



MANUAL del CONSUMIDOR



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• www.sernac.cl
• En su municipio



Consultas
600 594 6000

(costo llamada local)

Reclamos y Consultas

- www.sernac.cl
- En su municipio

¡Bienvenidos y bienvenidas!

A través de este manual queremos presentarle de manera fácil y didáctica los principales contenidos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Esperamos que el aprendizaje y conocimiento de esta información le ayude a ejercer sus derechos como consumidor y consumidora en el comercio establecido: antes, durante y después de comprar, o cuando contrate un servicio.

La historia de los derechos de los consumidores en Chile toma un nuevo giro a partir de 1990, bajo el Gobierno de Patricio Aylwin, cuando nace el Servicio Nacional del Consumidor, sucesor de la antigua Dirinco.

Posterior a este periodo se trabajó en las primeras modificaciones a la Ley que regularon los procedimientos de cobranzas extrajudiciales.

En el año 2000 se presentaron nuevas modificaciones a la Ley que fueron aprobadas por unanimidad el 2004 durante el Gobierno de Ricardo Lagos.

Estas últimas modificaciones legales permitieron la defensa de los derechos colectivos de los consumidores, dando solución a todas las personas afectadas por un mismo problema. Además, desapareció la letra chica en los contratos y surgió el derecho a retracto. Del mismo modo, se facilitó la constitución de asociaciones de consumidores.

En esta tarea de posta, como actual director del SERNAC, le invito cordialmente a conocer sus derechos y ejercerlos responsablemente, para avanzar juntos en la construcción de un Chile más justo y solidario en materia de consumo.



José Roa
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• www.sernac.cl
• En su municipio

ANTES DE COMPRAR

Si está pensando en adquirir un producto o contratar un servicio lo primero que debe hacer antes de comprar es:

- ✓ Mire lo que se ofrece, anote precios, compare, sea busquilla y piense cuál será la mejor opción de compra para su presupuesto.
- ✓ Pregunte todo lo que sea necesario antes de tomar su decisión de compra.
- ✓ Usted debe elegir libremente, sin presiones, el producto o servicio que desee.

■ Infórmese del Precio

- ✓ Consulte los precios. La Ley de Protección del Consumidor señala que usted tiene derecho a que se le informe el precio final de los productos o servicios.
- ✓ El precio informado debe incluir todos los impuestos, es decir, debe ser el precio final.
- ✓ Los precios deben ser informados de manera clara y visible para los consumidores (que se entiendan y estén a la vista) y deben estar expresados en moneda nacional (peso chileno).
- ✓ En los casos donde estén a la venta muchos productos y sea difícil informar todos los precios, como las farmacias, exija una lista de precios, la cual debe estar a la vista y a disposición de los consumidores. Dicho listado le permite averiguar cuánto vale cada producto ofrecido en el local antes de comprarlo.

■ Rotulado

- ✓ Otra información que no debe olvidar antes de adquirir cualquier producto es la contenida en los rotulados o etiquetas.
- ✓ Léelas, pregunte al vendedor lo que no entienda, revise cuáles son las características del producto o servicio y si le servirá a su familia, antes de tomar la decisión de comprarlo.

■ Contratos: Lea antes de firmar

- ✓ Si va a contratar un servicio, por ejemplo, el arreglo de una lavadora en un servicio técnico, lea el contrato. Es decir, revise el acuerdo entre usted y la empresa y exija una copia de lo que firmó.
- ✓ Pregunte lo que no entiende y sobre todo no firme si no está de acuerdo, si tiene dudas o no comprende algo de lo que en el documento se dice.
- ✓ Para que le cobren en la cuenta por un producto o servicio usted debe haberlo aceptado previamente.

Recuerde que el silencio no es sinónimo de que usted acepta la contratación de un servicio. Por ejemplo, en el caso de recibir ofertas vía telefónica, si no existe su expresa aprobación, no se le puede cargar cobro alguno por el servicio ofrecido. Además, es su derecho el solicitar una copia del contrato que usted aceptó.



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• **www.sernac.cl**
• **En su municipio**

¿Qué es un Contrato de Adhesión?

- ✓ Es un acuerdo entre dos partes, que ha sido escrito anticipadamente por el proveedor, en el que usted no puede hacer modificaciones. Por ejemplo, el contrato del servicio telefónico.
- ✓ Antes de firmar un contrato fíjese que lo ofrecido o prometido verbalmente esté escrito en castellano y en un tamaño de letra no inferior a los 2,5 milímetros.
- ✓ Léalo con calma, y no acepte presiones antes de firmar.
- ✓ Si le parece mejor, lléveselo a su casa. Si no lo entiende, comparta esta información con algún familiar o amigo que lo comprenda mejor y pídale que le explique.
- ✓ Si no entiende lo que está escrito, no firme.
- ✓ Ojo con las cláusulas abusivas.

¿Qué son las cláusulas abusivas?

Son obligaciones contenidas en los contratos que dejan en desventaja al consumidor respecto a la empresa, y que no tienen efecto alguno según la Ley.

Ejemplos:

- ✓ Aquellas cláusulas que otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar el contrato sin el consentimiento de la otra parte.
- ✓ Las cláusulas que hacen responsable al consumidor de las deficiencias, omisiones o errores administrativos del proveedor.
- ✓ Las que dejan espacios en blanco que pueden ser llenados por el proveedor sin conocimiento y acuerdo de quien contrató el servicio. Por ejemplo: "Los gastos de administración subirán _ UF al año".

Recuerde

Los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades de los contratos aceptados por el consumidor.

■ Publicidad: Que le cumplan lo prometido

- ✓ Antes de comprar o contratar un servicio fíjese en las promociones u ofertas publicitarias.
- ✓ Lea e infórmese sobre las condiciones y beneficios de las promociones y ofertas.
- ✓ Consulte cuánto dura la oferta (los plazos), de qué se trata lo ofrecido, cuáles son los requisitos o algunas restricciones que podría tener antes de adquirirlos.
- ✓ Pregunte por el stock. Es decir, la cantidad de artículos que están en oferta.
- ✓ Recuerde que es su derecho exigir que lo anunciado u ofrecido en la publicidad se cumpla y respete. Lo prometido en la publicidad debe considerarse como parte del contrato.



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• www.sernac.cl
• En su municipio

DURANTE LA COMPRA DE UN PRODUCTO O LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO

Exija que le respeten lo ofrecido

Usted debe considerar varios aspectos dentro de sus derechos como consumidor o consumidora, tales como:

- ✓ El proveedor debe respetar el precio final en que promociona un producto o servicio.
- ✓ Exija información clara y precisa con respecto a las ofertas. Su tiempo de duración, productos o servicios incluidos, cantidad de bienes o servicios en oferta, etc.
- ✓ Se debe entregar una explicación clara al consumidor sobre las instrucciones de uso de los productos, advertencias si hay contraindicaciones en el consumo e información sobre la instalación de determinados productos, lo que debe indicarse en idioma español.

No le pueden negar la venta injustificadamente

- ✓ En la compra de los bienes dentro del giro y en las condiciones ofrecidas. Es decir, si usted va a un local donde venden completos no se le puede negar ese producto, pero sí la venta de un kilo de vienasas, ya que ese no es el giro de dicho local.
- ✓ Para la Ley del Consumidor la falta del proveedor a este punto se conoce como **discriminación arbitraria**.
- ✓ ¿Qué significa? Que un proveedor no puede tomar la decisión de “negarle la venta o la entrada a un local” basado en su apariencia, clase social, opción política o aspecto físico.

■ ¿Qué podemos hacer frente a una situación de discriminación?

- ✓ Exigir sus derechos como consumidor o consumidora.
- ✓ Consultar en el centro de consultas telefónicas del SERNAC 600 594 6000 (valor SLM).

¡Que no le nieguen injustificadamente la venta o uso de determinados servicios!



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas

- www.sernac.cl
- En su municipio

■ Derecho a Arrepentirse

- ✓ ¿Sabía que en algunos casos excepcionales usted puede arrepentirse cuando contrata un servicio? Esto se llama **derecho a RETRACTO**.

¿Cuándo se ejerce este derecho?

En tres situaciones:

1

Si firma un contrato en reuniones donde fue invitado por empresas. Por ejemplo, las de venta de **"tiempo compartido"**; ocasión en que usted debe expresar la aceptación del servicio dentro del mismo día de efectuada la reunión entre el proveedor y consumidor. Para ejercer el retracto debe enviar una carta certificada al proveedor, al domicilio que se indique y en el plazo de 10 días desde la contratación del servicio y antes de su prestación.

2

En contratos realizados por **medios electrónicos** o en los que acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. En este caso, podrá utilizar los mismos medios que empleó en celebrar el contrato para retractarse del mismo.

El plazo legal para hacer valer su retracto será contado desde la fecha en que recibió el bien o desde la celebración del contrato en caso de servicios, siempre que el proveedor cumpla con mandar la confirmación escrita de los términos, condiciones y modalidades en las que le ofreció o convino la entrega del bien o prestación del servicio. De no cumplirse con esto el plazo para el retracto se extenderá a 90 días.

El consumidor deberá devolver en buen estado el producto y su embalaje original.

3

En los contratos de **educación superior** cuando se ingrese a primer año de carrera. En estos casos el retracto le permite al alumno que pagó por su ingreso a cualquier institución de educación superior (centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades) solicitar la restitución del dinero cancelado, cuando es aceptado en una segunda institución

¿Cómo? Dentro del plazo de 10 días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las universidades chilenas, presentando el documento que acredita la segunda matrícula.

■ Derecho a la Seguridad

- ✓ Los proveedores deben disponer de las condiciones adecuadas para la comercialización de sus productos.
- ✓ Deben incorporar en los instructivos (en español) las advertencias e indicaciones necesarias para que el empleo de los productos se efectúe con la mayor seguridad posible.
- ✓ Deben ofrecer productos y servicios que no dañen la salud de las personas o impliquen algún riesgo. Que el producto cumpla con la función para la que fue adquirido y que el cliente reciba la información necesaria.
- ✓ Los proveedores tienen la obligación de advertir a las autoridades competentes, a la brevedad posible, sobre los riesgos o peligros que puedan tener los productos que ponen a la venta y que no hayan advertido con anterioridad.
- ✓ Usted tiene derecho a asistir a espectáculos masivos, de carácter deportivo o cultural, que sean seguros y en los que no exista sobreventa de entradas.
- ✓ Para garantizar la calidad y seguridad del bien o servicio el consumidor debe siempre comprar en el comercio establecido.



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• www.sernac.cl
• En su municipio

DESPUES DE LA COMPRA

■ Derecho a la Calidad y a la Garantía Legal

Usted tiene derecho a que el producto que compró funcione con las mismas características que le prometieron y, ante fallas o deficiencias, que la empresa se haga responsable.

Recuerde los siguientes pasos después de efectuar la compra:

Guarde su boleta

La boleta o cualquier otro documento que acredite la compra (comprobante de la compra con tarjeta de crédito o estado de su cuenta con la casa comercial) le permite ejercer su derecho a la GARANTÍA.

Exigir la garantía legal

Usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero, el cambio o reparación del producto (a su elección) en los tres meses siguientes a la compra cuando un producto nuevo:

- ✓ No cumple con normas de seguridad.
- ✓ No respete lo informado en el rótulo o etiqueta.
- ✓ No sirve al fin al que está destinado.
- ✓ No cumple con lo convenido entre el consumidor y la empresa.
- ✓ Cuando tenga vicios ocultos que imposibiliten su uso.
- ✓ La garantía legal se aplica a todos los productos nuevos. No corresponde exigirla para productos refaccionados o de segunda selección, cuando estas características son debidamente informadas por el proveedor.
- ✓ Para ejercer su derecho a la garantía, vaya con la boleta o comprobante que demuestre la compra, al lugar donde compró e indique al vendedor o jefe de local, cuál es el inconveniente.
- ✓ Cuando usted exija su derecho a la garantía, la tienda le debe otorgar las mismas facilidades para ejercerla que las que le ofreció al comprar.
Por ejemplo, si opta por la reparación, no pueden enviarlo a algún servicio técnico muy distante del local donde efectuó la compra ni fuera de las horas de atención para la venta.
- ✓ La garantía legal tiene un plazo de 3 meses para productos nuevos y 30 días hábiles en el caso de los servicios, inclusive el servicio de reparación. Los productos perecibles, tienen la garantía indicada como fecha de vencimiento o si ella no se indica, será de 7 días como máximo.

En qué casos no tiene derecho a la garantía

- ✓ Cuando no le gustó el producto o, por ejemplo, le quedó mal la talla. Algunas empresas ofrecen garantías voluntarias que complementan la garantía legal. Ejemplo: el plazo de 10 días para arrepentirse de la compra que otorgan algunas tiendas o la entrega de reparación gratuita durante un año.
- ✓ Una vez que se ofrece esta garantía voluntaria, la empresa debe respetarla porque se convierte en una obligación legal. Asimismo, el consumidor debe respetar las condiciones de la garantía voluntaria para acceder a sus beneficios.



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• **www.sernac.cl**
• **En su municipio**

SI NO LE RESPETAN SUS DERECHOS

■ Hágalo saber y busque una solución

- ✓ Primero exponga su situación ante el vendedor o el proveedor del servicio: por teléfono, a través de la página web de la empresa o por escrito en las oficinas habilitadas para atender al cliente. Recuerde que reclamar no es pelear.
- ✓ Si no consigue una respuesta positiva llame al 600 594 6000 o reclame a través de www.sernac.cl o acuda a SERNAC Facilita Municipio (en su comuna).
- ✓ Usted puede reclamar individualmente (sólo una persona) o colectivamente (cuando son muchas personas afectadas por un mismo problema).
- ✓ Exprese su malestar o el no respeto por sus derechos de forma clara y precisa.
- ✓ Cuando reclame, asegúrese de tener los suficientes fundamentos. Sea responsable en el ejercicio de su derecho al reclamo.

■ Júntese con otros

- ✓ Recuerde que organizarse SIRVE. Muchas personas pueden querer trabajar por una misma causa, defender determinados derechos, pero no saben cómo hacerlo.
- ✓ Usted y sus vecinos pueden formar una Asociación de Consumidores en su barrio, comuna o región.
- ✓ Las asociaciones de consumidores difunden, orientan e informan sobre los derechos en el consumo. Infórmese en www.sernac.cl

■ Indemnizaciones por daños o perjuicios

- ✓ Es su derecho exigir indemnización o reparación por todos los daños que no hubiera recibido si la empresa hubiera respetado la Ley del Consumidor.
- ✓ Si sus derechos son vulnerados, SERNAC tiene la facultad de actuar como mediador ante la empresa, en busca de una solución extrajudicial.
- ✓ Además, el consumidor tiene derecho a denunciar directamente al juzgado de policía local, sin necesidad de contar con el patrocinio de un abogado.
- ✓ Los juicios que involucran cifras menores a las 10 UTM se tramitan en una sola instancia y no requieren apelaciones. Por lo tanto, son juicios mucho más rápidos.



Consultas
600 594 6000
(costo llamada local)

Reclamos y Consultas
• www.sernac.cl
• En su municipio

Estas son sus obligaciones como consumidor o consumidora



No olvide

- Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido.
- Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos, de manera que pueda comprender totalmente su contenido.
- Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente.
- Exigir el cumplimiento de la publicidad. Lo que dice la publicidad es exigible como parte del contrato.
- Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya aceptado.
- Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.
- Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo, y de acuerdo a los medios que indica la Ley.
- Adoptar las medidas que sean necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes o servicios.
- No hacer denuncias imprudentes en contra de proveedores, vale decir, denuncias carentes de fundamento.
- Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable.

Educación e Información

- ✓ Usted tiene derecho a recibir educación e información para ser un consumidor o consumidora responsable y sacar mejor provecho a su presupuesto familiar.
- ✓ SERNAC dispone de su página web (www.sernac.cl), que le entrega información actualizada para orientar sus compras y contrataciones. Consulte este sitio gratuitamente en la biblioteca pública de su barrio.
- ✓ Para consultas, llame al 600 594 6000 (valor SLM), donde usted podrá informarse sobre sus derechos y deberes como consumidor y consumidora y saber cómo ejercerlos.