



## Derechos del consumidor



Infórmese acerca de los derechos que usted tiene al comprar un producto o contratar un servicio.

“Sonia compró un televisor, pero salió defectuoso. Está muy complicada con el tema, pero una amiga le aclaró que como consumidora tiene derechos y debe conocerlos.”

### ➤ **¿Por qué es necesario pedir boleta de compra?**

La boleta de compra permite ejercer la garantía legal, esto es, el derecho a que cuando un producto nuevo sale malo, se pueda cambiar, reparar o recuperar el dinero.

### ➤ **¿Qué hacer si lo que me vendieron resultó no ser lo prometido o salió defectuoso?**

Dependiendo del servicio o bien que adquirió, puede solicitar la devolución de su dinero, el reemplazo del artículo, su reparación gratuita o intercambio por otro bien o servicio. Tiene un plazo de tres meses desde que adquirió el producto para reclamar y pedir su compensación ante el vendedor, importador o fabricante, siempre y cuando no sea por una falla que haya sido causada por usted (por descuido o mal uso).

### ➤ **¿Qué hacer ante un incumplimiento de contrato?**

Tanto las empresas como los consumidores deben respetar lo convenido en los contratos y una de las partes no puede cambiarlo sin consentimiento de la otra. Recuerde además, que todo lo que se promete en la publicidad pasa a ser parte del contrato tal como si estuviera escrito.

Los contratos no pueden contener cláusulas abusivas, como aquellas en que la empresa se desligue anticipadamente de su responsabilidad ante incumplimientos. Tampoco contener cláusulas en las que una de las partes pueda cambiar las condiciones. No son válidos los contratos que incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de firmarlos.

### ➤ **¿Me puedo retractar de una compra o servicio adquirido?**

Sólo cuando haya hecho una compra por Internet o cuando el vendedor lo haya citado a una reunión y haya firmado el contrato en ese mismo momento (por ejemplo, en los eventos de venta de tiempos compartidos), puede poner término unilateral al contrato hasta diez días después de que lo firmó o desde que recibió el producto.

➤ **¿Aún existe la letra chica en los contratos?**

No, la Ley del Consumidor obliga a que todos los contratos deben estar escritos de manera clara y legible y la letra no puede ser más pequeña que 2,5 milímetros (fuente tamaño 12). Las cláusulas que no se atengan a esta norma, quedarán sin efecto.

➤ **¿Puede una tienda negarse a vender algo que está expuesto?**

No, no se puede negar a vender algo que está en la vitrina aduciendo que es el último que les queda y que no pueden desarmar el decorado. Si el producto es ofrecido y anunciado, es obligación de la tienda venderlo. Si el artículo es parte de la ornamentación, debe informarse claramente que no está a la venta.

➤ **¿Cómo denunciar a una tienda o empresa?**

Si requiere orientación con respecto a algún tema de consumo puede acudir a los canales de SERNAC.

Facilita: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); Fono Consulta 600 594 6000 o las oficinas comunales de SERNAC.

## **ACTIVIDAD 2**

➤ **¿Qué Derechos debemos saber cómo CONSUMIDOR?:**

**1-Elegir libremente un determinado bien o servicio:**

El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido

**2. Acceder a una información veraz y oportuna:**

Acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

**3. No ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios:**

Es arbitrario en la medida que es irracional o atenta contra la dignidad de los consumidores. Por ejemplo, basada en su clase social, opción política, entre otras.

**4. La seguridad en el consumo de bienes y servicios:**

La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente. Implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.

**5. A la reparación e indemnización:**

A la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, existe el deber de exigir la reparación o indemnización por tales actos de acuerdo a los medios establecidos en la ley. El consumidor no debe hacer denuncias en contra de proveedores carentes de fundamento y mala fe, formuladas con propósitos distintos al reconocimiento de estos derechos.

**6. Derecho a la educación para un consumo responsable:**

Es deber del consumidor acceder a los medios posibles para obtener esta información educativa, entre ellos, los entregados en el Sitio Web del Sernac y la Revista del Consumidor.

**7. A retracto o terminar sin la voluntad del proveedor:**

A retracto o terminar sin la voluntad del proveedor (unilateralmente) el contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo y en los siguientes casos:

- Los celebrados en reuniones convocadas o concertadas, como, por ejemplo, “tiempo compartido”; ocasión en que el consumidor debe expresar su aceptación.
- En contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.
- En los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera.
- Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que disponga la ley en cada uno de los casos descritos.

#### **8. El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero:**

El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, reparación según corresponda- por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase. Los derechos citados y los otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores.

**9. Derecho a cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas:** Si ya no se quiere tener la tarjeta, y lo adeudado está pagado, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerlas.

#### **10. Derecho a la libertad de aceptar los productos y no aceptar ventas atadas de productos y servicios no solicitados:**

Esto es, si se saca una tarjeta de una multitienda, no pueden obligar al consumidor a que también contrate otro producto. Si compra algún producto asociado deberá estar en un contrato aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.

**11. Derecho a que las empresas no cambien las condiciones** o costos del contrato si no está de acuerdo.

**12. No le pueden poner límites a los medios de pago electrónicos** en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco.

**13. Derecho a contar con la validez de una cotización** entregada por un banco o multitienda por 7 días hábiles.

**14. Derecho a que no le envíen a su domicilio o lugar de trabajo,** productos o contratos representativos de ellos.

**15. Tiene derecho a que no lo limiten a comprar con la misma tarjeta** emanada de la misma casa comercial donde está comprando.

**16. Derecho a que si le cambian el plástico de la tarjeta no le cobren comisión.**

**17. Tiene derecho a que se cancele la hipoteca en 15 días** y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que usted tenga.

**ACTIVIDAD 1:      Derechos y deberes del Consumidor**

➤ **Responde de la manera más completa posible las siguientes preguntas sobre deberes y derechos.**

➤ . 1) ¿Cuál es la importancia de los derechos?

---

---

---

---

➤ 2) ¿Cuál es la relación entre los derechos y deberes del Consumidor?

---

---

---

---

➤ 3) Nombra 4 derechos de todas las personas

---

---

---

---

4-Nombra un Deber de las personas y explica porque elegiste ese.

---

---

---

---

---

---

---

---

**ACTIVIDAD 2:**

1-¿Sabes qué información te dan los conceptos que están impresos en las etiquetas?

**Ingredientes:** Te dice de qué está hecho el producto, los ingredientes o compuestos que se Utilizaron para su elaboración y preservación.

**Instrucciones:** Te indica cómo usar, guardar o mantener el producto.

**Peso neto:** Te indica la suma entre el peso del producto y el líquido que contiene.

**Peso Drenado:** Te indica el peso del producto, sin el líquido que contiene.

**Fabricado y elaborado:** Te da a conocer el nombre de la persona o empresa que elabora el producto.

**Fecha de elaboración y fecha de vencimiento:** Te informa el día, mes y año en que se elaboró el producto, y te entrega el tiempo de duración que tiene para mantenerse en buenas condiciones.

**Autorización sanitaria:** Te indica que el producto está autorizado por el servicio de salud para ser consumido.

II-- Elige un producto y busca la información entregada en las etiquetas, recopilando la Información en esta hoja de registro.

1.- **Producto:** \_\_\_\_\_  
**Ingredientes:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Instrucciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Fecha de elaboración:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de vencimiento:** \_\_\_\_\_  
**Fabricado y elaborado por:** \_\_\_\_\_

**Peso neto:** \_\_\_\_\_

### **ACTIVIDAD 3**

➤ I- Lee cada oración y escribe el derecho que corresponda.

<b>Banco de respuestas:</b>
<b>Derecho a no ser discriminados arbitrariamente - Derecho a reparación - Derecho a la información - Derecho a la seguridad y protección de la salud y del medio ambiente - Derecho a la libre elección - Derecho a la educación para un consumo responsable.</b>

1-Toda persona debe ser tratada de la misma manera, independientemente del sexo, edad, color de piel, raza y forma de vestir o de hablar.

R: \_\_\_\_\_

2-Cuando compras, puedes elegir libremente el producto o servicio que quieras contratar.

R: \_\_\_\_\_

3-Los productos deben ser seguros para consumir y no dañar el medio ambiente.

R: \_\_\_\_\_

4-Debes contar con la mayor cantidad de información sobre el producto o servicio a contratar.

R: \_\_\_\_\_

5-Debes poder reclamar, si el producto o servicio presentó algún problema.

R: \_\_\_\_\_

6-Debes conocer tus derechos.

R: \_\_\_\_\_

## ACTIVIDAD 4:

I- Marca si la frase es verdadera o falsa:

1. \_\_\_\_\_ Puedes comprar el producto sólo si es del gusto del vendedor.
2. \_\_\_\_\_ Es muy importante fijarse si daña el medio ambiente.
3. \_\_\_\_\_ Si el producto no tiene etiqueta, no es importante.
4. \_\_\_\_\_ Toda información sobre el producto o servicio debe estar en nuestro idioma.
5. \_\_\_\_\_ Si tienes algún problema con el producto o servicio, trata de arreglarlo con algún conocido.
6. \_\_\_\_\_ Ante un problema con el servicio o producto, vuelve al lugar donde lo compraste o contrataste con tu boleta y pide una reparación.
7. \_\_\_\_\_ Guarda la boleta, es tu garantía.
8. \_\_\_\_\_ Preocúpate de ir muy bien vestido, si no, no te atenderán.
9. \_\_\_\_\_ No es necesario que el producto lleve impresa la fecha de elaboración y la de vencimiento.

## II- PAUTA DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO:

<b>Indicadores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1- Mantiene un correcto orden secuencia en la realización de la actividad.				
2- Sigue las instrucciones dadas en forma clara y coherente				
3-Analiza comprensivamente lo que lee				
4- Reconoce y aplica el contenido presentado en cada actividad				
5- Identifica Los Derechos y Deberes del Consumidor en las distintas situaciones descritas.				
6- Creatividad				
7-Responsabilidad y Limpieza				
8- Entrega de trabajo en la fecha acordada				
<b>Total :</b>	<b>32 pts</b>			