



GUÍA DE CONSUMO RESPONSABLE 1

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES



Presentación



Las “Guías de Consumo Responsable”, que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha desarrollado, representan una selección de contenidos relevantes, que buscan no sólo entregar consejos útiles para economizar, optimizar recursos y facilitar la toma de decisiones informadas, sino que también incorporar hábitos de consumo que contribuyan al bienestar de los consumidores y consumidoras, como individuos y miembros de la sociedad.

La serie “**Guías de Consumo Responsable**” contempla tres entregas, cada una dedicada a uno de los siguientes temas:

1. Derechos y deberes de los consumidores
2. La eficiencia energética y el consumo responsable
3. El consumidor responsable y la alimentación saludable

A través de estas publicaciones, el SERNAC, cumple con su misión de informar, educar y proteger a los consumidores de Chile. Escritos de manera sencilla, aunque profundizando en sus diferentes contenidos, estas guías tienen como principal objetivo facilitar y promover el ejercicio cotidiano de los derechos por parte de los consumidores y consumidoras de todas las edades.



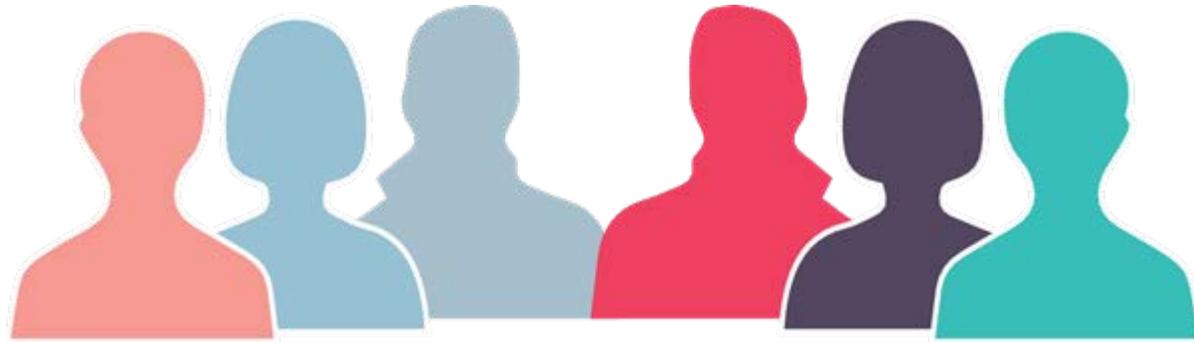
Introducción

Esta guía entrega información sobre los derechos de los consumidores, sin embargo, su principal objetivo es ser una herramienta útil en situaciones cotidianas, por lo que tiene un carácter práctico. De esta manera, trabajaremos el derecho a elección, por ejemplo, no sólo desde su definición, sino también en su aplicación.

Su objetivo central es trabajar el tema de “Los derechos”, puesto que es la base para avanzar en la formación de consumidores responsables y conscientes de sus responsabilidades como ciudadanos.

Se eligió el formato de guía ya que el propósito principal es orientar a las y los consumidores a tomar mejores decisiones sobre consumo, basadas en el conocimiento de sus derechos y deberes.





Índice

I. Reseña de los derechos de los consumidores

7

II. Los derechos de los consumidores en Chile

9

III. Un derecho, un ejemplo

13

1. Derecho a elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio.

1.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

1.2. Ejercicio práctico.

2. Derecho a la información veraz y oportuna.

2.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

2.2. Ejercicio práctico.

3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas, al usar un servicio o contratarlo.

3.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

3.2. Ejercicio práctico.

4.0 Derecho a la seguridad en el consumo.

4.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

4.2. Ejercicio práctico.

5.0 Derecho a recibir información de servicios financieros y cobranzas.

5.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

5.2. Ejercicio práctico.



6. Derecho a cuentas claras y cobros justos.

6.1 ¿Cómo ejerzo mi derecho?

6.2 Ejercicio práctico.

7. Derecho a la garantía legal.

7.1 ¿Cómo ejerzo mi derecho?

7.2 Ejercicio práctico.

8. Derecho a que las cobranzas de las empresas respeten la tranquilidad familiar del deudor y su estabilidad laboral.

8.1 ¿Cómo ejerzo mi derecho?

8.2 Ejercicio práctico.

9. Derecho a que las empresas cumplan sus promesas publicitarias.

9.1 ¿Cómo ejerzo mi derecho?

9.2 Ejercicio práctico.

10. Derecho a indemnización si la empresa no respeta la Ley del Consumidor y le causa algún daño moral o material.

10.1 ¿Cómo ejerzo mi derecho?

10.2 Ejercicio práctico.

IV. Mecanismos cuando se vulnera el derecho

41

V. Listado de oficinas regionales a nivel nacional

42

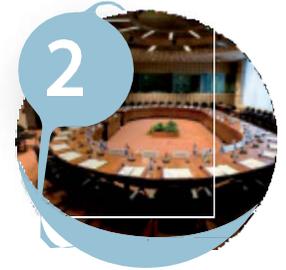


I. Reseña de los derechos del consumidor

Inicialmente, fue el Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy, quien el 15 de marzo de 1962, en su mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses de los consumidores expresó que “consumidores por definición somos todos”, y se refirió al derecho a la seguridad, el derecho a ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser oído.



A partir de ese momento, diversos organismos internacionales formularon sus propias listas de derechos de los consumidores, entre ellos la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa; el Consejo de la Comunidad Europea que contenía el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información, y que sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de los derechos de los consumidores.



El 24 de febrero de 1990 en el Diario Oficial -mediante la Ley N° 18.959-, nació el SERNAC. Luego en 1997, con la promulgación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se reconoció expresamente la atribución del SERNAC para mediar en los conflictos de consumo y se establecieron los derechos y deberes de los consumidores.



II. Los derechos de los consumidores en Chile



Los derechos de los consumidores en Chile son un aporte para que las relaciones de mercado sean más equilibradas y transparentes. Es decir, si las personas los conocen y los ejercen, las empresas se verán exigidas a respetarlos y se crearán relaciones más igualitarias.



El ejercicio de los derechos contribuye a la participación ciudadana. El ejercicio cotidiano, mejora la calidad de vida individual y social. Las personas se sienten pertenecientes a una sociedad donde existe respeto por su condición de ciudadanos.



Es importante que exista una ley al respecto, porque es la forma de resguardar los derechos que tienen los consumidores y de protegerlos frente a las asimetrías e irregularidades del mercado.



Las personas en sus actos de consumo deben procurar tener en cuenta algunos aspectos que van más allá de la mera satisfacción personal.

Un consumidor responsable:

- Se preocupa de saber qué es lo que necesita.
- Cotiza para ver qué es lo que le conviene.
- Compra en el comercio establecido.
- Averigua si los productos tienen sello ecológico o de eficiencia energética.
- Se cerciora que hayan sido elaborados dentro de las normas de justicia, como no utilizar menores de edad en la elaboración.
- Se asegura que el producto no dañe el medio ambiente.



Es decir, se preocupa de buscar su conveniencia, pero también piensa en aspectos sociales, ecológicos, medio ambientales y de justicia social.

Los derechos de los consumidores en Chile:

1. Derecho a elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio.
2. Derecho a la información veraz y oportuna.
3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas al usar un servicio o contratarlo.
4. Derecho a seguridad en el consumo.
5. Derecho a recibir información de servicios financieros y cobranzas.
6. Derecho a cuentas claras y cobros justos.
7. Derecho a la garantía legal.
8. Derecho a que las cobranzas de las empresas respeten la tranquilidad familiar del deudor y su estabilidad laboral.
9. Derecho a que las empresas cumplan sus promesas publicitarias.
10. Derecho a indemnización. Si la empresa no respeta la Ley de Protección al Consumidor y le causa algún daño moral o material.

III. Un derecho, un ejemplo

1. Derecho a elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio

Diálogo

Carmen entra a la tienda porque quiere comprar un hervidor que ya tiene visto.

Carmen: *¿Me da ese hervidor por favor?*

Vendedor: *Por qué no lleva éste mejor, sabe que ha dado mucho mejor resultado.*

Carmen: *Gracias, pero yo quiero ése y azul.*

Vendedor: *Es que es mejor que lleve ése y blanco.*

Carmen: *Toma el hervidor que eligió y se dirige a la caja.*

Vendedor: *Esa señora sí que tiene las ideas claras.*

Preguntas

- Si yo quiero comprar un hervidor de agua de una marca determinada y el vendedor me da uno de otra empresa asegurando que es el mismo producto, ¿puedo exigir el que quiero?
- Si el vendedor me dice que me conviene más otra lavadora porque la que yo quiero es de menor calidad, ¿tengo derecho a comprar la que yo quiero?
- Si me ofrecen un producto asociado a la tarjeta, ¿puedo negarme?

Seguramente son preguntas que usted se hace a diario. En cada una de ellas la respuesta es SÍ.

1.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Usted tiene que expresar claramente sus elecciones para que se entiendan sus preferencias.
- Cotizar y comparar alternativas del producto que quiere comprar para ver cuál le conviene más, tanto por precio como por calidad.
- Guardar la boleta, ya que es su comprobante de la compra.

1.2. Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Juan está muy confundido. Necesita comprar una lavadora y ya tiene vista la que le gusta, pero el vendedor le dice que no compre ésta, que es mejor otra, que viene con algunos productos de regalo, como detergente, y que le conviene más. Pero Juan tiene buena experiencia con la marca que eligió y, además, esa lavadora es más eficiente energéticamente. El vendedor insiste tanto, que finalmente decide irse de la tienda con la frustración de no haber podido comprar nada.

¿Qué debió haber hecho Juan?

- Juan debe tener claro lo que quiere y para qué lo quiere.
- Puede escuchar al vendedor y agradecer la información, pero si tiene una idea clara debe optar por ella.
- Insistir y pedir la lavadora que quiere comprar y no irse con sensación de frustración.
- De esta forma estará ejerciendo su derecho a elegir libremente.

2. Derecho a la información veraz y oportuna

Dialogo

Recepcionista de una clínica de urgencia: *Buenas tardes, ¿qué le pasa?*

Carmen: *Lo que pasa es que he estado con mucha fiebre y no tengo síntomas claros y no sé qué es. Pero quería hacerle una consulta. Yo tengo seguro y quiero saber si es sin costo.*

Recepcionista: *Sí la atención es gratuita para usted.*

(Carmen ingresa al cubículo del doctor, con mucha angustia).

Doctor: *Le vamos a tomar algunos exámenes para ver qué tiene y la noto un poco angustiada ¿quiere que llamemos un siquiatra para que se calme un poco?*

Carmen: *Si es posible, sería bueno.*

(A la salida)

Recepcionista: *La cuenta es de \$120.000 pesos.*

Carmen: *Pero usted me dijo que de acuerdo al seguro era sin costo.*

Carmen: *Pero nadie me dijo.*

Recepcionista: *Pero la siquiatria no tiene cobertura. Tal vez el doctor no sabía.*

Finalmente, Carmen se va con \$120.000 mil pesos menos, que no tenía presupuestados.

Preguntas

- Si me dicen que ese vestido está en oferta y al llegar a la caja, me comunican que la oferta era hasta ayer y que ahora hay otros que puedo elegir, ¿es legal?

- Si me ofrecen un crédito con una tasa de interés de un determinado monto y al día siguiente voy a tomarlo y la han subido porque me dicen que sólo era por un día, ¿es legal?
- Si cotizo en una clínica una hospitalización para una operación y al salir me doy cuenta que me han cobrado una suma superior que obedece al ítem “insumos” y no me comunicaron antes, ¿es legal?

Seguramente son preguntas que usted se hace a diario. En cada una de ellas la respuesta es NO.

2.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Si hay un producto o servicio en oferta y no está especificada la cantidad de productos disponibles a ese precio, o la fecha de inicio y de término de la oferta, la empresa debe respetar lo comprometido.
- Como consumidor, usted debe asegurarse de preguntar todo lo que no tenga claro, aunque se demore, para que después no se encuentre con sorpresas.
- Cualquier información escrita no puede estar impresa con una letra cuyo tamaño sea menor a 2,5 milímetros.
- Si no respetan lo acordado usted tiene derecho a reclamar en el SERNAC o en el juzgado de policía local.



2.2. Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Usuarios de diferentes clínicas de Santiago reclamaron porque les hicieron firmar pagarés impresos con letra muy pequeña; algunas secciones eran ilegibles y, además, faltaba información con respecto a los gastos que las personas debían asumir por prestaciones médicas e insumos.

¿Qué les diría a los usuarios?

- Que las empresas no pueden entregar ninguna información impresa con letra de tamaño inferior a 2,5 milímetros pues esto es una infracción a la ley.
- Que usted tiene derecho a que le entreguen toda la información que necesita y no parte de ésta.

¿Cuál fue el final de esta historia?

El SERNAC detectó la existencia de cláusulas abusivas en pagarés y mandatos de diferentes clínicas que estarían vulnerando los derechos del consumidor.

Entre los incumplimientos a la normativa se descubrieron pagarés y mandatos impresos con letra de tamaño inferior a 2,5 milímetros, eximentes de responsabilidad, renuncia anticipada de derechos, prórrogas de competencia, falta de información veraz y oportuna con respecto a los gastos que los usuarios deben asumir y vulneración a la ley de protección de datos personales, entre otros.

Como consecuencia, el SERNAC inició mediaciones colectivas con 14 clínicas del país, con el propósito que estos establecimientos de salud modificaran estas cláusulas y se ajustaran a la normativa actual y vigente.

Finalmente, los 14 centros de salud privados de todo el país aceptaron modificar los pagarés y mandatos que hacen firmar a sus usuarios al momento que solicitan alguna atención médica, eliminando las cláusulas abusivas antes señaladas.

3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas, al usar un servicio o contrato

Diálogo

Jorge entra a un banco y se dirige a un ejecutivo de cuentas.

Jorge: *Buenos días, me gustaría solicitar información sobre un crédito que necesito.*

Ejecutivo: (Mirándolo de pies a cabeza con cara de desconfiado) *Sólo entregamos información a personas que tengan sueldo sobre los \$800.000.*

Jorge: *Me está diciendo que si no tengo ese sueldo no me puede entregar información.*

Ejecutivo: *Lo siento señor, así son las normas.*

Preguntas

- Si yo entro a una tienda a preguntar por el precio de algún producto, ¿me pueden decir que la información es reservada?
- Si yo quiero entrar a un restaurant y el dueño me dice que sólo pueden entrar personas con corbata, ¿está en su derecho?
- Si yo entro a un banco para solicitar información sobre un crédito, ¿me pueden decir que sólo la entregan a personas que tengan un sueldo superior a \$800.000?

Seguramente son preguntas que usted se hace a diario. En cada una de ellas la respuesta es NO.

Para poder ejercer este derecho:

- Usted tiene que saber que no puede ser discriminado por condición social, edad, aspecto físico ni por poseer alguna situación de discapacidad, entre otros.
- Si le niegan información, pida hablar con el encargado de la tienda y dígame que lo/a están discriminando y, por lo tanto, hay una vulneración de los derechos del consumidor.
- Si insisten en conductas de discriminación vaya al SERNAC a presentar su reclamo o haga su denuncia en el juzgado de policía local.

3.2. Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: Aplicando lo aprendido.

Jimena tomó un vuelo nacional que partía a las 13:00 horas. Ella tiene un problema de rosácea por lo que está permanentemente con un enrojecimiento en su cara. Cuando ya estaba en su asiento, después de una larga espera, se le acercó un funcionario y le preguntó si su enrojecimiento era contagioso. Ella le respondió que se trataba de una enfermedad llamada “rosácea” y que no significaba ningún peligro para nadie. Sin embargo, a pesar de su respuesta la obligaron a cambiarse a un asiento de la última fila, diciéndole que podía contagiar a algunos de los pasajeros.

¿Qué le hubiera aconsejado a Jimena?

- Que no aceptara que la cambiaran de asiento.
- Que mostrara los papeles que certifican que su enfermedad no es contagiosa.
- Que hiciera saber a los demás pasajeros la acción de la aerolínea.
- Que pidiera comunicarse con la policía o guardias para que la protegieran, ya que estaban vulnerando uno de sus derechos: el derecho a la no discriminación.
- Que al bajarse del avión pusiera un reclamo en el SERNAC o denunciara la situación ante el juzgado de policía local.

¿Cuál fue el final de esta historia?

- La afectada recurrió al SERNAC para hacer un reclamo y la mediación fue negativa, por lo que finalmente denunció los hechos al juzgado de policía local de la comuna donde había tomado el avión.
- El tribunal, tras analizar los antecedentes, pudo comprobar que la aerolínea discriminó a la consumidora al atribuirle características contagiosas sólo por el aspecto de su piel, infringiendo con ello la Ley del Consumidor.
- Se condenó a la empresa al pago de una multa de 5 UTM (cerca de \$180 mil pesos), más una indemnización de \$1 millón de pesos para la consumidora por el daño moral sufrido.
- La sentencia confirma una vez más que reclamar sirve y reafirma el derecho de los consumidores a recibir un servicio de calidad y a no ser discriminados arbitrariamente por las empresas, ya sea por razones de sexo, raza, condición social, edad, aspecto físico o por poseer alguna discapacidad, entre otros.

4. Derecho a la seguridad en el consumo

Esto implica que las empresas deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar riesgos que puedan afectar al consumidor o a sus bienes.

Diálogo

Carmen se encuentra en una tienda y al ingresar a un pasillo se da cuenta de que el piso está mojado y resbaladizo.

Carmen: (Se dirige a un trabajador de la tienda) *Por favor, podría secar el agua que hay en este pasillo porque cualquier persona puede sufrir un accidente.*

Trabajador: *Momento, estoy ocupado, ya lo hago. No hay peligro. Un hombre mayor entra al pasillo, se resbala y cae al suelo.*

Carmen: (al trabajador) *¿Se lo dije no?*

Trabajador: *Upps. Tenía razón.*

Preguntas

- Compré un coche para mi hijo de 2 años y al accionar los frenos seguía en movimiento, pero me dijeron que era así.
- ¿No existe una normativa para los coches de niños?
- Fui a comprar a un local grande y había un pasillo con el piso mojado. Le avisé al encargado de la tienda y me dijo que ya lo iban a limpiar y que en ese momento no podían porque tenían poco personal. ¿Tienen la obligación de limpiarlo?
- Compré un producto de belleza para la cara y no traía ninguna instrucción. La segunda vez que lo usé me produjo una alergia y terminé en el doctor. ¿Es obligación que el producto traiga instrucciones?

La respuesta para estos tres casos es SÍ. (También existe una normativa para los coches de niños).

4.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Recuerde que el ejercicio de sus derechos es válido exclusivamente cuando usted compre en el comercio establecido; si usted se encuentra en la calle o en un recinto no habilitado para público, no podrá exigir condiciones de seguridad. Asimismo, siempre debe conservar su boleta como comprobante de compra, en caso que el producto falle o sea inseguro y deba recurrir a la garantía.
- Fíjese que los productos traigan instructivos en castellano, así como las advertencias e indicaciones necesarias para que el empleo de los productos se efectúe con la mayor seguridad posible.
- Exija a las empresas tomar todas las medidas de seguridad para que los consumidores no sufran daños en sus dependencias. En caso de accidente, los encargados tienen la obligación de asistir al afectado adecuada y oportunamente.
- Cuando los consumidores sufren algún daño tienen derecho a ser indemnizados por el incumplimiento de la empresa. Esto es, por ejemplo, contar con pisos antideslizantes, preocuparse de que las instalaciones no representen riesgos para quienes circulan, que el piso esté seco, que existan salidas de emergencia, etc.

4.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido

El otro día fui a un supermercado y en un pasillo había agua en el suelo. No me di cuenta, me resbalé y me caí y me hice un esguince en la mano. El encargado me dijo que cómo no me había fijado y que era mi responsabilidad.

¿Qué le hubiera recomendado a usted?

Recordarle que uno de los derechos del consumidor es a la seguridad en los lugares de compra establecido.

Que exija que lo/la lleven inmediatamente a un lugar de atención.

Exigir que le cancelen todos los gastos que tuvo por la lesión en la mano.

5. Derecho a recibir información de servicios financieros y cobranzas

Diálogo

Carmen: *No entiendo por qué me sigue llegando esta tarjeta si yo ya la cancelé y cerré la cuenta.*

Ejecutivo de "Atención al cliente": *Tal vez su contrato dice que no la puede cerrar antes de tres meses.*

Carmen: *Eso no es posible señor, porque según la ley del Consumidor, yo puedo cerrar la cuenta en 10 días cancelando el total de mi deuda. Mire acá sale clarito.*

El ejecutivo revisa el documento que le muestra Carmen, buscando y no encontrando la información.

Carmen: *Desde acá yo lo veo. Fíjese bien.*

Preguntas

- Me hicieron una cotización por un crédito de consumo y cuando fui a solicitarlo 6 días después, habían cambiado las condiciones, ¿es legal?
- Saqué una tarjeta en una multitienda y cuando me llegó el cobro me habían anexado un seguro de cesantía, ¿tengo que aceptarlo?
- Decidí cerrar mi tarjeta de crédito y pagué toda la deuda, sin embargo, me dicen que no me la pueden cerrar antes de tres meses, ¿es así?

La respuesta para estos tres casos es NO. Existen reglamentaciones claras y precisas para los distintos tipos de transacciones comerciales.

5.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Si desea cerrar una tarjeta de crédito bancaria o de multitienda, tiene un plazo de 10 días, una vez pagada su deuda, para terminar el contrato sin que le pongan problemas y sin que le cobren los costos de mantención.
- No le pueden “amarrar” con otros productos y servicios que no pidió. Esto es, si quiere sacar la tarjeta de una multitienda, no le pueden obligar a que también contrate un seguro.
- Si compra algún producto asociado, deberá estar especificado en un contrato aparte, donde usted manifieste su voluntad de adquirirlo mediante su firma.
- No pueden cambiar las condiciones o costos del contrato si usted no está de acuerdo como por ejemplo, subir las comisiones o los precios que le informaron.
- Todas las promociones de productos y servicios financieros que contrate deben indicar costo total del crédito.
- La cotización que le entregue el banco o multitienda debe estar vigente por lo menos durante 7 días hábiles.
- No lo pueden limitar a comprar sólo con la tarjeta de crédito de la casa comercial donde está comprando, también puede usar tarjetas de crédito bancarias.
- Al cambiar el plástico de la tarjeta no pueden cobrarle comisión ni hacerle firmar un nuevo contrato.
- Si le rechazan la contratación de un producto o servicio financiero, deben informarle por escrito y fundamentar con razones objetivas.

5.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Un banco que no cobraba comisiones a los usuarios por las cuentas de ahorro, de pronto comenzó a cobrarlas unilateralmente.

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus) interpuso una demanda contra un banco por el cobro de comisiones por concepto de mantención de cuentas de ahorro y solicitó la devolución del dinero que se descontó a los usuarios durante el tiempo en que se les impuso dicha comisión.

¿Qué les hubiera recomendado a los afectados?

- Que revisaran su contrato para ver si estaba estipulado el cobro de comisiones.
- Que se fijaran en la cuenta mensual para ver si los cobros corresponden a lo pactado o están cobrando algo que no está estipulado en el contrato.

¿Cuál fue el final de esta historia?

Tras 5 años la justicia condenó a la empresa a:

- Terminar el cobro de comisiones por concepto de mantención de cuentas de ahorro.
- Restituir lo descontado por dicho concepto a los titulares de las cuentas de ahorro.
- Restablecer las cuentas que hubieran sido cerradas.

6. Derecho a cuentas claras y cobros justos

Diálogo

Carmen: *No entiendo esta cuenta. Me están cobrando \$8.000 por un canal de TV cable que nunca contraté o ¿lo contrataste tú? Ni sé cómo se llama.*

Marido: (Dudando) *No, para qué voy a querer ese canal. Nunca lo he contratado.*

Carmen: (Llamando a la empresa de TV cable) *Señorita me puede decir cuándo se contrató el canal que se llama... que me lo están cobrando.*

Operadora de la empresa: *No me sale la fecha, pero si usted quiere se lo damos de baja inmediatamente. Carmen: Y los tres meses que llevo pagando de más ¿quién me los devuelve?*

Preguntas

- Me apareció un cobro en una cuenta de servicios básicos que no concuerda con lo que he consumido. Mientras se aclara ¿me pueden cortar el suministro?
- Hice una compra por internet, pero no era lo que esperaba y pedí devolver el producto a los 5 días, con el envase donde venía, y me dijeron que no se podía. ¿Pueden negarme la devolución?
- La empresa de TV cable me cobró durante tres meses un canal que no contraté. ¿Tengo que aceptar este cobro?

En cada uno de estos casos la respuesta es NO.

6.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Si tiene tarjeta de crédito, fíjese en el detalle de lo que le están cobrando. Si hay errores la empresa debe realizar las devoluciones y las indemnizaciones que correspondan.
- Si en la cuenta de servicios básicos (agua, luz, teléfono o gas) le cobran más, usted puede pedir a la compañía que revise su caso y no le pueden cortar el suministro de dicho servicio mientras se aclaran estos cobros indebidos.
- La empresa tiene la obligación de emitir una cuenta clara para el consumidor, detallando por separado cada uno de los servicios y/o productos cobrados. Es decir, el valor del servicio básico contratado y aparte, el costo de cualquier producto o servicio adicional.
- Guarde las cuentas de las multitiendas y revise que le estén cobrando lo que corresponde.
- Si compró o contrató un servicio a distancia, debe quedar evidencia de que usted aceptó expresamente adquirir dicho compromiso. La empresa deberá enviarle esa evidencia (copia de contrato), para que usted tenga acceso claro y oportuno a las condiciones del servicio que contrató o producto que compró.
- Si contrató un producto o servicio a distancia (teléfono, internet, etc.), tiene derecho a retractarse o arrepentirse hasta 10 días después de recibido el producto o la prestación del mismo.
- Para el pago automático de cuentas, el banco solo puede hacerlo si firmó un mandato autorizándolos.

6.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

En la cuenta de la luz me aparece un cobro por la compra de una estufa que yo nunca compré. Mi temor es que nos corten el suministro y nos dejen sin electricidad. Por más que he ido a reclamar, todavía no hay solución. Todos los meses me dicen que lo van a ver y vuelve a salir el cobro en la cuenta. Por lo tanto he estado pagando algo que nunca he comprado. No sé qué hacer.

¿Qué le recomendaría a este consumidor?

- Que tenga claro que no le pueden cortar el suministro de un servicio básico hasta que no se aclare el problema existente.
- Que insista en la compañía, pero si no obtiene respuesta que vaya a pedir información al SERNAC sobre los pasos que debe seguir.

7. Derecho a la garantía legal

Diálogo

Carmen: (En la tienda) *La lavadora no centrifuga y la compré la semana pasada.*

Vendedor: *¿Será un problema de instalación?*

Carmen: Ustedes la instalaron.

Vendedor: Habría que enviarla al servicio técnico para repararla.

Carmen: No, ustedes tienen que cambiármela por una nueva. Estoy ejerciendo mi derecho a garantía legal.

Vendedor: Tiene usted toda la razón.

Preguntas

- Compré una cámara de video y la batería no dura más de media hora, ¿puedo exigir que me devuelven el dinero?
- Compré un computador y la pantalla tiene unos puntos. Me dicen que lo van a enviar al servicio técnico, pero yo quiero que me lo cambien por uno nuevo, ¿puedo exigirlo?
- Compré una lavadora y al mes no centrifuga y me deja la ropa mojada. Me dicen que llame al servicio técnico porque ellos tienen que responder, pero yo quiero que me la cambien en la tienda donde la compré, ¿es mi derecho?

La respuesta para estas interrogantes es SÍ. En los tres casos usted tiene derecho a garantía legal.

7.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- La garantía se hace efectiva ante el vendedor y en caso de que no lo pueda ubicar o la empresa ya no exista, puede exigirla al fabricante o al importador. Si desea que le devuelvan lo que pagó por el producto, sólo podrá exigir esta devolución a quién se lo vendió.
- Si tiene un problema con el producto que compró y quiere exigir la
- Garantía, la empresa o proveedor que se lo vendió debe ofrecerle las mismas condiciones vigentes cuando usted realizó la compra y no derivarlo a lugares lejanos o imponerle otro horario de atención.
- Debe presentar la boleta o factura, o cualquier otro documento que acredite la compra.
- Si la empresa le ofrece una garantía por más de 3 meses, por ejemplo, en caso de fallas de productos como electrodomésticos, se trata de garantía voluntaria. Sin embargo, tenga presente que esto no lo priva como consumidor de ejercer su derecho a la garantía legal dentro de los primeros 3 meses desde que compró el producto o desde que lo recibió, en caso que el producto fuera despachado en una fecha posterior a la compra o que se trate de una compra a distancia (teléfono, internet, catálogo, etc.).

7.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Una consumidora compró un vestido para asistir a una fiesta en una determinada tienda. Luego de elegir el modelo y esperar por unos pequeños ajustes, la prenda le fue entregada. Sin embargo, el día del evento, al ponerse el vestido, la afectada se sorprendió al ver que se desprendían las mostacillas y presentaba irregularidades en las costuras, por lo que no pudo usarlo.

¿Qué le hubiera recomendado a la cliente?

- Que comprara en el comercio establecido y guardara la boleta para poder exigir la devolución del dinero.
- Que lo devolviera porque no cumplía con la calidad de lo ofrecido.
- Que exigiera la devolución del dinero.

¿Cuál fue el final de esta historia?

Al ver vulnerados sus derechos, la consumidora interpuso la denuncia en el juzgado de policía local. En el juicio, la empresa se defendió señalando que los vestidos que venden tienen garantía, pero que la transformación o compostura de una prenda solicitada por el cliente, como ocurrió en este caso, impide anular la compra o exigir un cambio posterior.

Sin embargo, tras analizar los antecedentes del caso, principalmente las fotografías -donde se apreciaban los desperfectos en las terminaciones del vestido-, el tribunal determinó que la tienda sí vulneró los derechos de la consumidora y condenó a “la tienda” a:

- Pagar una indemnización de \$259.000 a la afectada, que fue el valor pagado por la prenda.
- Devolver el vestido dañado.
- Cancelar una multa de 5 U.T.M. (cerca de \$200 mil).

8. Derecho a que las cobranzas de las empresas respeten la tranquilidad familiar del deudor y su estabilidad laboral

Diálogo:

Carmen: (En casa enojada con su marido) *Pensé que ya habías pagado la deuda del arreglo de la casa y ayer me llamaron de la tienda para decirme que debes dos cuotas.*

Pedro: *¿Y por qué te llamaron a ti? ¡Si yo soy el titular de la cuenta!*

Pedro: (Llamando por teléfono a la tienda) *Quiero reclamar por un llamado que le hicieron a mi señora por una deuda que tengo con ustedes y entiendo que eso no se puede hacer.*

Encargado de la tienda: *Debe haber sido un error señor, disculpe.*

Preguntas

- Tengo una deuda que no he podido pagar y me notificaron en mi trabajo ¿Es legal?
- Han ido a mi casa y he recibido llamados en reiteradas oportunidades y en los más diversos horarios, incluido el día domingo ¿Pueden hacerlo?
- Llamaron a mi esposa para informarle de mi deuda ¿Lo pueden hacer?

La respuesta es NO. El cobro se puede realizar de lunes a sábado de 8,00 a 20,00 horas y, además, nadie debe ser informado de su deuda.

8.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Tenga claro que los llamados de cobranza extrajudiciales deben ser de lunes a sábado entre las 8.00 y 20.00 horas.
- Las empresas no pueden enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales para intimidar a los consumidores.
- La empresa, una vez finalizado el plazo de pago, tiene que realizar al menos una gestión de cobranza, sin que signifique costo alguno para el deudor, ya que el propósito es informarle sobre su deuda. Esto debe ser 15 días después de vencido el plazo para pagar su cuenta o deuda.
- El cobro de porcentajes adicionales por concepto de cobranzas extrajudiciales debe aplicarse al monto adeudado a la fecha del atraso y no al total que se debe.



8.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Un consumidor solicitó un crédito a un banco por un millón de pesos. Al principio, cumplió con el pago de sus cuotas, pero debido a que perdió su empleo terminó atrasándose. Se acercó a la entidad financiera para regularizar su situación, momento en el que se enteró que la deuda había pasado a cobranza judicial. Luego del proceso, logró pagar la totalidad de la deuda, recibiendo por parte del tribunal el pagaré que acredita el cumplimiento del compromiso.

Sin embargo, siguió recibiendo llamados de cobranza extrajudicial por parte del banco. Finalmente decidió acercarse a la oficina de la institución financiera para que resolvieran el inconveniente. El funcionario que lo atendió, tras corroborar que la deuda había sido pagada, envió un correo electrónico a la casa matriz informando la situación, pero los llamados continuaron.

¿Qué le hubiera recomendado al afectado?

- Que llevara los documentos para acreditar que ya había pagado la deuda.
- Si insisten en no reconocer el pago de la deuda, poner un reclamo ante el SERNAC o una denuncia ante el juzgado de policía local.

¿Cuál fue el final de esta historia?

El consumidor decidió interponer un reclamo ante el SERNAC, organismo que pese a realizar las gestiones, no logró que la empresa terminara con las acciones de cobranza. Por ello, el afectado decidió denunciar el hecho ante la justicia, interponiendo una denuncia ante el juzgado de policía local de la ciudad donde ocurrió el hecho, instancia en la que el Servicio se hizo parte.

En primera instancia, y pese a ser notificado, el banco no accedió al llamado de la Justicia. Tras revisar los antecedentes del caso, el juzgado condenó a la entidad por su actuar negligente, pues la deuda ya había sido pagada.

Tras acusar recibo de este fallo, la entidad financiera decidió apelar a la Corte de Apelaciones de la ciudad correspondiente. En esta instancia y en su defensa, el banco alegó que luego de pagada la deuda por parte del consumidor, tras el juicio ejecutivo, todavía quedaban intereses impagos argumento que fue rechazado por el tribunal de alzada.

Finalmente, la Corte de Apelaciones de la ciudad condenó al banco al pago de una indemnización de \$3 millones de pesos al consumidor afectado por las molestias provocadas. Además le aplicó una multa de 3 U.T.M. (cerca de \$120 mil) por haber infringido la Ley del Consumidor.

9. Derecho a que las empresas cumplan sus promesas publicitarias

Diálogos

Carmen: *Mira ese computador está a muy buen precio, dice \$190.000.*

Sobrina: *Entremos, tal vez es una oportunidad.*

Sobrina: (dirigiéndose a un vendedor) *Quisiéramos ver ese computador en oferta.*

Vendedor: *Si, pero la oferta es válida sólo comprando con la tarjeta de la tienda.*

Carmen: *Pero en ninguna parte dice eso en la promoción.*

Vendedor: *No lo dice explícitamente, pero se entiende.*

Carmen y sobrina: (se miran) *Pero lo tiene que especificar claramente y no lo están haciendo.*

Preguntas

- Vi una promoción de comida que parecía muy tentadora, pero la foto no tenía nada que ver con lo que nos trajeron ¿Puedo reclamar?
- Había una promoción que decía lleve dos y pague uno, pero cuando llegué me dijeron que ya se había acabado. Le dije que no habían especificado el número de unidades o la fecha de vigencia ¿Puedo exigir que la respeten?
- Me llegó a mi casa una carta por medio del correo con un aviso publicitario, pero no existía la posibilidad de solicitar que no me manden más. ¿Puedo reclamar?

La respuesta es SÍ. Tienen que respetar y cumplir lo que han prometido en la publicidad.

9.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- La publicidad engañosa está consignada en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y sanciona la publicidad que induce a error o engaño sobre las características relevantes de un producto o servicio que se ofrece en el mercado.
- Las personas deben poder comprobar que los anuncios se cumplan. Se comete una infracción cuando se induce a error o engaño respecto a:
 - Los componentes del producto y su porcentaje.
 - El precio y su forma de pago, así como el costo del crédito y las condiciones de la garantía. Las características del bien o servicio.
 - La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante.
 - La veracidad, si el anunciante lo señala, de que el producto no produce daño al medio ambiente o a la calidad de vida, y de la condición de reciclable o reutilizable.
 - En el caso de las compras por internet los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio.



9.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: aplicando lo aprendido.

Con motivo de un concierto masivo se hicieron largas filas para comprar entradas.

Pero los fanáticos se encontraron con varias condiciones que no habían sido debidamente informadas por la empresa productora del evento:

- Las entradas disponibles en el punto de venta sólo podían ser adquiridas con la tarjeta de crédito de una multitienda específica.
- La compra de entradas por Internet tenía un costo adicional por el envío de los boletos a domicilio y en muchos casos éstos llegaron atrasados.
- Varios compradores que optaron por las entradas más caras, para las mejores ubicaciones, a la hora del concierto se encontraron con que no eran las que les habían ofrecido.

A raíz de esto, el SERNAC recibió numerosos reclamos, por lo que decidió denunciar a la empresa responsable a la Justicia al considerar que se estaban infringiendo los derechos de los consumidores.

¿Qué le hubiera recordado a los afectados?

- Los consumidores tienen derecho a recibir servicios de espectáculos seguros y que cumplan con las características y condiciones que fueron publicitadas u ofrecidas.
- Asimismo, tienen derecho a obtener información veraz y oportuna sobre el servicio que están adquiriendo, y a recibir el servicio por el que realmente se pagó.

- Si bien es válido el cobro por un servicio de acercamiento (envío de entradas a domicilio), los consumidores deben tener la opción de dirigirse a un punto de venta sin tener que pagar ese servicio.

¿Cuál fue el final de la historia?

La empresa se excusó argumentando que informó oportunamente los precios y las condiciones de compra, como el uso de la tarjeta de crédito de una determinada multitienda, y que en los puntos de venta se habrían habilitado carteles que informaban del valor de las entradas y los cargos por servicio, como despacho a domicilio.

No obstante, el tribunal examinó los reclamos constatando que tenían fundamento y que efectivamente hubo una serie de negligencias por parte de la empresa, como la demora con que llegaron las entradas compradas por Internet al domicilio de los compradores, la falta de aviso de los cargos por despacho, venta de entradas para ubicaciones distintas a las elegidas por los consumidores y el cobro efectuado a personas que quisieron comprar por internet pero anularon la transacción, entre otras.

El juez determinó finalmente que la empresa a cargo del concierto cometió infracción a la Ley del Consumidor al no respetar las condiciones convenidas con los consumidores y no entregar un servicio de calidad causándoles menoscabo. Por ello se condenó a la empresa al pago de una multa de \$300 millones de pesos.

Este fallo es importante pues confirma una vez más que las empresas deben cumplir lo que acuerdan con los consumidores, entregando un servicio de calidad y, asimismo, deben responder cuando cometen negligencias.

10. Derecho a que lo indemnicen si la empresa no respeta la Ley del Consumidor y le causa algún daño moral o material

Diálogo

Carmen: *Señor, esta carne no tiene buen olor.*

Vendedor: *Que raro llegó hoy no más.*

Carmen destapa el paquete y todos se tapan la nariz.

Vendedor: (Con cara de interrogación mira a todos los que están comprando) *¡Se la cambio inmediatamente!*

Preguntas

- Si pido un sándwich y al comérmelo detecto una mosca muerta en él ¿Tengo derecho a que me indemnicen?
- Si compré entradas para un concierto y los micrófonos estaban malos y no se escuchó nada ¿Tengo derecho a que me devuelvan el dinero? ¿La empresa que organizó el concierto debe ser multada?
- Si compré comida china y estaba en mal estado, por lo que todos los que comieron se intoxicaron teniendo que ser atendidos en el hospital ¿Tengo derecho a que me indemnicen?

La respuesta es SÍ. En caso de daño material o moral, el consumidor tiene derecho a que lo

10.1. ¿Cómo ejerzo mi derecho?

Para poder ejercer este derecho:

- Compre en el comercio establecido y guarde la boleta como garantía de su compra.
- Tiene que exigir que lo ofrecido se cumpla, por ejemplo, las condiciones en que se realiza un concierto.
- Cuando un consumidor detecta un cuerpo extraño o alguna irregularidad en un alimento, ya sea envasado o preparado, debe acudir a la Autoridad Sanitaria para que investigue y ordene los sumarios sanitarios correspondientes. Al mismo tiempo, esto le permitirá obtener las pruebas para exigir su derecho a indemnización en tribunales.
- Acercarse al SERNAC en caso de consultas frente a alguna situación donde se sienta dañado moral o materialmente.

10.2 Ejercicio práctico

Ejemplos de autoaprendizaje: Aplicando lo aprendido.

Una señora compró cabritas en el cine y tenía derecho a una promoción que consistía en que una vez terminada la función, podía rellenar el paquete. La consumidora decidió hacerlo y llevarlas a su casa para compartirlas con su familia. Sin embargo, al momento de compartir el producto, se percató que al interior del envase había un ratón muerto.

¿Qué le hubiera recomendado a la afectada?

- Llevar inmediatamente el producto con la boleta al local donde lo había comprado, para exigir indemnización y reparación por daños morales.

- Llamar a la Autoridad Sanitaria para que analizara el paquete y además fuera a la tienda a inspeccionar los locales y toda la mercadería.
- Estar atenta a no sufrir una intoxicación y, en caso que ocurriera, ir al hospital y exigir que la empresa responsable le pague todos los gastos médicos.

¿Cuál fue el final de esta historia?

La empresa de cine debió pagar dos millones de pesos a la consumidora por daños morales.

Además tuvo que pagar una multa de 40 UTM (un millón 600 mil pesos aprox.) por infringir la Ley del Consumidor.

IV. Mecanismos cuando se vulnera el derecho

Si usted considera que alguno de sus derechos como consumidor(a) ha sido vulnerado, puede recurrir a alguno de los siguientes mecanismos de denuncia:

- Dirigirse a las oficinas de atención de público del SERNAC y presentar su caso a un ejecutivo que lo orientará y registrará su reclamo, según corresponda.
- Realizar su reclamo a través de la página web del SERNAC (www.sernac.cl), donde podrá indicarnos cómo contactarnos con usted y revisar el estado de su denuncia en línea.
- Denunciar a la empresa responsable en el juzgado de policía local de la comuna donde se cometió la infracción (donde usted realizó la compra o contrató un servicio), sin necesidad de contratar un abogado.
- Recuerde que el SERNAC busca una solución extrajudicial a través de la mediación. En caso que dicha mediación no resulte exitosa, el SERNAC podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores.

V. Listado con las sucursales regionales del SERNAC

A continuación encontrará información para contactarse con las sucursales regionales de SERNAC a lo largo del país.

Recuerde que también contamos con Oficinas Municipales de Atención de Público en varias comunas. Para saber si existe un punto de atención en su comuna consulte por vía telefónica en nuestro Fono Consultas (800 700 100 - Celulares: 2 2594 6000) o en la oficina regional que corresponda, o bien, revise la información disponible en nuestra página web www.sernac.cl.

Región de Arica y Parinacota

Directora: Rosa Cortez
Dirección: Baquedano 343, piso 1, Arica.
Fono: (+58) 2230507
Email: arica@sernac.cl

Región de Tarapacá

Director: José Luis Aguilera
Dirección: Baquedano 1093, Iquique.
Fono: (+57) 2391720
Email: iquique@sernac.cl

Región de Antofagasta

Director: Marcelo Miranda
Dirección: Pasaje Argomedo 269, Antofagasta.
Fono: (+55) 2495934
Email: antofagasta@sernac.cl

Región de Atacama

Director: Eduardo Marín
Dirección: Calle Atacama 898, casilla 371, Copiapó.
Fono: (+52) 2210739
Email: copiapo@sernac.cl

Región de Coquimbo

Directora: Paola Ahumada
Dirección: Matta 461, piso 3, oficina 302, La Serena.
Fono: (+51) 2225008
Email: la_serena@sernac.cl

Región de Valparaíso

Director: Nicolás Corvalán Pino
Dirección: Melgarejo 669, piso 6, Valparaíso.
Fono: (+32) 2211154
Email: valparaiso@sernac.cl

Región Metropolitana Director:

Juan Carlos Luengo
Dirección: Teatinos 333, piso 2, Santiago.
Fono: 800 700 100
Desde celulares: +56 2 2594 6000

Región de O'Higgins

Director: Mauricio Retamal
Dirección: Germán Riesco 230, piso 1, oficinas 101 y 102, Rancagua.
Fono: (+72) 2221926
Email: rancagua@sernac.cl

Región del Maule

Director: Esteban Pérez
Dirección: 4 Oriente 1360, entre 2 y 3 Norte, Talca.
Fono: (+71) 2231577
Email: talca@sernac.cl

Región del Biobío

Director: Juan Pablo Pinto
Dirección: Colo Colo 166, Concepción.
Fono: (+41) 2225487
Email: concepcion@sernac.cl

Región de la Araucanía

Director: Arturo Araya
Dirección: Manuel Bulnes 52, Temuco.
Fono: (+45) 2216007
Email: temuco@sernac.cl

Región de Los Ríos

Directora: Lorena Bustamante Dirección:
Arauco 371, piso 2, Valdivia.
Fono: (+63) 2259203
Email: valdivia@sernac.cl

Región de Los Lagos

Directora Subrogante: Alejandra Miranda
Dirección: Balmaceda 241, Puerto Montt.
Fono: (+65) 2316390
Email: PuertoMontt@sernac.cl

Región de Aysén

Directora: Karina Acevedo Dirección:
Presidente Ibáñez 355, Coyhaique.
Fono: (+67) 2231881
Email: coyhaique@sernac.cl

Región de Magallanes

Directora: Pamela Ramírez
Dirección: Lautaro Navarro 353,
Punta Arenas.
Fono: (+61) 2226349
Email: puntaarenas@sernac.cl

Call Center:

800 700 100 - Celulares: 2 2594 6000

Horario de atención:

Lunes a viernes: 09.00 a 21.00 horas.
Sábados: 09.00 a 19.00 horas.

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Síganos en Twitter
@sernac



Síganos en Youtube
SemacYoutube



Síganos en Facebook
Sernac