

## DERECHO A CALIDAD



### Ficha Técnica

<b>Curso al que está dirigida la actividad</b>	Educación de adultos
<b>Asignatura</b>	Consumo y calidad de vida
<b>Objetivo de aprendizaje transversal</b>	Ejercer plenamente los derechos y deberes personales, laborales y ciudadanos que demanda la vida social de carácter democrática.
<b>Objetivo de aprendizaje</b>	Reconocer los actores del sistema nacional de protección del consumidor y las normas especiales que regulan la relación entre proveedores y consumidores.
<b>Documento curricular de referencia</b>	Marco curricular para Educación Básica y media, Educación de Adultos, 2004.
<b>Contenido de Educación Financiera</b>	Situaciones en las que los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros han sido transgredidos y formas en que estos conflictos pueden ser solucionados.
<b>Aprendizaje de educación para un consumo responsable</b>	Informarnos acerca de nuestros derechos cuando un producto o servicio presenta fallas de calidad o no ha cumplido con lo prometido.
<b>Sugerencia de material de apoyo para la realización de la actividad</b>	📖 Capítulos “Derecho a la calidad y garantía legal” y “Derecho a la reparación e indemnización”, de la serie Consuma bien, Viva mejor.

## Inicio

Invitar a los estudiantes a ver los capítulos “Derecho a la calidad y garantía legal”, y “Derecho a la reparación e indemnización”.

Incentivar a que relaten situaciones vividas respecto a problemas de calidad y cómo han hecho valer su derecho a reparación.

Reflexionar en conjunto acerca de nuestros deberes como consumidores en el momento de ejercer la triple opción.

## Desarrollo

Pedir a los estudiantes que se junten en grupos para hacer un spot publicitario o sketch donde expliquen el derecho a la garantía e identifiquen buenas prácticas en el ciclo de compra.

Para hacerlo, deberán investigar en Internet de qué se trata y cómo se puede ejercer.

Una vez que los grupos han presentado, pedirles que realicen un cuadro donde se expliquen los aspectos más relevantes que un consumidor debe tener claro al hacer valer su derecho a reparación.

Realizar un folleto, tríptico o afiche donde resuman con sus palabras algunos de los aspectos que consideren relevantes para enseñar a otras personas este tema.

## Cierre

Las siguientes, son las ideas centrales o conceptos clave de esta actividad, las principales ideas trabajadas que debieran plasmarse en el aprendizaje de los y las estudiantes. Le servirán de apoyo para el cierre de la actividad.

### **Derecho a la calidad y la garantía legal**

Calidad es la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural al que se destina el respectivo bien o servicio, como también al grado en que uno u otro resultan acordes a ciertos descriptores o características incorporados en una norma o ponderados por el proveedor en su publicidad.

La idoneidad o aptitud se refiere a la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que en definitiva recibe, dependiendo de la calidad y cantidad de información recibida antes de la compra.

Los proveedores tienen la obligación de responder cuando el producto no es apto para los usos y fines previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados (circunstancias que rodean la adquisición, como el lugar de compra, la información proporcionada en el momento de la venta, la publicidad con la que se ofreció el producto, su presentación, los términos y condiciones post venta, la entrega del bien en el domicilio del consumidor y los bienes de reemplazo cuando el consumidor hace uso de la garantía legal.)

Es importante destacar que la sola declaración unilateral de voluntad de un proveedor no puede limitar los derechos de los consumidores. **NADA ESTÁ POR SOBRE LA LEY**, ni las “políticas de la empresa”.

No tienen validez todas aquellas fórmulas comerciales que utilizan algunos proveedores como: *“Sin cambio ni devolución”, “Sólo cambios los 10 primeros días” o “Cambios sólo de lunes a jueves entre las 10:00 y las 15:00 horas”*

Hay dos tipos de garantía (garantía legal y voluntaria del proveedor), y ciertos tipos de prácticas o políticas comerciales implementadas por las empresas referidas a estándares de satisfacción a todo evento (garantía de satisfacción) y los contratos de seguros para ciertos desperfectos de productos, denominada equívocamente como “garantía extendida”, pero en realidad se trata de pólizas de seguros que confunden a los consumidores en el ejercicio de su derecho a calidad.

## Derecho a la reparación e indemnización.

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, y servicios insatisfactorios.

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 tienen inconvenientes, molestias o sufrimientos.

En virtud de este derecho, cuando el producto presenta defectos o fallas de responsabilidad del proveedor, la ley da al consumidor la posibilidad de elegir entre la triple opción: reparación gratuita, cambio de producto o devolución del dinero (esto se conoce como garantía).

En caso de que el proveedor no respete la opción elegida por el consumidor afectado, está la opción de recurrir al SERNAC para que éste efectúe las gestiones que permitan una solución amistosa antes de llegar a juicio. A este proceso se le llama Mediación.

## Material Anexo

No se requieren materiales anexos para desarrollar esta actividad.

