



Charla de Derechos del Consumidor para migrantes



**Chile
mejor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

BIENVENIDA

El **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, es un organismo estatal, dependiente del Ministerio de Economía, que vigila el comportamiento del mercado y vela por que las empresas respeten los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley N° 19.496.

Sèvis nasyonal konsomatè a, se yon òganizasyon deta, ki depann de ministè ekonomi an, ki kontwole kompotman mache a.



MISIÓN SERNAC

La misión del SERNAC es **informar, educar y proteger a los consumidores.**

Misyon yo se enfòme, edike epi pwoteje konsomatè yo.

De acuerdo con esto, la Educación Financiera entrega herramientas a los consumidores para que tomen mejores decisiones de consumo y sepan desenvolverse en el sistema económico actual; para que conozcan sus derechos y deberes, y sepan aplicarlos.





DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



1. DERECHO A ELEGIR

DWA POU CHWAZI

Consiste en elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio.

Konsiste nan chwazi nan tout libète achte yon pwodui oubyen kontrate yon sèvis.

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

- ✓ Cuando no lo dejan elegir el producto que va a comprar (en cualquier negocio).
- ✓ Cuando se condiciona la venta de un producto por la compra de otro.
- ✓ Cuando se discrimina el acceso a bienes o servicios por causas raciales, ideológicas, sociales u otras.
- ✓ Cuando le imponen comprar un producto de una marca determinada (por ejemplo al comprar útiles escolares).

2. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA

DWA AK BON ENFOMASYON A LÈ

Este derecho permite al consumidor exigir toda la información que necesite antes de comprar un producto o contratar un servicio. La información que le entreguen debe ser verdadera y las empresas tienen la obligación de respetar lo informado: precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.

Dwa sa chache asire konsomatè a ke, nan moman ke yap achte oubyen kontrate yon byen ou yon sèvis, pou yo gen bon jan enfomasyon ak lè sou tout byen ak sèvis ke yap ofri yo, pri yo, kondisyon kontratasyon ak lot karakteristik releван.

2. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA

DWA AK BON ENFOMASYON A LÈ

Por ejemplo, este derecho **NO** es respetado, Cuando **NO SE INFORMA**:

- ✓ Lo que incluye el servicio
- ✓ Los costos y condiciones de pago (instalación, fecha de facturación, plazo para pagar, multas por atraso, corte de servicio, costo de reposición, etc.)

3. DERECHO A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE POR LAS EMPRESAS, AL USAR UN SERVICIO O CONTRATARLO

**DWA POU YO PA DISKRIMINE ABITRÈMAN PA ANTREPRIZ YO,
LÈ YAP UTILIZE YON SÈVIS OUBYEN CONTRA**

Asegura a todos los consumidores un trato igualitario en el mercado. Ningún consumidor puede ser discriminado, excluido o ser maltratado por su edad, credo religioso, sexo, condición socioeconómica, raza, nacionalidad, etc.

Asire tout konsomatè yo yon tretman egal nan mache a, de fason ke yo pa kapab diskrimine, exklu oubyen vin objè de move tretman pou laj yo, kroyans yo, sex yo, kondisyon sosyal ak ekonomik yo, ras yo, nasyonalite yo.

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

- ✓ Si le niegan ingresar a un lugar o hacer uso de un servicio.
- ✓ Si le imponen un producto o servicio distinto del que usted solicitó.

4. DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO

DWA AK SEKIRITE KONSOMATÈ A

Las empresas y locales comerciales deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar riesgos que puedan afectar al consumidor o sus pertenencias.

Antrepriz ansanm ak local komès yo dwe adopte tout mezi ki necesè pou evite risk ki kapab afecte konsomatè a ak byen l yo.

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

- ✓ Cuando los productos no informan (en su etiqueta o en un folleto con instrucciones) toda la información necesaria para que las personas no corran riesgos físicos o de salud al utilizarlos.

Poner atención en:

Remedios, cosméticos, productos de aseo y limpieza, juguetes, productos de seguridad, materiales de construcción.

5. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COBRANZAS

DWA POU RESEVWA ENFOMASYON SÈVIS FINANSYE YO AK PÈMAN

Si desea contratar productos financieros tales como:

Si l vle kontrate pwodui finansye sa yo, tankou:

- ✓ Tarjetas de crédito de retail o bancarias. (**kat de kredi**)
- ✓ Créditos en bancos, retail o financieras. (**kredi bank**)
- ✓ Productos de inversión y ahorro. (**fòm investisman ak sere lajan**)
- ✓ Seguros. (**asirans**)

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

Cuando la empresa **NO** informa en detalle las condiciones de uso de dichos productos: beneficios para el cliente, medidas de seguridad (en caso de robo o clonación), condiciones de pago y cargos adicionales.

5. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COBRANZAS

DWA POU RESEVWA ENFOMASYON SÈVIS FINANSYE YO AK PÈMAN

Al contratar un crédito de consumo o tarjeta de casa comercial o retail, usted tiene derecho a saber:

- ✓ **Costo Total del Crédito (CTC):** Valor final que se compromete a pagar el consumidor que contrata un crédito.
- ✓ **Valor cuota:** Monto que el consumidor se compromete a pagar periódicamente.
- ✓ **Carga Anual Equivalente (CAE):** Indicador que revela, a través de un porcentaje, el costo anual de un crédito y permite compararlos.
- ✓ **Hoja Resumen:** los contratos de adhesión de productos o servicios financieros deberán tener una hoja resumen con toda la información relevante del crédito.

6. DERECHO A CUENTAS CLARAS Y COBROS JUSTOS

DWA AK KONT KLÈ EPI TOUCHE JIS

Además de conocer de antemano las condiciones del servicio contratado, es su responsabilidad revisar las cuentas y saber leer cada sección de la boleta para verificar que los cobros sean adecuados.

Tay lèt yo pi gwo, total pou peye yo ak dat yap respire, senplifikasyon konsep yo, istwa konsomasyon ak konparezon avan yo, menm mwa ak anea van yo, konsey pou sere.

6. DERECHO A CUENTAS CLARAS Y COBROS JUSTOS

DWA AK KONT KLÈ EPI TOUCHE JIS

Algunos servicios han modificado su boleta, para facilitar la comprensión de los cobros:

- ✓ **Tamaño de la letra** más grande.
- ✓ **“Total a Pagar”** y **“Fecha de Vencimiento”** destacados.
- ✓ **Simplificación** de conceptos.
- ✓ **Historial de consumo** comparación con mes anterior y mismo mes año anterior.
- ✓ **Consejos** para ahorrar.

		R.U.T.: 96.800.570 - 7 BOLETA ELECTRÓNICA N° 36450537
<small>S.I.I. - SANTIAGO CENTRO</small>		N° CLIENTE 24390363
<small>EMPRESA ELÉCTRICA S.A. RUT: 96.800.570 - 7 GIRD: Distribución y venta de energía eléctrica y venta de artículos electrónicos del hogar. CASA MATRIZ: Santa Rosa 76, piso 8, Santiago.</small>		Fecha de emisión: 5 May 2016
Sr. (a) Juan Carlos González		Observaciones de reparto: Dejar boleta con el vecino (Loma del Parque B K Dep. 47).
Dirección de envío: Loma del Parque B K Dep. 43, Puente Alto, Santiago. Dirección suministro: Fontana Roda 6655 D/1104, Las Condes, Santiago.		
Ruta: 625 Var. Corresp.: RMAN		
¿Cuánto debo?	Total a pagar	\$18.800
	<small>Monto del periodo 01 Abril - 01 Mayo (Incluye saldo anterior de \$2.619).</small>	
<small>* Revisa el detalle de tu cuenta al reverso de esta página ></small>		
¿Hasta cuándo puedo pagar?	Fecha de vencimiento	17 May 2016
	<small>(A partir de esta fecha se originarán intereses y se le cobrará un cargo adicional por pago fuera de plazo)</small>	
	Corte después de	6 Jun 2016
	<small>(Motivo: No pago de saldo anterior)</small>	
Cupón de pago	N° Cliente	Fecha de vencimiento
	24390363	17 May 2016
N° Boleta: 2971204	Total a pagar	
	\$18.800	
		
<small>CHEQUE SUJETO A VERIFICACIÓN</small>		
<small>Último pago: el 05 Abr 2016 por un monto de \$17.000 en Oficina Matucana</small>		

7. DERECHO A LA GARANTÍA LEGAL

DWA AK GARANTI LEGAL

Si compra un producto en una multitienda, en el supermercado o en cualquier negocio, y éste falla o se encuentra en mal estado, tiene derecho a devolverlo, cambiarlo o repararlo en un plazo de 3 meses. Existen 3 alternativas, conocidas como **3x3**:

Tres meses de garantía, tres opciones:

- ✓ Devolverlo y que le reembolsen su dinero.
- ✓ Cambiarlo por uno nuevo.
- ✓ Repararlo.

El consumidor elige.

Si l achte nan yon multi boutik, nan super mache oubyen nan yon biznis nan yon kwen yon pwodui nouvo ki gen pwoblem, pa bliye 3x3. Gen twa mwa garanti, twa opsyon: repara l, cahnje l oubyen remet lajan.

8. DERECHO A QUE LAS COBRANZAS RESPETEN LA TRANQUILIDAD FAMILIAR DEL DEUDOR Y SU ESTABILIDAD LABORAL

DWA POU MOUN KAP TOUCHE NAN ANTREPRIZ YO RESPEKTE TRANKILITE FANMI MOUN KI DWE A ANSANM AVEK ESTABILITE LABORAL LI

Las cobranzas extrajudiciales son los gestiones de cobros que realizan las empresas, cuando existe retardo en el pago de una deuda. Pueden generar cobros de dinero asociados a la aplicación de interés y honorarios.

Koleksyon yo ekstrajidisyal yo se pwosedi yo koleksyon ke konpayi yo pote soti, lè gen yon reta nan peman an nan yon dèt. Yo ka jenere koleksyon lajan ki asosye ak aplikasyon an nan enterè ak frè yo

8. DERECHO A QUE LAS COBRANZAS RESPETEN LA TRANQUILIDAD FAMILIAR DEL DEUDOR Y SU ESTABILIDAD LABORAL

DWA POU MOUN KAP TOUCHE NAN ANTREPRIZ YO RESPEKTE
TRANKILITE FANMI MOUN KI DWE A ANSANM AVEK ESTABILITE
LABORAL LI

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

- ✓ Si le envían documentos que aparentan ser escritos judiciales, para intimidarlo/la.
- ✓ Si la empresa informa la deuda a otras personas (de su familia o su lugar de trabajo).
- ✓ Si lo/la llaman para cobrarle fuera del horario permitido: de lunes a sábado, entre las 8.00 y las 20.00 hrs.

9. DERECHO A QUE LAS EMPRESAS Y LOCALES COMERCIALES CUMPLAN SUS PROMESAS PUBLICITARIAS

DWA POUK E ANTREPRIZ Y OAK LAKOL KI GEN KOMÈS KONPLI PWOMÈS PUBLISITE YO

La publicidad engañosa o que conduce a error está penalizada por ley.

Move publisite oubyen ki Mennen nan erè penalize pa la lwa.

Poner atención en:

- ✓ Las características descritas de un producto publicitado deben ser comprobables por el consumidor o consumidora.
- ✓ Si se publicita una oferta o promoción, los anuncios deben informar el precio final del producto y las condiciones de pago.

Oferta

Rebaja del precio de un producto para incentivar su compra.

Promoción

Estrategia publicitaria que no significa rebaja de precios, sino que incentiva la compra ofreciendo, por ejemplo, paquetes de productos (ej. 3x2)

10. DERECHO A QUE LO INDEMNICEN SI LA EMPRESA O LOCAL COMERCIAL NO RESPETA LA LEY CONSUMIDOR Y LE CAUSA ALGÚN DAÑO MORAL O MATERIAL

DWA POU YO ENDEMNIZE YO SI ANTREPRIZ LA OUBYEN LOCAL KOMÈS LA PA RESPEKTE LWA KONSOMATÈ A E LI KOZE L YON TIP DE MAL O MATERYEL

Este derecho consiste a recibir una indemnización o reparación adecuada por todo daño o perjuicio provocado por informaciones falsas, artículos de mala calidad o adulterados, o incluso servicios insatisfactorios.

Dwa sa konsiste a resevwa yon endemnizasyon oubyen reparasyon adekuat pou tout lane a oubyen prejije ki provoke pa fo enfòmasyon, atik move kalite oubyen ki sibi modifikasyon, oubyen tou yon sèvis ki pa bay satisfaksyon.

10. DERECHO A QUE LO INDEMNICEN SI LA EMPRESA O LOCAL COMERCIAL NO RESPETA LA LEY CONSUMIDOR Y LE CAUSA ALGÚN DAÑO MORAL O MATERIAL

DWA POU YO ENDEMNIZE YO SI ANTREPRIZ LA OUBYEN LOCAL KOMÈS LA PA RESPEKTE LWA KONSOMATÈ A E LI KOZE L YON TIP DE MAL O MATERYEL

Este derecho **NO** es respetado, por ejemplo:

- ✓ Si un producto o servicio no cumple con lo prometido y le ocasiona daños o molestias.
- ✓ Si al utilizar un producto o servicio se produce una situación irregular que lo/la ponga en riesgo o afecte su bienestar.

*Compensación o indemnización se refiere a una reparación del daño ocasionado, independiente de la devolución de dinero correspondiente al derecho a garantía.

¿ DÓNDE EFECTUAR UN RECLAMO?

Si se enfrenta a una situación en la que una empresa no respeta sus derechos como consumidor o consumidora, ejerza su derecho a reclamo:

- ✓ En el mismo negocio.
- ✓ En el Call Center del SERNAC: **800700100**
- ✓ A través del sitio web: www.sernac.cl
- ✓ De forma presencial en las oficinas del SERNAC en su región o en su municipio.





Charla de Derechos del Consumidor para migrantes



**Chile
mejor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor