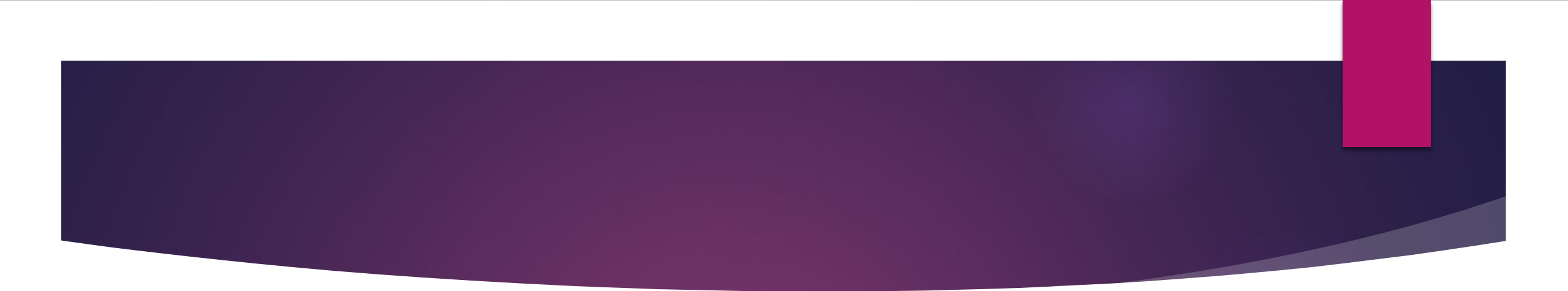




DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR.

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA SEGUNDOS MEDIOS.

- 
- ▶ UNIDAD 2: Oportunidades y desafíos de la tecnología en la actualidad
 - ▶ CONTENIDO: > Anticipación de soluciones sustentables ante la proyección de escenarios de cambio y sus impactos. > Comunicación de innovaciones, eventuales efectos, y propuestas de soluciones sustentables

Observe los siguientes videos:

- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=C7mFlutyfME> ..."con un nuevo SERNAC los consumidores ganan"...
- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=ck4VRo3Pc-c> ..." Un 40% de los reclamos hechos al Sernac de consumidores no es acogido por empresas" ...
- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=R9va566LwCU> ..." Sernac: "Con esta nueva ley las multas podrán llegar hasta los 38 millones de pesos" ...

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SERNAC

- ▶ En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.
- ▶ Este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y entre los temas principales que regula están:
- ▶ El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.
- ▶ La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.
- ▶ La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.
- ▶ Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.
- ▶ Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.
- ▶ En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones del Sernac en materias financieras con la Ley N° 20.555.
- ▶ En septiembre del 2018, se publica la Ley N° 21.081, que fortalece la protección de los consumidores, dotando al Servicio con facultad para fiscalizar y mejorando diversos procesos.

Derechos

Derecho: A elegir libremente un determinado bien o servicio

Derecho: A acceder a una información veraz y oportuna

Derecho: A no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios

Derecho: A la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Derecho: A la reparación e indemnización

Derecho: A la educación para un consumo responsable

Derecho: A retracto o a terminar un contrato o venta sin la voluntad del proveedor

Derecho: A garantía, cambio, devolución del dinero o reparación

Derecho: A cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas

Derecho: A la libertad de aceptar los productos o rechazar ventas atadas de productos y servicios no solicitados

Derecho: A que las empresas no cambien las condiciones o costos del contrato si usted no está de acuerdo

Derecho: A contar con la validez de una cotización

Derecho: A que no se envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos

Derecho: A que no le exijan comprar con la tarjeta de la casa comercial donde está comprando

Derecho: A que al renovar o reponer su tarjeta, no se cambien las condiciones contratadas, ni le impongan un nuevo contrato

Derecho: A cancelar la hipoteca en 15 días y a que ésta sólo garantice el crédito y no todas sus deudas

Derecho: A que no limiten su medio de pago electrónico en caso de que tenga cuenta en otro banco



Deberes

Deber: Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido

Deber: Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos

Deber: Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente

Deber: Exigir el cumplimiento de lo informado por la publicidad

Deber: Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya solicitado

Deber: Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado (precio, condiciones de contratación, etc.)

Deber: Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo

Deber: Tomar las medidas que eviten riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios

Deber: No hacer denuncias sin fundamento en contra de los proveedores de bienes y/o servicios

Deber: Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita ser un consumidor responsable



Según lo leído con anterioridad...

- ▶ ¿ Conocías el servicio nacional del consumidor con anterioridad?.
- ▶ ¿ Si no lo conocías, estas de acuerdo con lo que plantea como derechos y deberes del consumidor? Por favor fundamente su respuesta.
- ▶ Considera usted al servicio del consumidor un estamento independiente de intereses? Por favor fundamente su respuesta.
- ▶ Ha vivido usted o alguien cercano alguna experiencia positiva o negativa en la utilización de este servicio? Comente.
- ▶ Que mejoraría usted a esta institución, mencione al menos 4 mejoras al respecto.