra.





Decálogo del Buen Consumidor

A continuación, le presentamos el Decálogo del Buen Consumidor, el que le servirá como guía u orientación y le facilitará el conocimiento de los Derechos y Deberes.⁵

DERECHOS	RESPONSABILIDADES O DEBERES
<p>DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Consiste en la posibilidad que tiene el consumidor de elegir entre varios productos aquel que más le convenga, para lo cual es necesario que exista competencia entre los proveedores, que permita una diferencia de precios y una oferta variada. ✦ Es importante señalar que el silencio de los consumidores no constituye aceptación de lo propuesto por parte de los proveedores; por ejemplo, hay establecimientos comerciales que dan por hecho que usted acepta un seguro de cesantía o de vida por el simple hecho de haberle enviado una carta a su hogar y le comienzan a cobrar una cuota por este servicio, sin que usted haya aceptado o firmado su aceptación. ✦ Las únicas limitaciones pueden derivar de disposiciones tomadas por la autoridad competente al establecer ciertos requisitos para el consumidor. Tal es el caso de ciertas exigencias de edad para adquirir algunos bienes (alcohol) o contratar servicios (filmes para mayores). ✦ Este derecho no es respetado, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se condiciona la venta de un producto por la compra de otro. ✓ Cuando se discrimina el acceso a bienes o servicios por causas raciales, ideológicas, sociales u otras. ✓ Cuando se exige la compra de determinadas marcas de útiles escolares (sólo se puede recomendar por razones pedagógicas o de seguridad para los niños y niñas) 	<p>Antes de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Identificar sus necesidades y las diferentes posibilidades que existen para satisfacerlas. ✦ Elegir los satisfactores adecuados a las necesidades; es decir, aquellos productos o servicios que satisfagan correctamente las necesidades que tenemos en determinado momento. ✦ Cotizar y comparar precios. <p>Durante la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Realizar las operaciones de consumo en el comercio establecido. ✦ Evaluar los productos o servicios con criterios de calidad, responsabilidad social y efectos sobre el medio ambiente. ✦ Elegir productos y servicios, utilizando criterios de premiación o castigo; es decir, premiar a aquellos proveedores que respeten los Derechos del Consumidor y castigar, a través de la no compra de productos o servicios, a aquellos proveedores que vulneran estos derechos. ✦ Pedir siempre la boleta de compra, a fin de no perder el derecho a garantía. ✦ No dejarse presionar para elegir lo que se va a comprar.

⁵ Este material será utilizado en la actividad de transferencia al aula N° 3; sin embargo, se sugiere que una vez que ya haya terminado este módulo, les entregue una copia a cada estudiante o las escriba en un papelógrafo, de manera que queden a la vista de todos en la sala de clases, como un “ayuda memoria”.





DERECHOS	RESPONSABILIDADES O DEBERES
<p>DERECHO A UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS, SU PRECIO, CONDICIONES DE VENTA Y OTRAS CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DE LOS MISMOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Busca asegurar al consumidor que, al momento de adquirir o contratar un bien o servicio, tenga una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes. ➤ Este derecho asegura al consumidor la información necesaria para que pueda tomar una adecuada decisión. ➤ Para ello, se establece la obligación para el proveedor de entregar la información básica comercial en idioma castellano y normas obligatorias de rotulación en los productos que lo requieran. Existe sanción a aquel o aquellos que no entreguen la información obligatoria o lo hagan en forma deficiente o falsa y también, a la publicidad falsa o engañosa. 	<p>Informarse responsablemente sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio y condiciones de contratación.</p> <p>Antes de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leer los rotulados, etiquetas e instrucciones de uso o contratos para evaluar si se ajustan a sus necesidades y posibilidades de uso, mantención o almacenamiento. ➤ Conocer algunas normas y símbolos usados en etiquetas y preferir aquellos productos con certificación de cumplimiento de normas, que aseguren su calidad adecuada; por ejemplo, productos eléctricos con certificación de la SEC. ➤ Evaluar la información relevante de la publicidad. ➤ Examinar críticamente la publicidad. <p>Durante la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pedir y exigir, en caso que sea necesario, toda la información que se requiera para elegir libremente e informadamente. ➤ Exigir que rotulados, etiquetas, instrucciones y contratos sean legibles, entendibles y de tamaño adecuado. ➤ Exigir y leer manuales de instrucción de los productos, antes de utilizarlos. ➤ Exigir instrucciones en castellano. ➤ Exigir precios a la vista. ➤ Utilizar el Precio por Unidad de Medida (PPUM).
<p>DERECHO A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Este derecho es una extensión de los derechos ciudadanos en el ámbito específico del consumo. Asegura a todos los consumidores un trato igualitario en el mercado, de manera que no puedan ser discriminados, excluidos o ser objeto de tratos inadecuados por su edad, credo religioso, sexo, condición socioeconómica, raza, etc. ➤ La Ley permite establecer algunas limitaciones, como por ejemplo, no admitir ebrios o menores de edad en determinados establecimientos, no atender fuera del horario que determina la Ley, en el caso de establecimientos que venden alcohol, entre otros. Estas limitaciones deben estar expresamente declaradas y ser conocidas por el consumidor, dejándolas a la vista. La discriminación arbitraria o "porque sí", esta penalizada. 	<p>Promover conductas de no discriminación exigiendo un trato digno y respetuoso. Es necesario:</p> <p>Durante la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer las acciones que se deben realizar en caso de vivir una experiencia de discriminación. ➤ Respetar regulaciones de discriminación positiva, como por ejemplo, estacionamientos para discapacitados, atención preferencial a mujeres embarazadas o adultos mayores, restricciones protectoras de la infancia, etc. ➤ Reconocer situaciones en las que sí es necesaria la discriminación para proteger a las personas, por ejemplo, la censura por edad en cines, para la venta de alcohol, etc.





DERECHOS	RESPONSABILIDADES O DEBERES
<p>DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS, A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Es el derecho a ser protegido de la comercialización de bienes y servicios que sean peligrosos para la salud o para la vida. ✦ Este derecho garantiza que todo producto o servicio ofrecido en el mercado para uso o consumo esté libre de riesgos para la seguridad, la salud o la vida del consumidor, con efectos inmediatos o a largo plazo y, además, no signifique un daño al medio ambiente. Por ejemplo, la normativa prohíbe la venta de juguetes pintados con pinturas tóxicas; la venta de medicamentos se puede efectuar sólo con receta médica, para evitar la automedicación; la interrupción injustificada del servicio de agua potable es sancionada hasta con pena de cárcel para el responsable, dado que es un elemento indispensable en la salud de las personas; la publicidad engañosa que afecte la salud o seguridad de la población también es sancionada; los alimentos que contengan Tartrazina (un aditivo que es alérgeno para algunas personas) debe estar claramente destacado en los rótulos de los alimentos; se debe informar de aquellos productos o servicios que puedan ser potencialmente peligrosos para las personas, como el salto en benji; etc. 	<p>Adoptar todas las medidas a su alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes y servicios. Para hacerlo, es necesario:</p> <p>Antes de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Leer y entender las instrucciones de lo que se va a consumir. <p>Durante la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Privilegiar la compra de productos que cumplan con normas de seguridad. ✦ Evitar la automedicación. ✦ Adoptar conductas sostenibles de protección del medio ambiente, prefiriendo, por ejemplo, productos retornables, reciclables, etc. ✦ Preferir comprar productos que no dañen el medio ambiente; por ejemplo, no comprar productos con envases de aluminio. ✦ Evitar la compra de productos desechables, prefiriendo aquellos que se puedan reutilizar; como por ejemplo, las pilas recargables. <p>Después de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Cumplir con las indicaciones para un uso seguro. ✦ Separar los desechos y llevar a los respectivos centros de acopio aquellos que se puedan reutilizar; como por ejemplo, vidrios, papeles y cartones, cajas de tetrapack, etc. ✦ Cuidar el uso de la energía y de los recursos naturales; por ejemplo, la electricidad y el agua. ✦ Utilizar eficientemente energía, recursos y dinero; por ejemplo, no abriendo el refrigerador a cada rato. ✦ Preferir alimentos naturales y/o colaciones saludables, en lugar de la comida chatarra.





DERECHOS

DERECHO A LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN ADECUADA Y OPORTUNA DE TODOS LOS DAÑOS MATERIALES Y MORALES, EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A UNA OBLIGACIÓN QUE EL PROVEEDOR ESTÁ OBLIGADO A PRESTAR:

- Es derecho de todos recibir una indemnización o reparación adecuada por todo daño o perjuicio provocado por informaciones falsas, artículos de mala calidad o adulterados, o incluso servicios insatisfactorios.
- Consiste en la posibilidad cierta y efectiva de que el consumidor sea compensado de los daños económicos y morales que surgen en caso de un incumplimiento de la obligación del proveedor.
- Daño o perjuicio se sufre cuando un acto de consumo provoca una pérdida material; cuando se deja de recibir algo por ese mismo motivo o cuando se padecen inconvenientes, molestias o sufrimientos.
- Para que este derecho sea efectivo, es preciso que existan los mecanismos que permitan demandar la reparación y que la reparación sea proporcional al daño. Para ello, se establece un procedimiento especial y breve, además de la opción de recurrir al SERNAC para que éste efectúe las gestiones que permitan una solución amistosa antes de llegar a juicio (esto se llama Mediación).
- En virtud de este derecho, cuando el producto presenta defectos o fallas de responsabilidad del proveedor, la normativa da al consumidor la posibilidad de optar entre la reparación gratuita, el cambio de producto o la devolución del dinero (esto se conoce como la garantía).

RESPONSABILIDADES O DEBERES

Actuar de acuerdo a la Ley para obtener la reparación o indemnización de los daños materiales y morales derivados de actos de consumo. En este sentido es básico contar con la boleta de compraventas; de allí la importancia de exigirla y guardarla hasta los tres meses posteriores a la fecha de compra, a menos que el proveedor haya ofrecido una garantía voluntaria por un periodo mayor.

Durante la compra:

- Privilegiar a aquellos proveedores que cuenten con sistema de atención post venta; por ejemplo, preferir aquellos productos que indican un teléfono de Servicio al Cliente.
- Exigir siempre la boleta de compra.

Después de la compra:

- Guardar la boleta de compra por tres meses y presentarla al momento de hacer un reclamo, ya que es un respaldo frente a cualquier problema de este tipo.
- Accionar de acuerdo a los medios que la Ley establece para obtener reparación e indemnización de daños derivados de actos de consumo.
- Recurrir, en primera instancia, al proveedor en búsqueda de reparación o indemnización.
- Si no son efectivas las gestiones, puede acudir al SERNAC para que realice una mediación entre el consumidor y el proveedor y/o recurrir al Juzgado de Policía Local competente.
- No hacer denuncias temerarias (sin fundamentos) en contra de proveedores, con el propósito de perjudicar económica o moralmente al denunciado. La ley sanciona fuertemente esta conducta.



**DERECHOS****DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE:**

- Llegar a ser un consumidor conciente e informado, responsable y solidario supone la adquisición de conocimientos y la realización de experiencias enmarcadas en un proceso educativo, al cual todos tienen derecho. Un consumidor educado es conciente de las motivaciones y alcances de sus actos de consumo, es responsable de sus consecuencias sociales, económicas y ambientales, y es solidario con los intereses del conjunto de los consumidores.
- Todos los derechos que señala la Ley serían letra muerta si el consumidor no estuviera informado y educado para su ejercicio. Esta responsabilidad la entrega la Ley a los propios consumidores, individuales u organizados, para buscar las herramientas necesarias que les permitan aprender a ejercer sus derechos y responsabilidades y también al Estado, por intermedio del SERNAC, quien deberá informar y educar a los consumidores, preparar y entregar estas herramientas a quienes las soliciten.

RESPONSABILIDADES O DEBERES

- **Buscar los medios para tener educación** que le permita al consumidor ejercer un consumo responsable.
- **Buscar mayor formación** en esta materia a través de diferentes programas educativos que tengan relación directa o indirectamente con temas de consumo, para conocer nuestros derechos y ejercer nuestras responsabilidades adecuadamente.





DERECHOS	RESPONSABILIDADES O DEBERES
<p>DERECHO A RETRACTO O ARREPENTIMIENTO:</p> <p>Consiste en la posibilidad que tiene el consumidor para poner término, unilateralmente o por su sola voluntad, al contrato, en el plazo de 10 días contados desde la compra del bien o servicio y antes que éste le sea entregado. Se puede acceder a este derecho sólo en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Cuando se compran bienes o se contratan servicios ofrecidos en reuniones promocionales y de venta que realizan las empresas y en donde los(as) consumidores(as) deben expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; por ejemplo, las vacaciones de tiempos compartidos que ofrecen hoteles o resort, la venta de enciclopedias o textos de estudios que realizan algunas editoriales, etc. ✦ Cuando se compran bienes o se contratan servicios por medios electrónicos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, como compras por catálogos, compras por Internet o telefónicas (¡llame ya!), etc. ✦ En caso de ser alumno de primer año de Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades, el estudiante o la persona que lo representa en los pagos del arancel, también puede renunciar al servicio dentro del mismo plazo de 10 días. Este se cuenta a partir del día en que termina la primera publicación de los resultados a las postulaciones de las Universidades del Consejo Superior del Estado. Además, para que deje sin efecto el contrato con la respectiva institución educacional, sin pago alguno por los "servicios educacionales no prestados", el estudiante debe ser de primer año de una carrera o programa de pre-grado y acreditar encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior. <p>Este derecho a retracto o arrepentimiento para los(as) estudiantes universitarios(as) de primer año se incluyó en la Ley porque se matriculaban en una carrera de una determinada universidad o instituto profesional de educación superior, pero luego, al salir el resultado de las postulaciones o al correr las listas de espera e intentar cambiarse de carrera o de institución, se daban cuenta que perdían el dinero de la matrícula pagada y, en algunos casos, hasta se les exigía incluso el pago de todo el año de estudios contratado.</p>	<p>Antes de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Leer muy bien los contratos y condiciones de los mismos, a fin de evitarse un problema a futuro. <p>Después de la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Hacer la comunicación de retracto o arrepentimiento a la empresa o casa de estudios, dentro de los plazos establecidos para ello (10 días). ✦ Para el caso de las compras a distancia, se deben devolver en buen estado todos los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado. ✦ En el caso que el bien o servicio se haya comprado total o parcialmente con un crédito otorgado por la empresa, el consumidor debe pagar los costos involucrados. (Por ejemplo, la comisión de uso de tarjeta de crédito) ✦ La empresa debe devolver los pagos, sin retención de gastos, antes de los 45 días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no corresponden a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. <p>Hay que tener presente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Para las compras en reuniones: el(a) consumidor(a) que se retracta o arrepiente debe enviar una carta certificada a la empresa, al domicilio que se señala el contrato, dentro del plazo de los diez días corridos (se incluyen los domingos y festivos). ✦ Para la compra a distancia (catálogos, Internet, teléfono o similares): en estos casos, el plazo para retractarse o arrepentirse se cuenta desde el día en que el(a) consumidor(a) recibe el producto comprado. No obstante, este derecho se pierde cuando la compra se ha deteriorado por mal uso por parte del consumidor. <p>Para la contratación de servicios a distancia es el mismo plazo, pero se cuenta desde el día de la celebración del contrato. El proveedor debe remitir obligatoriamente la confirmación escrita con toda la información de la contratación; si no lo hace, el plazo de 10 días se extenderá a 90.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ En el caso de las Universidades, Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales: se requiere siempre ser alumno de primer año de una carrera o programa de pre-grado y demostrar que se está matriculado en otra entidad de educación superior.





DERECHOS	RESPONSABILIDADES O DEBERES
<p>DERECHO A ORGANIZARSE Y PARTICIPAR: LA ASOCIATIVIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Consiste en la posibilidad de organizarse a través de Asociaciones de Consumidores, con el objeto de representar sus intereses comunes y hacer presentes sus opiniones en las situaciones de consumo que les afecten, conforme a los procedimientos establecidos en la misma Ley. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informarse sobre la existencia de organizaciones de consumidores en el país y sobre sus principales actividades. ✦ Organizarse con otros consumidores y/o consumidoras en Asociaciones. ✦ Las Asociaciones pueden: <ul style="list-style-type: none"> ✓ difundir el contenido de la Ley del Consumidor, ✓ informar, orientar y educar a las personas en el adecuado ejercicio de sus derechos como tales, ✓ brindar asesoría a las personas cuando la requieran, ✓ estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores, ✓ efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, ✓ representar a sus miembros y ejercer las acciones referidas a la Ley del Consumidor en defensa de aquellos consumidores que les otorguen el respectivo mandato, representar tanto el interés individual como el colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan, ✓ participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulan.





Ciclo de la compra

Una forma práctica de trabajar este tema con sus estudiantes, es usando el **Ciclo de Compra**: antes, durante y después. De esta manera, las personas sabrán qué hacer y/o determinar en qué momento de ella se aplican determinados derechos y deberes de los consumidores. Por ejemplo, si usted compra un hervidor para su casa...

Antes de la compra:

- ✓ Compre en el comercio establecido. En el comercio informal usted pierde todos sus derechos como consumidor, como la garantía o la seguridad.
- ✓ Cotice en diferentes lugares: precio, calidad y/o capacidad del producto, considerando sus necesidades y su presupuesto.
- ✓ Fíjese en ciertos aspectos sobre la seguridad del producto, como la base del hervidor, que no se vuelque fácilmente y/o que lo sostenga con seguridad.
- ✓ Lea las indicaciones de voltaje del hervidor, para saber si le conviene comprarlo o no. Si es de 110 voltios, necesitará un transformador, porque en Chile usamos de 220 voltios. Si lo enchufa directamente, se generará un corto circuito, con todos los daños que ello provocará.
- ✓ Fíjese si el producto cuenta con certificación de la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles), lo que garantiza que el producto cumple con las normas establecidas para un adecuado funcionamiento.
- ✓ Fíjese en el gasto de energía (kilowatts) del producto; si consume mucha electricidad, la cuenta de la luz le saldrá más cara.
- ✓ Lea las instrucciones de uso del hervidor, que sean claras y que estén en español.

Durante la compra:

- ✓ Que le cobren el precio del hervidor que está comprando, tal como está informado en la etiqueta, aunque en la caja aparezca otro distinto.
- ✓ Exija la boleta de compra.
- ✓ Pregunte por la garantía: todos los productos del mercado tienen una garantía legal de 3 meses; sin embargo, algunas empresas ofrecen una garantía voluntaria de mayor duración, especialmente tratándose de productos de línea blanca, que generalmente son de 1 ó 2 años.

Después de la compra:

- ✓ Siga las indicaciones de uso, mantención, almacenamiento, etc. del hervidor.
- ✓ Si antes de los tres meses desde la compra, el hervidor no funciona bien, puede hacer valer su derecho a garantía y acudir a la empresa con la boleta para que le cambien el producto, lo reparen o le devuelvan el dinero que pagó por él.
- ✓ Si el hervidor presenta un problema después de los 3 meses desde la fecha de compra, y existe una garantía adicional que la empresa le ofreció, usted deberá agotar las condiciones de dicha póliza.





A continuación, le presentamos una Guía general sobre algunos **aspectos básicos** que hay que considerar antes, durante y después de la compra de un producto o la contratación de un servicio:

Situación	Derechos del consumidor	Deberes del consumidor
ANTES de la compra del bien o la contratación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Pida toda la información que necesite para comparar entre productos o servicios y elegir lo que más le conviene, de acuerdo a sus necesidades, intereses y/o presupuesto. ✦ Cotice precios y fíjese cuánto le costará un producto o servicio. En compras a crédito, pida el costo total, incluyendo todas las cuotas, intereses, comisiones por tener y usar la tarjeta y todos los gastos asociados (como impuestos y seguros aceptados por usted) ✦ Lea las etiquetas, para que sepa qué ingredientes tiene el producto o conozca las advertencias e instrucciones de uso. ✦ Fíjese bien en la publicidad. Las empresas deben cumplir lo que prometen. Guarde folletos o avisos publicitarios para comprobar que le cumplan lo que le informaron. ✦ En promociones y ofertas, deben informarle el stock o las unidades disponibles y la fecha de duración. ✦ Antes de firmar un contrato, lea con calma y sin presiones y pregunte lo que no entienda. Deben respetarle las condiciones del contrato y lo que le ofrecen debe quedar por escrito. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Compre en el comercio establecido, ya que es el único donde puede ejercer sus derechos como consumidor. ✦ Pida información antes de comprar: precios finales de los productos, incluidos todos los impuestos, valor total del crédito, instrucciones en español, etc. ✦ Lea los contratos antes de firmarlos: pregunte, no quede con dudas. Si no entiende o no le conviene, NO FIRME. ✦ Haga sus compras libremente, no se deje presionar, cotice y compare: es usted quien debe tomar la decisión de compra o contratación.
DURANTE la compra del bien o la contratación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Elija libremente el bien o servicio. ✦ Recuerde que no le pueden negar la venta dentro del giro respectivo y en las condiciones ofrecidas. Un proveedor no puede negarse a atenderlo basado en su aspecto físico, clase social u opción política. ✦ Tiene derecho a la seguridad en el consumo. La empresa debe hacerse responsable de los daños que provoque a los consumidores en el consumo de productos o prestación de un servicio. ✦ Debe exigir que las empresas respeten el precio informado o publicitado. ✦ No olvide que en algunos casos tiene derecho a arrepentirse. Esto se aplica a tiempos compartidos, contratos a distancia (Internet, teléfono o por catálogo) y en contratos de educación superior, cuando se entra a primer año de alguna carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Evite peligros o riesgos al consumir un producto o servicio. Debe pedir información y tomar las medidas para evitar peligros, según lo que señale la empresa. Por ejemplo, seguir las indicaciones de seguridad en un parque de diversiones. ✦ Revisar y guardar la boleta, factura o cualquier otro documento para verificar que le cobren lo informado y como respaldo para reclamos posteriores.
DESPUÉS de la compra del bien o la contratación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Haga valer su derecho a la garantía legal. Cuando un producto nuevo sale malo, durante los tres primeros meses después de la compra, usted tiene derecho a elegir entre la reparación, el cambio del producto por otro bueno, o la devolución del dinero pagado. ✦ En los servicios, por ejemplo el de reparación, tiene un plazo de 30 días hábiles para reclamar por un servicio defectuoso. ✦ Para ejercer el derecho a garantía, la empresa no puede imponerle condiciones menos favorables que las ofrecidas en la compra, como lugar u horarios. ✦ Guarde su boleta para ejercer su derecho a la garantía legal. ✦ Reclame si ha tenido problemas en la misma tienda donde realizó la compra, presentando la boleta. ✦ Si la tienda no responde a su reclamo, acérquese a alguna oficina del SERNAC <i>facilita</i>, ubicadas en la mayoría de los Municipios del país; visite www.sernac.cl o llame al 600 594 6000 para conocer sus derechos y saber cómo ejercerlos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Revise las cuentas y los cobros que allí aparecen. No acepte cobros por productos o servicios que no contrató y reclame si corresponde. ✦ Infórmese sobre sus derechos: visite www.sernac.cl o llame al 600 594 6000 para conocerlos. ✦ Haga denuncias o reclamos de manera responsable, con fundamentos y sin el propósito de perjudicar económica o moralmente al denunciado.





Actividades Módulo

Actividad N° 1

Objetivo de la actividad:

- Intercambiar experiencias de consumo y conocer la existencia de derechos y responsabilidades como consumidores.

Duración de la actividad: Se estima que esta actividad puede ser desarrollada en una clase de dos horas pedagógicas.

Instrucciones:

- Se le pide al curso que reflexione y comente experiencias personales o problemas de consumo vividos. Es importante señalar que deben ser situaciones, en las que haya una relación entre una persona consumidora y una empresa o proveedor, en la cual se adquiere un producto o se contrata un servicio para uso o consumo personal, es decir, como consumidores finales. La idea es que haya a lo menos dos o tres casos. Si no hubiera casos presentados por los estudiantes, el(a) relator(a) puede entregar ejemplos
- Con cada uno de los casos presentados, se les pide a los estudiantes que intenten descubrir qué derechos del consumidor han sido vulnerados y las responsabilidades que el consumidor pudiera haber omitido para evitar el problema. La idea es que los(as) estudiantes descubran la mayor cantidad de derechos y deberes del consumidor comprometidos en cada caso, *aún cuando formalmente no hayan visto esta materia y no coincidan necesariamente con la Ley del Consumidor*. Por ejemplo, si se comparte una vivencia o caso donde se encuentre comprometido el derecho a elegir, para los(as) estudiantes pudiera estar comprometido “la libertad de comprar de los consumidores”, o si se compra un artículo en mal estado, pudieran resolver que “tienen derecho a comprar cosas buenas”. Ambos razonamientos estarían igualmente correctos.
- El(a) relator(a) va guiando el desarrollo de esta actividad, con el Ciclo de Compra (antes, durante y después), finalizando o redondeando las ideas con el nombre correcto del derecho vulnerado y sus respectivas justificaciones, basándose en la guía para el(a) relator(a) de esta transferencia.





Taller de Casos Actividad N° 1:

1. Hace casi dos meses que compré un equipo de música. La verdad es que no funciona bien y no puedo escuchar CDs. ¿Tengo derecho a devolverlo y pedir que me entreguen el dinero por no estar satisfecho con mi compra?
2. La semana pasada compré una lámpara nueva para mi escritorio, pero cuando fui a otro centro comercial, vi la misma lámpara mucho más barata. Quiero exigir que me devuelvan el dinero que pagué de más por la compra de este producto.
3. Entré a una tienda a comprar un portarretratos. La vendedora me pasó uno de los tantos que había, pero le dije que quería uno que se veía en mejor estado. Me contestó, bastante molesta, que todos eran iguales y que ya lo había envuelto en papel de regalo, que no me lo iba a cambiar por el que yo quería.
4. Antes de entrar a clases, quise pasar a comprar al supermercado, pero el guardia me detuvo y me dijo que no podría hacerlo. Comencé a discutir con él y a pedirle las razones. Me argumentó que mi aspecto le parecía sospechoso.
5. Me matriculé en una Universidad privada antes que salieran los resultados de las Universidades tradicionales, por si acaso me quedaba sin cupos. Finalmente quedé en una tradicional que me gustaba y fui a retirarme de la privada, pero no me dejan; me exigen pagar todo el año porque ya firmé todas las letras.
6. Siempre compramos las verduras en el supermercado que está cerca de nuestra casa, pero hace unos meses atrás a mi hija de 3 años se le encontró una infección intestinal y hace una semana a mi hija mayor también le diagnosticaron una enfermedad del mismo tipo. ¿Qué debo hacer?
7. Yo creía que al comprar en el comercio informal estaba ahorrando plata, porque los productos son más baratos.
8. En mi barrio, casi todos los días tenemos problemas con la luz: cuando no baja el voltaje, se corta por varios minutos y a veces por horas. Aunque la Junta de Vecinos ha apoyado nuestras peticiones y tiene harta voluntad para alegar ante las empresas o las autoridades, los problemas siguen, ¿qué podríamos hacer?





Taller de Casos Actividad N° 1 *(guía para el(a) relator(a))*:

1. *Hace casi dos meses que compré un equipo de música. La verdad es que no funciona bien y no puedo escuchar CDs. ¿Tengo derecho a devolverlo y pedir que me entreguen el dinero por no estar satisfecho con mi compra?*

Sí, siempre y cuando el producto haya fallado por una mala calidad del mismo y no por un mal uso que la persona le haya dado. Es necesario recordar siempre los siguientes **deberes del consumidor**:

Antes de la compra:

- ✓ Comparar en diferentes lugares la calidad de distintos productos, para tomar una adecuada decisión de compra.
- ✓ Evaluar si se cumple la información que entrega la publicidad de los productos que se promocionan.

Durante la compra:

- ✓ Revisar el producto, probarlo, ver si funciona; no comprar productos embalados sin hacer este ejercicio.
- ✓ Exigir y conservar la boleta de compra.

Después de la compra:

- ✓ Guardar la boleta por tres meses, que es el período que dura la garantía legal y/o el papel de la garantía voluntaria del producto por el período y condiciones ofrecidas por la empresa.
- ✓ Recurrir a la tienda a presentar un reclamo si el producto resulta defectuoso, con la boleta de compra.
- ✓ Elegir entre la triple opción del consumidor: cambio del producto por otro en buen estado, devolución del dinero o reparación del mismo.
- ✓ Si no son efectivas las gestiones, recurrir al Sernac para buscar una mediación con la empresa o proveedor.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el Derecho a Reparación por los daños en artículos de mala calidad, defectos o fallas que son de responsabilidad del proveedor o empresa.

2. *La semana pasada compré una lámpara nueva para mi escritorio, pero cuando fui a otro centro comercial, vi la misma lámpara mucho más barata. Quiero exigir que me devuelvan el dinero que pagué de más por la compra de este producto.*

No puede exigir nada, ya que el producto en sí no tiene ningún problema de calidad ni de funcionamiento. El problema radica netamente en una mala decisión de la persona, que no cotizó previamente y se dio cuenta de su error muy tarde. Es necesario recordar siempre los siguientes **deberes del consumidor**:

Antes de la compra:

- ✓ Informarse responsablemente: cotizar y comparar precios en diferentes lugares para tomar una adecuada decisión de compra.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el Derecho a la Información sobre los productos, como sus características y precio, que le permitan al consumidor tomar una adecuada decisión de compra.





Taller de Casos Actividad N° 1 *(guía para el(a) relator(a)):*

3. *Entré a una tienda a comprar un portarretratos. La vendedora me pasó uno de los tantos que había, pero le dije que quería uno que se vea en mejor estado. Me contestó, bastante molesta, que todos eran iguales y que ya lo había envuelto en papel de regalo, que no me lo iba a cambiar por el que yo quería.*

El consumidor está pagando por un producto. Si la persona estima necesario, puede anular la compra y privilegiar a otras empresas donde sí lo respeten y le permitan elegir libremente de acuerdo a su derecho como persona consumidora. Es necesario recordar siempre los siguientes **deberes del consumidor**:

Antes de la compra:

- ✓ Cotizar y comparar en distintos lugares para tomar una adecuada decisión de compra.

Durante la compra:

- ✓ Mantener una actitud alerta y tranquila, observar, preguntar, informarse, comparar y elegir tranquilamente, sin presiones, con la seguridad que estamos llevando lo que queremos.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el derecho a la Libre Elección de los productos o servicios que ofrece el mercado.

4. *Antes de entrar a clases, quise pasar a comprar al supermercado, pero el guardia me detuvo y me dijo que no podría hacerlo. Comencé a discutir con él y a pedirle las razones. Me argumentó que mi aspecto le parecía sospechoso.*

El criterio del guardia fue totalmente antojadizo y arbitrario, además de hacerle pasar un mal rato y dañar su imagen pública. Es necesario mantener la calma y recordar siempre los siguientes **deberes del consumidor**:

Durante la compra:

- ✓ Exigir un trato digno.
- ✓ Pedir hablar con el administrador o encargado del supermercado para darle cuenta de la situación vivida.
- ✓ Se recomienda también en estos casos llamar a Carabineros para constatar la situación vivida.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el Derecho a la No Discriminación Arbitraria en actos de consumo, que asegure a todas las personas un trato igualitario en el mercado, de manera que no puedan ser excluidos o ser tratados inadecuadamente por su edad, credo religioso, sexo, condición socioeconómica, raza, etc.

La Ley sí permite establecer ciertas limitaciones de carácter protector, como la censura por edad en cines, estacionamientos especiales para discapacitados, asientos para mujeres embarazadas, etc. las que debemos respetar.





Taller de Casos Actividad N° 1 *(guía para el(a) relator(a))*:

5. *Me matriculé en una Universidad privada antes que salieran los resultados de las Universidades tradicionales, por si acaso me quedaba sin cupos. Finalmente quedé en una tradicional que me gustaba y fui a retirarme de la privada, pero no me dejan; me exigen pagar todo el año, porque ya firmé todas las letras.*

Sólo si es alumno de primer año de una carrera o programa de pre-grado y puede acreditar encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior. El retracto puede realizarse dentro de los primeros 10 días corridos, contados desde la última publicación de los resultados de la PSU. En estos casos, es necesario recordar siempre los siguientes **deberes del consumidor**:

Después de la compra:

- ✓ Presentar la matrícula de la otra entidad de educación superior y los papeles firmados para anular el contrato y cobros de la documentación entregada.

El **derecho del consumidor** involucrado es el Derecho a Retracto o arrepentimiento en la compra de un producto o la contratación de un servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando se compran bienes o servicios ofrecidos en reuniones convocadas y donde se debe expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión, por ejemplo, las vacaciones de tiempos compartidos.
- b) Cuando se celebran contratos por medios electrónicos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, como catálogos.
- c) En caso de ser alumno de primer año de Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades, se le faculta al alumno o a quien efectúe el pago en su representación, para que, dentro del plazo de 10 días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los "servicios educacionales no prestados". Para hacer uso del derecho a retracto, el alumno debe ser de primer año de una carrera o programa de pre-grado y acreditar encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior





Taller de Casos Actividad N° 1 (guía para el(a) relator(a)):

6. *Siempre compramos las verduras en el supermercado que está cerca de nuestra casa, pero hace unos meses atrás a mi hija de 3 años se le encontró una infección intestinal y hace una semana a mi hija mayor también le diagnosticaron una enfermedad del mismo tipo. ¿Qué debo hacer?*

En primera instancia, recibir atención médica correspondiente. Sin embargo, es necesario observar las siguientes conductas o **responsabilidad del consumidor**:

Antes de comprar:

- ✓ Fijarse muy bien en las condiciones sanitarias del lugar donde se venden alimentos: refrigeración, mantención, almacenamiento, etc.

Durante la compra:

- ✓ Fijarse muy bien en las características de los alimentos que se van a comprar, leer etiquetas, fechas de vencimiento, instrucciones de mantención, conservación, preparación, almacenamiento, etc. y elegir aquel que se adapte a nuestras necesidades, intereses, gustos y/o preferencias.

Después de la compra:

- ✓ Luego de recibir la atención médica correspondiente, acudir al lugar donde se compraron los alimentos, con la boleta de compra a reclamar por el mal estado de ellos y solicitar el reembolso de los gastos médicos que ocasionó el evento, así como el retiro inmediato de aquellos alimentos que pudieran estar en mal estado.
- ✓ Se recomienda, en caso que se pueda, acudir al Servicio Sanitario de la Región a presentar una denuncia infraccional por el mal estado de los alimentos, con una muestra de ellos y la boleta de compra.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el Derecho a la Seguridad en el consumo, que garantiza que todo producto o servicio en el mercado para uso o consumo esté libre de riesgos para la seguridad, la salud o la vida del consumidor y además no signifique un daño al medio ambiente.

7. *Yo creía que al comprar en el comercio informal estaba ahorrando plata, porque los productos son más baratos.*

Tal vez pueda ahorrar plata, pero tiene que tener claro que los **derechos del consumidor** sólo pueden ejercerse si la compra del producto o la contratación del servicio se realiza en el comercio establecido. De lo contrario, si se compra en la calle, se pierden todos nuestros derechos: no hay garantía, no hay indemnización, ni seguridad, ni derecho a reclamo, etc. en caso de tener algún problema con el producto comprado o el servicio contratado. Al final, sale más caro el arreglo o comprar nuevamente, o simplemente, se pierde la plata gastada.

Es **responsabilidad del consumidor** celebrar compras y contratos sólo en el comercio establecido.





Taller de Casos Actividad N° 1 *(guía para el(a) relator(a))*:

8. *En mi barrio, casi todos los días tenemos problemas con la luz: cuando no baja el voltaje, se corta por varios minutos y a veces por horas. Aunque la Junta de Vecinos ha apoyado nuestras peticiones y tiene harta voluntad para alegar ante las empresas o las autoridades, los problemas siguen, ¿qué podríamos hacer?*

En casos como éste, en que no se ha conseguido una solución, a pesar de los reclamos presentados ante el proveedor o las autoridades, quienes no han resuelto de manera definitiva el problema, se recomienda recordar los siguientes **deberes del consumidor**:

Después de la compra:

- ✓ Organizarse para buscar una solución definitiva. Si las organizaciones tradicionales no tienen conocimientos suficientes o redes para enfrentar una solución definitiva al problema, puede que sea necesario crear una organización de consumidores.
- ✓ Asesorarse con una Asociación de Consumidores para evaluar si el grupo de vecinos puede sumarse al trabajo de esa organización o tiene interés en crear una que represente al barrio o la comuna.
- ✓ Buscar información sobre las Asociaciones en www.sernac.cl y en los sitios Web de las propias Asociaciones.

El **derecho del consumidor** involucrado en este caso es el Derecho a organizarse y participar, a través de Asociaciones de Consumidores, para representar intereses comunes y opiniones en situaciones de consumo que les afecten, ante las autoridades o ante los Tribunales.

Cierre de la actividad:

Los siguientes son conceptos clave o ideas centrales que debieran quedar fijadas en los(as) estudiantes:

- ✓ Existen derechos y responsabilidades del consumidor.
- ✓ Hay que conocerlos y ejercerlos.
- ✓ Nada ni nadie puede hacernos renunciar a ellos.
- ✓ Es importante conocer bien el ámbito de aplicación de Ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores para poder realizar un adecuado ajuste de expectativas.

A continuación, le presentamos Lecturas Complementarias, que contienen información importante al respecto, que le servirán de guía u orientación en esta Actividad.





Lecturas complementarias para el(a) relator(a)

1. Atribuciones del SERNAC y marco jurídico institucional

El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, es un Servicio Público del Estado, destinado a proteger los derechos de los consumidores. Se encuentra bajo la supervigilancia del Presidente de la República, el que la ejerce a través del Ministerio de Economía. A nivel nacional se descompone en Direcciones Regionales ubicadas en la capital de cada región.

Funciones Generales y Especiales del SERNAC:

- Formular y fomentar programas de información y educación al consumidor.
- Realizar, vía laboratorios de reconocida solvencia, análisis de productos que se ofrezcan en el mercado.
- Recopilar, procesar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de ciertos productos.
- Promover investigaciones en el área del consumo.
- Llevar un registro de las sentencias dictadas por los tribunales en materias de consumo.
- Recibir los reclamos de los consumidores afectados y dar a conocer a los proveedores esa inconformidad, con el propósito de que, voluntariamente, el proveedor entregue una solución. Esto es conocido como la **mediación**.
- Hacerse parte en causas judiciales o administrativas en las que esté comprometido el interés general de los consumidores.
- Requerir de los proveedores informes relacionados con la llamada información básica comercial.
- El SERNAC puede también denunciar las infracciones en ámbitos de consumo al tribunal competente.

Su rol principal es informar, educar y proteger a las personas consumidoras de nuestro país:

En relación a la **Información**, el SERNAC busca asegurar al consumidor, al momento de adquirir un bien o servicio, la información necesaria para adoptar una adecuada decisión de consumo. Para tal efecto, se establecen, entre otras cosas, la obligación del proveedor de entregar la información básica comercial en idioma castellano, como por ejemplo, el precio e instrucciones sobre los cuidados de los productos.

También, periódicamente se hacen estudios económicos; por ejemplo, la tasa de interés que cobran determinados proveedores, y estudios de productos para entregar información que el consumidor no puede ver a simple vista, como la cantidad de colesterol que tiene determinado producto disponible en el mercado.

En lo que se refiere a la **Educación**, ésta se concreta a través de programas educativos a diversos grupos específicos de personas, como profesores, organizaciones sociales, proveedores, adultos mayores, etc. para que sean capacitadores o facilitadores de temas de consumo para otras personas, como alumnos y alumnas de educación básica, parvularia y media, grupos de adultos mayores, Juntas de Vecinos, etc. a través de charlas y/o talleres de capacitación.

Por otro lado, en cuanto a la **Protección**, nuestra legislación concibe una articulación sistémica de la Protección de los Derechos del Consumidor, dotando a éstos de los elementos indispensables para actuar en su propia defensa, tanto individual como colectivamente, y asignando al Estado el rol de suministrar información analítica y de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

En este sentido, no sólo el SERNAC actúa en defensa de los consumidores. Existen también otros servicios u organismos que tienen atribuciones propiamente fiscalizadoras y mediadoras entre el consumidor y el proveedor, los que se rigen por leyes especiales; por ejemplo, la Ley de Calidad de la Vivienda del Ministerio de Vivienda o las leyes especiales de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Éstas leyes rigen por sobre la Ley del Consumidor, pero en caso que no hubiera ley específica, o existieran aspectos sin cubrir, la Ley del Consumidor suple esa carencia.





2. Otros organismos del Estado que también protegen a los Consumidores en Chile

Doña Mirtha ha comprado un computador de última tecnología. Mientras lo usaba en su domicilio, ocurre un corte en el suministro eléctrico en su comuna. Al retornar la electricidad, el computador no enciende y sólo podía sentirse un olor a quemado... ¿Dónde corresponde que doña Mirtha presente un reclamo?

El caso anterior es bastante más común de lo que uno podría pensar, ya que nos encontramos frente a un problema que no tiene una sola cara; más bien presenta distintas caras, tantas como líneas de negocio existan o como mercados hayan. Por lo mismo, pretender que todo quede entregado a una entidad, es una aspiración correcta pero poco eficiente.

Al existir muchos negocios, muchos mercados, existen también muchos problemas y complicaciones distintas. Así, los problemas telefónicos, los problemas bancarios, los problemas de seguros, los problemas de servicios básicos domiciliarios son revisados por órganos especializados en la materia.

Es así que, la Protección al Consumidor se realiza por medio de diferentes órganos o servicios del Estado y se aplican distintas leyes. La ley de Protección de los Derechos del Consumidor N° 19.496 le otorga al SERNAC la responsabilidad de su aplicación y también le da autoridad para actuar en situaciones en las cuales no hay leyes especiales que traten un problema específico, como por ejemplo:

- ✓ La ausencia de un procedimiento indemnizatorio para el consumidor afectado. Como en el caso típico presentado, el usuario debe ser indemnizado por el daño sufrido en su equipo eléctrico, producto del corte de energía.
- ✓ La ausencia de una norma legal específica que resuelva un problema que aqueja al usuario. Por ejemplo, si el juego de llaves del baño en una vivienda no está en la ley específica de calidad de la vivienda, se puede reclamar a través de la Ley del Consumidor.

Organismos de protección con especialidad en sus materias:

1. **SUBTEL** (Subsecretaría de Telecomunicaciones)
 - ✓ Es el organismo responsable de aplicar medidas y sanciones contempladas en la legislación sobre telecomunicaciones.
 - ✓ Fiscaliza a las empresas concesionarias de telefonía, aplicándoles multas en los casos que ellas infrinjan la Ley de Telecomunicaciones.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de telecomunicaciones y que previamente han sido presentados por el usuario ante la empresa acusada.
2. **SEC** (Superintendencia de Electricidad y Combustible)
 - ✓ Es el organismo fiscalizador de las empresas relacionadas con la producción, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como la fiscalizadora de aquellas empresas relacionadas con la comercialización de combustibles.
 - ✓ Es el encargado de aplicar medidas y sanciones previstas en las leyes especiales sobre electricidad, gas e hidrocarburos.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de electricidad y combustibles y que previamente han sido presentados por el usuario ante la empresa acusada.
3. **SBIF** (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras)
 - ✓ Es el organismo que fiscaliza a las empresas que desarrollan actividades bancarias y financieras. Establece normas y vela por su cumplimiento.
 - ✓ Debe aplicar sanciones administrativas y las medidas correctivas previstas en la legislación bancaria.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas financieras, y que previamente han sido presentados por el usuario ante la empresa acusada.





4. **SISS** (Superintendencia de Servicios Sanitarios)
 - ✓ Es el organismo que fiscaliza a las empresas concesionarias de servicios sanitarios, sean agua o alcantarillado.
 - ✓ Establece normas y vela por el cumplimiento de dicha normativa.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de servicios sanitarios y que previamente han sido presentados por el usuario ante la empresa acusada. Puede, fruto de esta tramitación, aplicar multas a la empresa.
5. **SUSESO** (Superintendencia de Seguridad Social)
 - ✓ Es el organismo que fiscaliza a las empresas en todo lo relativo a problemas de salud y vejez, derivados del ejercicio laboral (pensiones, accidentes del trabajo, etc.).
 - ✓ Establece normas y vela por el cumplimiento de dicha normativa.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra toda empresa y que previamente han sido presentados por el usuario ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación, aplicar multas al empleador.
6. **SIS** (Superintendencia de Salud)
 - ✓ Es el organismo que fiscaliza a las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES y FONASA).
 - ✓ Es el encargado también de aplicar sanciones administrativas contempladas en la legislación de salud.
 - ✓ Establece normas y vela por el cumplimiento de dicha normativa.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra ISAPRES y FONASA, que previamente han sido presentados por el usuario ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación, aplicar multas, reconociendo derechos a favor del afiliado.
7. **SVS** (Superintendencia de Valores y Seguros)
 - ✓ Es el organismo que fiscaliza a las Compañías de Seguros y, en general, a las empresas que se han conformado como Sociedades Anónimas Abiertas.
 - ✓ Establece normas y vela por el cumplimiento de dicha normativa.
 - ✓ Tramita los reclamos dirigidos contra las Compañías de Seguros y que previamente han sido presentados por el usuario ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación, aplicar multas, reconociendo derechos a favor del asegurado.
8. **Plataformas de Atención de público: SERNAC *facilita* Municipio**
 - ✓ Son las encargadas de recibir y resolver reclamos de los consumidores a nivel comunal y educar e informar a los consumidores de su municipio.
 - ✓ Las consultas o reclamos se pueden realizar en forma personal, por Internet o por teléfono (Web center y call center).
9. **Asociaciones de Consumidores (AdC)**
 - ✓ Están orientadas a sustentar y representar los intereses de los consumidores, en forma individual y colectiva.
 - ✓ También pueden entregar información, asesoría y educación para el consumo, desde una perspectiva autónoma e independiente.





3. Plataformas de atención de público SERNACfacilita

Doña Sandra es una consumidora que vive en una ciudad al sur de Chile en la cual no hay oficinas del SERNAC. Su problema es que ha adquirido en el supermercado un producto que se encontraba en mal estado. Desea hacer un reclamo, pero calculando la distancia y tiempo que debe tomar en el viaje hacia la capital de la Región, desiste de hacerlo...

Una gran complicación que permanentemente aparece en la atención de público, surge a partir de la extensión de nuestro territorio. Los problemas de los consumidores no sólo se focalizan en las grandes ciudades, sino en cualquier rincón del país, donde se realicen actos de consumo. Por esto, como dentro de la misión del Sernac está el velar por la debida protección de los consumidores, se ha buscado establecer alianzas en las comunas y con otras instituciones, como las bibliotecas públicas comunales, para que la mayor parte de las personas pueda acceder a los servicios que otorga el SERNAC.

Entendiendo que el lugar más representativo para un vecino o consumidor de una comuna es la Municipalidad respectiva, paulatinamente el SERNAC, ha implementado convenios con estas entidades para que puedan atender a los consumidores. Fruto de estos convenios con las Municipalidades, surgen las denominadas Plataformas de Atención de Público (SERNACfacilita Municipio) integradas a un modelo de atención de público que funciona en base a 3 plataformas de carácter nacional: SERNACfacilita. Es una herramienta sumamente útil para la atención de problemas, y sobre todo para brindar a cada consumidor una posibilidad real y concreta de ser atendido en cualquier lugar del país en que éste se encuentre.

SERNACfacilita trabaja en tres campos:

- ✓ Atención presencial,
- ✓ Atención por Internet y
- ✓ Atención telefónica

Plataforma SERNACfacilita de atención de público:

Direcciones Regionales: Cada capital regional de nuestro país cuenta con una oficina del SERNAC donde se reciben consultas, reclamos y asesoría en temas de consumo; además, realizan difusión y actividades de capacitación para la población. El SERNAC, a través de sus Direcciones Regionales gestiona consultas, reclamos, mediaciones y denuncias, si el caso lo amerita.

Municipios: En ellas se reciben las consultas y reclamos que afectan a los consumidores de la comuna, donde son orientados o derivados, según corresponda. También realizan el proceso de mediación con los proveedores.

Plataforma SERNACfacilita vía Web (www.sernac.cl):

Es un modelo de atención al consumidor, por el cual se gestionan consultas y reclamos a través de Internet, los que son registrados, gestionados y cerrados a través del sistema. El proceso de gestión de los reclamos puede ser monitoreado por el consumidor a través de nuestra página Web, en la sección "*Estado de su caso*", o bien, consultar directamente al call center. En el caso de que el consumidor no tenga Internet en su casa, puede acercarse a la Biblioteca Pública de su comuna y, a través de la Biblioredes, ingresar a SERNACfacilita en forma gratuita.

Plataforma SERNACfacilita vía call center (600 594 6000):

Actualmente, como una forma de acercar el SERNAC a las personas, también se cuenta con un call center (atención de público por teléfono) al que naturalmente se puede recurrir desde cualquier lugar del país para recibir orientación y consultar sobre temas de consumo.





4. Las Asociaciones de Consumidores

Aunque la organización de las personas para el consumo es tan antigua como la historia de la humanidad, puede señalarse que las primeras organizaciones surgieron en los países anglosajones, como Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, siendo la precursora la Liga de Consumidores de Nueva York, creada en 1891. Posteriormente, lo hicieron en Europa y luego comenzaron a multiplicarse hacia los países de otros continentes.

Luego de la Segunda Guerra Mundial, surgen las organizaciones en el viejo mundo. En el Reino Unido nace la Association for Consumer Research (1957), la que, ante un alza desmesurada en el precio de la carne, consiguió que los consumidores se abstuvieran de consumir el producto. El resultado fue que los productores se vieron en la obligación de bajar los precios. El sello característico de estas organizaciones son las pruebas comparativas de la relación calidad/precio de los productos ofrecidos en el mercado de sus respectivos países.

En nuestro continente, en la actualidad, prácticamente todos los países cuentan con, por lo menos, una organización de consumidores; un número importante de ellas están afiliadas a la unión mundial de organizaciones de consumidores llamada Consumers Internacional, ex IOCU (www.consumidoresint.cl).

Si bien, las experiencias de los países son diferentes, puesto que responden a realidades específicas, las organizaciones tienen características comunes que permiten definir las como un movimiento que se preocupa de los consumidores/as y que representan sus intereses generales: la salud, la seguridad, la protección de los intereses económicos, la información, la educación y el acceso a la justicia. Estos son los temas que este tipo de organizaciones impulsan en la sociedad civil y ante las empresas y los estados.

Sus tareas se abocan principalmente a la asesoría legal, los estudios comparativos, campañas de educación, encuestas de precios, publicaciones de revista de consumo, presencia en los medios de comunicación y presentación de propuestas de políticas públicas en las áreas más sensibles para los intereses de los consumidores.

De esta manera, cada vez más, la presencia organizada de los consumidores ha permitido crear una transparencia en el mercado, sancionando aquellos proveedores que no respetan los derechos de los consumidores.

En Chile, la primera organización de consumidores se formó en 1985 y se denominó ACHICO (Asociación Chilena del Consumidor); su primer presidente fue don Luis Sánchez Castellón, quién seis años más tarde sería el primer Director Nacional del recién creado Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, en 1991.

Desde entonces hasta hoy se han desarrollado varias experiencias de organización de los consumidores; actualmente contamos con 41 Asociaciones legalmente constituidas. Las que poseen mayor trayectoria son ODECU (Organización de Consumidores de Chile, 1996), CONADECUS (Corporación de Consumidores y Usuarios de Chile, 1996) y ANADEUS (Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Salud y la Previsión Social, 1995)

Para mayor información sobre las Asociaciones de Consumidores en nuestro país, visite www.sernac.cl.





Actividad N° 2

Objetivo de la actividad:

- Identificar algunos derechos y deberes del consumidor a partir de una historia de consumo.

Duración de la actividad: Se estima que esta actividad puede ser desarrollada en una clase de dos horas pedagógicas.

Instrucciones:

- Se invita a los estudiantes a participar en un taller de trabajo sobre los derechos y responsabilidades del consumidor, a través de la historia “El Tatuaje”
- Pídeles que formen grupos de trabajo de no más de cinco personas, a quienes se les entrega la historia de José.
- Se les pide que la lean y conversen libremente, reflexionando en conjunto acerca de las responsabilidades y derechos de consumo que estén presentes en la historia.
- Se sugiere que el(a) relator(a) vaya guiando la conversación de los grupos con preguntas al respecto, sobre qué creen que debiera haber hecho el personaje antes, durante y después de haber contratado el servicio. Para ello, puede basarse en la guía para el(a) relator(a) de esta transferencia.
- Una vez que el grupo ha llegado a un consenso, presenta sus conclusiones al resto, fundamentando sus respuestas.
- El(a) relator(a) va tomando nota de las respuestas acordadas por el curso en un papelógrafo o en la pizarra, finalizando con el nombre correcto del derecho vulnerado y/o responsabilidades del consumidor relacionadas, con sus respectivas justificaciones.





Taller de Casos Actividad N° 2:

El tatuaje

"José era un joven que quería pertenecer a un grupo de su barrio, pero la condición para ingresar a este grupo era hacerse un tatuaje en el brazo con la figura de una serpiente.

José visitó algunos tatuadores, quienes le ofrecieron distintos precios, tamaños y tecnologías para tatuarse. Le pareció que no todos trabajaban con las medidas de higiene necesarias, pero igual eligió al que le hizo una rebaja, a cambio de no darle boleta, y que además era piolita: era tan piola que ni siquiera le explicó cómo iba a hacer su trabajo. Como a José le urgía demasiado pertenecer al grupo, decidió hacerse igual el tatuaje.

Después de unas semanas, sintió una terrible molestia en el brazo. Su mamá lo revisó y se dieron cuenta que la piel alrededor del tatuaje estaba muy hinchada, irritada y había empezado a ponerse morada. Fueron de urgencia al consultorio y el doctor le tuvo que recetar medicamentos y hacerle muchas curaciones, ya que el brazo lo tenía infectado.

Una vez recuperado, José fue a la casa del tatuador a reclamarle, pero la casa estaba deshabitada y nadie sabía nada del personaje.

Pasó el tiempo y José, feliz con su tatuaje y su brazo sano, un día entró a una tienda de ropa a comprarse algo especial para su graduación del colegio, pero los guardias del local no lo dejaron entrar, por su tatuaje; le dijeron que la tienda era exclusiva."

1. ¿Qué debió haber considerado José antes de realizarse el tatuaje?
2. ¿Qué es lo que José privilegió para elegir con quién se haría el tatuaje?
3. Después de haberse hecho el tatuaje, ¿qué puede hacer José?, ¿tiene derecho a reclamar?
4. ¿Qué debió haber hecho José cuando no lo quisieron atender porque, para los guardias, el tatuaje le daba un aspecto muy diferente al de sus clientes habituales?
5. ¿José eligió el servicio más conveniente?
6. ¿Cuáles creen ustedes que fueron las responsabilidades omitidas por José?





Taller de Casos Actividad N° 2 (guía para el(a) relator(a)):

Preguntas	Respuestas
1. ¿Qué debió haber considerado José antes de realizarse el tatuaje?	Antes de realizarse el tatuaje José debió considerar su seguridad. Le faltó informarse de los posibles riesgos a que puede verse enfrentado, no consultó sobre el procedimiento y no supo discernir cuál tatuador le ofrecía un servicio más seguro, con las mínimas condiciones de higiene; sólo se dejó llevar por el precio y lo rápido de éste. Su responsabilidad como consumidor era informarse adecuadamente y evitar riesgos a su salud.
2. ¿Qué es lo que José privilegió para elegir con quién se haría el tatuaje?	La elección de José se basó sólo en el precio del servicio ofrecido y no priorizó otros aspectos, como su seguridad o las condiciones de higiene necesarias del servicio contratado, actuando como un consumidor impulsivo y no como uno responsable.
3. Después de haberse hecho el tatuaje, ¿Qué puede hacer José?, ¿Tiene derecho a reclamar?	No, ya que para ejercer el derecho a la reparación necesita medios de prueba: José no tiene la boleta, por lo tanto, no tiene cómo demostrar la contratación de este servicio y mucho menos la negligencia del tatuador. Sólo tendría derecho a indemnización cuando pueda acreditar, con una boleta, el trabajo realizado. Como consumidores, tenemos la obligación de exigir la boleta y cuando no nos la dan, debemos denunciar este hecho al Servicio de Impuestos Internos, por evasión tributaria por parte del proveedor.
4. ¿Qué debió haber hecho José cuando no lo quisieron atender porque, para los guardias, el tatuaje le daba un aspecto muy diferente al de sus clientes habituales?	José pudo solicitar hablar con el encargado de la tienda para hacer valer su derecho a no ser discriminado arbitrariamente. En caso de no ser escuchado, podría llamar a Carabineros para constatar el hecho y posteriormente recurrir al SERNAC. Un consumidor no debe aceptar ser discriminado arbitrariamente; es decir, que por el sólo criterio de una persona se le niegue la posibilidad de comprar o contratar un servicio, como por ejemplo, su apariencia física, sexo, raza, etc. Sólo se acepta si éstas son condiciones generales y está estipulado para todas las personas el mismo criterio de selección; por ejemplo, algunas películas para mayores de 18 años, la entrada a algunos casinos exige el uso de corbatas para todos los hombres, la pertenencia a clubes privados, etc.
5. ¿José eligió el servicio más conveniente?	No; porque no se aseguró que la persona le diera una boleta que respondiera por el trabajo, privilegiando sólo el precio de éste. Elegir implica tiempo y un análisis crítico de las opciones. Así funciona el sistema de libre mercado, que ofrece variadas alternativas para elegir de acuerdo a las necesidades de cada uno. Para eso, un consumidor debe buscar información, cotizar precios y elegir al proveedor que mejor le satisfaga, antes de realizar una compra o contratar un servicio.
6. ¿Cuáles creen ustedes que fueron las responsabilidades omitidas por José?	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Que no eligió hacerse el tatuaje en el comercio establecido. ✦ No preguntó por las condiciones de higiene, ni si tenía patente para ejercer como tatuador, ni si le entregaba boleta que avalara su trabajo. ✦ No se preocupó de su seguridad. ✦ No pidió la boleta. ✦ Eligió sólo por precio. No cotizó no comparó antes de elegir, considerando diversos criterios ✦ Permitió que lo discriminaran y no llamó al vendedor, ni tampoco hizo la denuncia.



**Cierre de la actividad:**

Los siguientes son conceptos clave o ideas centrales que debieran quedar fijadas en los(as) estudiantes:

- ✓ Existen derechos y responsabilidades del consumidor.
- ✓ Es necesario conocer nuestras responsabilidades como personas consumidoras y ejercerlas.
- ✓ Podemos ejercitar en la práctica nuestros derechos y responsabilidades, fijándonos en lo que hacemos antes, durante y después de la compra de un producto o la contratación de un servicio.
- ✓ Debemos realizar nuestros actos de consumo sólo en el comercio establecido, para poder ejercer nuestros derechos como personas consumidoras; por ejemplo, hacer valer la garantía, el derecho a la reparación, etc.
- ✓ Siempre hay que pedir la boleta de compra.
- ✓ Es importante informarse adecuadamente sobre las características de los productos, cotizar y comparar libremente y elegir en forma responsable, considerando diversas alternativas.





Actividad N° 3

Objetivo de la actividad:

- ✦ Conocer los derechos y deberes del consumidor e identificar algunos de ellos a partir de casos de la vida real.

Duración de la actividad: Se estima que esta actividad puede ser desarrollada en dos clases de dos horas pedagógicas cada una.

Instrucciones:

- ✦ Se invita a los estudiantes a realizar una exposición grupal. Para ello, se divide al curso en grupos, de manera que cada uno trabaje sobre uno o más derechos y responsabilidades del consumidor.
- ✦ Se le entrega a cada grupo el contenido de los derechos con sus correspondientes responsabilidades para trabajar. La idea es que los expongan al resto de sus compañeros y compañeras.
- ✦ Se les pide que incluyan en su exposición ejemplos de casos de consumo que se relacionen con esos derechos o bien entregue usted sugerencias de casos del listado que le entregamos más abajo. (Para la presentación, puede sugerirles la creación de afiches, Power Point o dramatizar los casos). El resto del curso puede participar ayudando a resolver el problema de consumo planteado, sugiriendo ideas para que la persona consumidora haga antes, durante y después de la compra o contratación del servicio.
- ✦ El(a) relator(a) puede acotar o guiar las respuestas en caso necesario, basándose en la guía para el(a) relator(a) de esta transferencia.
- ✦ Es importante que al finalizar, el(a) relator(a) exponga a los estudiantes de manera clara y sencilla, los pasos para realizar un reclamo, o bien, encargarle a uno de los grupos esta misión.
- ✦ Se sugiere también entregar a los estudiantes lo siguiente:
 - ✓ Una copia completa del Decálogo del Consumidor y del Ciclo de la compra.
 - ✓ El teléfono de consulta de Sernac, 600 594 6000.
 - ✓ La dirección de la página Web del Sernac.
 - ✓ El listado de las plataformas de atención de público u oficinas de SERNAC *facilita* Municipio, correspondientes a su región, para recibir orientación o asesoría en caso que tuvieran una consulta o reclamo sobre temas de consumo.





Taller de Casos Actividad N° 3:

1. Cuando vivía en La Florida, acudí a un dentista que me pidió varias radiografías, las cuales tuve que pagar. Ahora que vivo en Maipú, quise ir donde otro profesional, razón por la cual pedí a la clínica que me entregara las radiografías que me había tomado anteriormente. ¿Me las deben entregar o la clínica se reserva el derecho de no devolverlas?
2. Salía del Metro cuando vi en la calle a unos vendedores con centenares de CDs, sobre todo del grupo musical que a mí me gusta. Compré dos, porque estaban súper baratos, pero cuando llegué a escucharlos, me di cuenta que no tenían nada grabado. Me sentí estafada, y decidí volver donde los había comprado, pero no había nadie vendiendo.
3. Pedí que me fueran a reparar el refrigerador y luego de muchos arreglos se suponía que había quedado en buen estado. Pero después de un tiempo de nuevo falló. Esta vez, llamamos a un servicio técnico autorizado, quienes nos aclararon que el primer servicio había dejado el refrigerador inservible. ¿Cómo puedo exigir que me repongan el dinero de un aparato nuevo, si esos técnicos no me dieron un comprobante de pago por sus servicios?
4. Compré una tetera eléctrica la semana pasada, pero ayer cuando la encendimos, comenzaron a salir chispas. Nos dimos cuenta que el enchufe se había derretido porque al parecer el tomacorrientes estaba sobrecargado con otros enchufes. Fuimos a reclamar para que nos cambiaran el producto, pero nos lo negaron, porque en el instructivo decía que no se enchufara en un alargador con tomacorrientes múltiple (o "zapatilla").
5. Compré una porción de papas fritas de tamaño grande porque encontré bueno el precio. El problema surgió cuando observé que las papas fritas que me habían entregado eran considerablemente menores a las que exhibían de muestra.
6. Cuando iba camino a mi casa, me encontré con dos niños que estaban pidiendo limosna en la calle. Me acerqué a ellos y los invité a comer algo a un local que estaba cerca, pero cuando entramos, no me quisieron atender, diciendo que no podían dejar entrar a los niños porque daban una mala imagen al local. Les dije que yo iba a pagar por lo consumido, pero de todas formas no permitieron que ellos ingresaran.
7. Para el cumpleaños de mi papá, quise hacerle un queque de sorpresa; compré todos los ingredientes en el almacén de la esquina, pero el resultado no fue el que esperaba, ya que el paquete de la harina no venía con polvos de hornear, por lo que el queque no logró la consistencia necesaria.
8. Me compré una blusa para una reunión importante que tenía, pero cuando la lavé por primera vez, me di cuenta que se había encogido completamente. Busqué en la etiqueta las condiciones en las cuales debía lavarse, pero no encontré nada.
9. En la cuenta mensual de una tienda comercial me aparece un cargo de \$1.780 por concepto de "Seguro voluntario de desempleo", el cual se agrega al total del pago mensual. ¿Puede la tienda obligarme a pagar, en circunstancias que yo nunca solicité el servicio?
10. Si dejo mi auto en un estacionamiento pagado y veo un letrero que indica que no se hacen responsables por cualquier daño o robo al vehículo y a la vuelta veo que le robaron la radio, no tengo derecho a reclamar porque el letrero así lo indicaba.





Taller de Casos Actividad N° 3 (Guía para el(a) relator(a)):

1. *Cuando vivía en La Florida, acudí a un dentista que me pidió varias radiografías, las cuales tuve que pagar. Ahora que vivo en Maipú, quise ir donde otro profesional, razón por la cual pedí a la clínica que me entregara las radiografías que me había tomado anteriormente. ¿Me las deben entregar o la clínica se reserva el derecho de no devolverlas?*

Se las deben entregar ya que son de propiedad de la persona que pagó por ellas. En este caso, la persona tiene **derecho** a elegir con qué dentista se quiere atender y su **deber** es pedir las radiografías.

2. *Salía del Metro cuando vi en la calle a unos vendedores con centenares de CDs, sobre todo del grupo musical que a mí me gusta. Compré dos, porque estaban súper baratos, pero cuando llegué a escucharlos, me di cuenta que no tenían nada grabado. Me sentí estafada y decidí volver donde los había comprado, pero no había nadie vendiendo.*

En este caso, no tenía a quién acudir para reclamar por lo que había comprado, ya que lo había hecho en la calle, sin boleta y sin garantía. La **responsabilidad** de esta persona era comprar en el comercio establecido y exigir la boleta de compra. Lo único que le queda es recibir orientación y guía en temas de consumo; es decir, tiene **derecho** a la educación para un consumo responsable.

3. *Pedí que me fueran a reparar el refrigerador y luego de muchos arreglos se suponía que había quedado en buen estado. Pero después de un tiempo de nuevo falló. Esta vez, llamamos a un servicio técnico autorizado, quienes nos aclararon que el primer servicio había dejado el refrigerador inservible. ¿Cómo puedo exigir que me repongan el dinero de un aparato nuevo, si esos técnicos no me dieron un comprobante de pago por sus servicios?*

Ya no, porque no tiene ningún comprobante que acredite que ese servicio fue realizado. Su **responsabilidad** era exigirlo y, además, acudir al servicio Técnico Autorizado, quienes generalmente responden adecuadamente y en forma responsable a los requerimientos técnicos y/o reparaciones de sus productos. En este caso, la persona no puede hacer valer su **derecho** a reparación ni reclamar por haber recibido un mal servicio inicialmente.

4. *Compré una tetera eléctrica la semana pasada, pero ayer cuando la encendimos, comenzaron a salir chispas. Nos dimos cuenta que el enchufe se había derretido porque al parecer el tomacorrientes estaba sobrecargado con otros enchufes. Fuimos a reclamar para que nos cambiaran el producto, pero nos lo negaron, porque en el instructivo decía que no se enchufara en un alargador con tomacorriente múltiple (o "zapatilla").*

Efectivamente, el error de esta persona fue no haber seguido las instrucciones de uso y/o mantención del producto, por lo que la tetera falló, pero no por problemas de ésta, sino porque la persona no siguió las instrucciones. Su **responsabilidad** como consumidor es leer y entender las instrucciones de los catálogos y seguir las indicaciones para un uso seguro. El **derecho** que tiene es a la seguridad y protección de la salud.





Taller de Casos Actividad N° 3 (Guía para el(a) relator(a)):

5. *Compré una porción de papas fritas de tamaño grande porque encontré bueno el precio. El problema surgió cuando observé que las papas fritas que me habían entregado eran considerablemente menores a las que exhibían de muestra.*

La **responsabilidad** de esta persona es analizar críticamente la publicidad y reclamar por una información falsa y engañosa, porque claramente lo que publicitaban era totalmente diferente a lo que le entregaron. La persona puede presentar un reclamo ante la empresa y/o en el SERNAC, ya que tiene **derecho** a una información veraz y oportuna sobre las características de los productos.

6. *Cuando iba camino a mi casa, me encontré con dos niños que estaban pidiendo limosna en la calle. Me acerqué a ellos y los invité a comer algo a un local que estaba cerca, pero cuando entramos, no me quisieron atender, diciendo que no podían dejar entrar a los niños porque daban una mala imagen al local. Les dije que yo iba a pagar por lo consumido, pero de todas formas no permitieron que ellos ingresaran.*

La persona tiene el **deber** de exigir que lo atiendan y presentar un reclamo porque los estaban discriminando en forma arbitraria, basándose en el aspecto físico y condición socioeconómica de los niños. Su **derecho** como persona consumidora es justamente a la no discriminación por parte de las empresas, basándose en arbitrios personales y excluyentes.

7. *Para el cumpleaños de mi papá, quise hacerle un queque de sorpresa; compré todos los ingredientes en el almacén de la esquina, pero el resultado no fue el que esperaba, ya que el paquete de la harina no venía con polvos de hornear, por lo que el queque no logró la consistencia necesaria.*

La persona **debe** informarse responsablemente: leer y entender los ingredientes, instrucciones, indicaciones de uso, mantención, manipulación, conservación, etc. y seguirlas; de lo contrario, no logrará los resultados que espera. Si la receta sugería el uso de polvos de hornear, es responsabilidad de la persona verificar que ese sea el producto que compra. Su **derecho** es a la información veraz y oportuna

8. *Me había comprado una blusa para una reunión importante que tenía, pero cuando la lavé por primera vez, me di cuenta que se había encogido completamente. Busqué en la etiqueta las condiciones en las cuales debía lavarse, pero no encontré nada.*

Antes de comprar, la persona **debe** fijarse en las indicaciones contenidas en las etiquetas o instructivos que tiene los productos, para conocer sus características. En el caso de la blusa, informarse responsablemente sobre los símbolos de cuidado de las prendas de vestir, contenidas en el rotulado, que indican cómo lavarla o mantenerla. Su **derecho** es a la información veraz y oportuna.





Taller de Casos Actividad N° 3 *(Guía para el(a) relator(a))*:

9. *En la cuenta mensual de una tienda comercial me aparece un cargo de \$1.780 por concepto de "Seguro voluntario de desempleo", el cual se agrega al total del pago mensual. ¿Puede la tienda obligarme a pagar, en circunstancias que yo nunca solicité el servicio?*

No; sólo pueden hacerlo si la persona firmó un documento que así lo indique, aún cuando le hayan enviado una carta o cualquier otra publicidad ofreciéndole el producto. Es importante recordar que el silencio no constituye aceptación de lo propuesto por parte de los proveedores o empresas y es ilegal que le cobren por un servicio que usted no ha aceptado expresamente a través de un contrato. En este caso, su **derecho** como consumidor es a la información veraz y oportuna de los productos y servicios que ofrece el mercado y a la libre elección de éstos, de acuerdo a las necesidades e intereses. El **deber** del consumidor es informarse responsablemente y hacer valer sus derechos en caso de incumplimiento.

10. *Si dejo mi auto en un estacionamiento pagado y veo un letrero que indica que no se hacen responsables por cualquier daño o robo al vehículo y a la vuelta veo que le robaron la radio, no tengo derecho a reclamar porque el letrero así lo indicaba.*

Ese letrero no tiene validez legal alguna, ya que el consumidor está pagando por un servicio, el cual debe hacerse responsable de la calidad de ese servicio que presta. El **derecho** a reparación y seguridad en el consumo es legal y es irrenunciable; nada está por sobre la Ley. La responsabilidad del consumidor es guardar el ticket del estacionamiento y presentar un reclamo, solicitando el pago por los daños sufridos.



**Cierre de la actividad:**

Los siguientes son conceptos clave o ideas centrales que debieran quedar fijadas en los(as) estudiantes:

- ✓ Existen derechos y responsabilidades del consumidor.
- ✓ Es necesario conocerlos y ejercerlos
- ✓ Conocer cuándo puedo hacer un reclamo y cómo hacerlo. Para más información al respecto, consulte en la Lectura Complementaria que se presenta a continuación.
- ✓ Conocer las oficinas del SERNAC *facilita* Municipio y las Direcciones Regionales del SERNAC, para que los estudiantes sepan dónde acudir y qué hacer en caso de que se les presente algún problema de consumo en el futuro. Para el listado, ver en la Lectura Complementaria que se presenta a continuación.





Lecturas Complementarias Transferencia N° 3

1. Qué es un reclamo

Un reclamo es la expresión de insatisfacción respecto de la prestación de un bien o servicio o de una determinada oferta en el mercado. Consiste en expresar de modo claro y preciso nuestro malestar por una situación o hecho que se considera indebido o ilegal, con el objetivo de revertir la situación. Se debe basar en hechos concretos y comprobables y siempre se debe presentar primero ante el proveedor. Si no son efectivas las gestiones, se puede acudir al SERNAC, para recibir orientación y tramitar una mediación con el proveedor, buscando una solución amistosa al problema.

Un reclamo se puede hacer en forma individual o colectiva, personalmente, por escrito o a través de Internet. Para realizar una consulta sobre temas de consumo, se puede hacer a través de:

- ✓ www.sernac.cl
- ✓ 600 594 6000
- ✓ o presentándose en las oficinas de atención de público del SERNAC de su región o en las plataformas de SERNAC*facilita*, ubicadas en la mayoría de los Municipios de su comuna.

Cómo hacer un reclamo:

- Lo primero que debe hacer es presentar su inquietud a la empresa donde compró o contrató el producto o servicio y conversar con el proveedor o encargado.
- O escribir y enviar una carta al gerente general, representante legal o a la persona encargada de administrar los reclamos de los consumidores y consumidoras de la empresa.
- En la carta escriba claramente su nombre, dirección y número de su boleta, si es necesario. Guarde una copia.
- Describa su compra con el nombre del producto, modelo, número de serie, fecha y lugar donde lo adquirió o entregue los detalles del servicio contratado.
- Explique el problema y los antecedentes que motivan su reclamo.
- En la carta incluya la forma cómo se le puede localizar.
- Solicite claramente la acción específica que usted espera se realice, incluyendo cuál sería la solución que lo dejaría satisfecho(a).
- Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema, sin olvidar la boleta.
- Espere un tiempo prudente (la presentación de su reclamo debe ser durante los seis meses después de ocurrido el problema) para recibir una respuesta del proveedor y guarde copia de todas las cartas que reciba de éste.
- Es aconsejable que su reclamo lo redacte en un computador o máquina de escribir. En caso contrario, escriba con letra imprenta y legible.
- Recuerde: el derecho a reclamar sólo se ejerce si usted ha comprado en el comercio establecido.
- Si no logra una solución a su problema, realice su requerimiento en la institución que regula a dicho proveedor, como por ejemplo, alguna Superintendencia, o acuda a SERNAC para recibir asesoría.





2. Oficinas SERNAC*facilita* Municipio

Para conocer las oficinas de SERNAC*facilita* Municipio presentes en su región, le recomendamos llamar al **600 594 6000**, donde le indicarán la dirección, teléfono y horario de atención de dichas plataformas de atención de público.

3. Oficinas SERNAC en Regiones

Las siguientes son las Direcciones Regionales de SERNAC, ubicadas en cada capital regional de nuestro país:

Región	Dirección	Teléfono
I	Baquedano 1093, Iquique	391720
II	Arturo Prat 214, Of. 208, Antofagasta	289212
III	Atacama 898, Copiapó	210739
IV	Manuel Antonio Matta 461, Of. 302, La Serena	225008
V	Melgarejo 669, Piso 6, Valparaíso	2252438
VI	Cáceres 5-A esquina 6, Rancagua	240050
VII	2 Norte 840, Talca	232566
VIII	Galería Alessandri, Of. 17, Concepción	2225487
IX	Manuel Bulnes 45, Temuco	216007
X	Benavente 759, piso 1, Puerto Montt	316390
XI	Presidente Ibáñez 355, Coyhaique	317862
XII	Chiloé 765, Punta Arenas	226349
RM	Teatinos 50, piso 1	3519511
XIV	Arauco 371, piso 2, Valdivia	259203
XV	Baquedano 346, piso 1, Arica	258012





Propuesta de Evaluación para los estudiantes Módulo

- La siguiente es una propuesta de evaluación del Módulo sobre los Derechos y Deberes del Consumidor, que podrá aplicar a sus estudiantes, a modo de recabar información sobre la retención de algunos contenidos tratados en este módulo. Usted puede aplicarla completa o seleccionar aquellas alternativas que le parezcan más relevantes.
- También es factible que usted pueda realizar algún otro tipo de evaluación, en cuyo caso le pedimos nos envíe una copia de ella para poder estudiar si corresponde incorporarla en futuros cursos. Ambas evaluaciones serían igualmente válidas.

Instrucciones: Responda V (verdadero) o F (falso) a las siguientes afirmaciones

Evaluación Módulo	
Preguntas	Verdadero o Falso
1. Una de las responsabilidades del consumidor es comprar en el comercio establecido.	
2. Es necesario que el consumidor lea las etiquetas después de comprar.	
3. Si dejo mi auto en un estacionamiento pagado y veo un letrero que indica que no se hacen responsables por cualquier daño o robo al vehículo y a la vuelta veo que le robaron la radio, no tengo derecho a reclamar porque el letrero así lo indicaba.	
4. El consumidor debe evitar exponerse voluntariamente a situaciones de riesgo en la venta de productos peligrosos.	
5. Da lo mismo si compro en el comercio establecido o compro en el comercio informal.	
6. La compra sin boleta me da las mismas garantías que la compra con boleta.	
7. Considerar el costo de los productos es lo más importante en la decisión de compra.	
8. Si el proveedor me vende un alimento en mal estado puedo denunciarlo a la autoridad sanitaria de la Región.	
9. La boleta permite al consumidor ejercer su derecho a reclamo.	
10. Es importante saber si los medicamentos recetados por un médico provocan efectos secundarios.	
11. La publicidad no es el único criterio que se debe tener en cuenta para decidir una compra.	
12. Comprar en la calle permite ahorrar dinero.	
13. Cuando no son respetados mis derechos de consumidor, debo reclamar, en primer lugar, ante la tienda o la empresa.	
14. Cuando no llego a acuerdo con el proveedor, tengo la posibilidad de reclamar en el SERNAC.	





Pauta de Corrección de la Evaluación Módulo (*Guía para el(a) relator(a)*)

Pregunta	Verdadero o Falso
1. Una las responsabilidades del consumidor es comprar en el comercio establecido.	<u>Verdadero:</u> En el comercio establecido es posible encontrar productos y servicios acordes a nuestras necesidades e intereses; además, contamos con la seguridad que nos ofrece el mercado de tener una garantía establecida y derechos del consumidor respaldados por una Ley.
2. Es necesario que el consumidor lea las etiquetas siempre después de comprar.	<u>Falso:</u> Toda la información que aparece en las etiquetas, instructivos y/o manuales, debe ser leída antes de realizar la compra. De esta manera, podremos tomar una adecuada decisión de consumo que se ajuste a nuestras necesidades.
3. Si dejo mi auto en un estacionamiento pagado y veo un letrero que indica que no se hacen responsables por cualquier daño o robo al vehículo y a la vuelta veo que le robaron la radio, no tengo derecho a reclamar, porque el letrero así lo indicaba.	<u>Falso:</u> Ese letrero no tiene validez legal alguna, ya que el consumidor está pagando por un servicio, el cual debe hacerse responsable de la calidad de éste. El derecho a garantía es legal y es irrenunciable; nada está por sobre la Ley.
4. El consumidor debe evitar exponerse voluntariamente a situaciones de riesgo en la venta de productos peligrosos.	<u>Verdadero:</u> Para eso, debe siempre seguir las indicaciones anunciadas y/o evitar exponerse a situaciones riesgosas.
5. Da lo mismo si compro en el comercio establecido o compro en el comercio informal.	<u>Falso:</u> En el comercio establecido se pueden ejercer los derechos del consumidor; en el comercio informal todos estos derechos se pierden.
6. La compra sin boleta me da las mismas garantías que la compra con boleta.	<u>Falso:</u> La compra con boleta acredita que se ha realizado un acto de consumo y con ella se puede realizar un reclamo y ejercer el derecho a la garantía.
7. Considerar el costo de los productos es lo más importante en la decisión de compra.	<u>Falso:</u> No sólo el valor de los productos o servicios es lo más importante: hay que considerar también la calidad de éste, su cantidad, duración, nuestras necesidades, gustos, preferencias, intereses y realidad personal y/o familiar.
8. Si el proveedor me vende un alimento en mal estado puedo denunciarlo a la autoridad sanitaria de la Región.	<u>Verdadero:</u> Para ello, debo acudir con una muestra del producto y la boleta de compra.
9. La boleta permite al consumidor ejercer su derecho a reclamo.	<u>Verdadero:</u> La boleta es un medio de prueba que indica que se realizó un acto de consumo en determinado lugar y fecha.
10. Es importante saber si los medicamentos recetados por un médico provocan efectos secundarios.	<u>Verdadero:</u> Es parte del derecho a estar informado sobre las características del producto. Antes de tomar cualquier medicamento, debemos considerar nuestra historia médica u otros antecedentes que pueden ser útiles, como nuestro estilo de vida, hábitos alimenticios, etc. y considerar los efectos secundarios a los cuales debemos poner atención.
11. La publicidad no es el único criterio que se debe tener en cuenta para decidir una compra.	<u>Verdadero:</u> Debemos informarnos sobre los aspectos objetivos de los productos o servicios que ofrece el mercado: sus características, condiciones, precio, calidad, referencias de otras personas, consultar a expertos, etc.





Pauta de Corrección de la Evaluación Módulo (*Guía para el(a) relator(a)*)

Pregunta	Verdadero o Falso
12. Comprar en la calle permite ahorrar dinero.	<u>Falso:</u> Si bien, algunos productos que se venden en la calle son efectivamente más baratos, el riesgo de que éstos salgan malos o defectuosos, o que contengan elementos dañinos para la salud, no permite que podamos ejercer nuestro derecho a garantía y reclamar para su cambio, reparación o devolución del dinero pagado. En este caso, perdemos la plata y el tiempo invertido en la compra.
13. Cuando no son respetados mis derechos de consumidor, debo reclamar, en primer lugar, ante la tienda o la empresa.	<u>Verdadero:</u> El primer paso para realizar un reclamo es hacerlo directamente en el lugar donde se realizó la compra o la contratación de un servicio, presentando el producto o el problema y la boleta.
14. Cuando no llego a acuerdo con el proveedor, tengo la posibilidad de reclamar en el SERNAC.	<u>Verdadero:</u> Si no se llega a acuerdo con la empresa, los consumidores tienen la posibilidad de acercarse a las oficinas de atención de público del SERNAC ubicadas en cada capital regional o en las oficinas del SERNAC <i>facilita</i> Municipio, que se encuentran ubicadas en casi todas las comunas del país. También se puede realizar vía Internet en la página www.sernac.cl o consultando al teléfono 600 594 6000.

