

# CONSUMO Y CALIDAD DE VIDA

## GUÍA N° 6

### Segundos ciclos

2°D-2°B -2°F	Emilia Pehuén Profesora.emiliapehuen@gmail.com
2° A-2°C- 2°E	Gisella Manascero gisella.manascero@colegiofernandodearagon.cl

#### Deberes del consumidor en Chile

Todos hemos escuchado sobre los derechos del consumidor, pero rara vez conocemos o estamos al tanto de los deberes que tenemos como consumidores. Así, del mismo modo en que hay derechos, hay deberes, y como consumidores debemos tenerlos claros a la hora de comprar o contratar algún servicio.



#### ¿Qué es el SERNAC?

El SERNAC es el organismo encargado de salvaguardar tanto tus derechos como deberes de consumidor. De acuerdo a esto, su misión es educar, informar, proteger a los consumidores en Chile, fomentando la participación ciudadana a través de la **Ley 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor**.

El servicio al consumidor se relaciona con el presidente a través del ministro de Economía y media en los conflictos que se produzcan entre proveedores y consumidores.

¿Por qué necesitamos derechos y deberes del consumidor?

Los derechos y deberes son importantes para normar la situaciones de consumo, estableciendo no sólo derechos al consumidor, sino también haciéndolo responsable de sus acciones al momento de comprar o contratar un servicio.

De este modo, las relaciones de mercado y el servicio al consumidor son más equilibradas y transparentes, porque la participación de los ciudadanos en tanto la defensa como el ejercicio de sus derechos mejora la calidad de vida de todos.

#### Deberes del consumidor

Los deberes del consumidor consiste es una lista de parámetros que ha elaborado y establecido el Servicio Nacional de Consumo en Chile (Sernac) para conocimiento público, Sin embargo sabemos que no todo es deber, también los consumidores tienen sus derechos, **los derechos para los consumidores**.

El mercado de consumo debe ser regulado constantemente con el objetivo de lograr consumidores satisfechos, y empresas que se ajusten a las leyes de consumo del mercado.

**Aquí le mencionamos los 10 deberes que establece Sernac para una compra segura e informada.**

1. Debe realizar sus compras y contrataciones sólo en comercios establecidos: El comercio callejero es ilegal, además no ofrece garantía alguna.
2. Debe **tomar sus decisiones de compra libre e informadamente**: antes de comprar es conveniente **buscar la mejor opción**.
3. Debe **rechazar los cobros de compras que no haya realizado**: No es legal que le exijan el pago de un bien o servicio de algo que usted no solicitó contratar.

4. Debe **solicitar la reparación o indemnización por daños materiales y morales** derivados de actos de consumo: **La ley establece que el proveedor debe responder por el funcionamiento correcto de lo adquirido o comprado.**

5. Debe **No hacer denuncias sin fundamentos válidos en contra de proveedores**, debe **informarse antes de realizar una denuncia**, recopile antecedentes que respalden su queja.

6. Debe **leer detalladamente los contratos antes de firmarlos**: Debe comprender todo el contenido de un contrato antes de firmarlo.

7. Debe exigir el cumplimiento de lo informado en la publicidad: Lo que indica la publicidad es exigible como parte del contrato. **La publicidad debe ser veraz, comprobable y no inducir al engaño.**

8. Debe informarse sobre los servicios ofrecidos en el mercado (precio, condiciones de contratación, etc.): **tómese el tiempo de comparar precios**, características, condiciones de contratación o compra (leer la letra chica) de lo que desea adquirir.

9. Debe tomar las medidas que eviten el riesgo derivados del uso o consumo de servicios: **esto apunta a la responsabilidad del consumidor en su propio beneficio.**

10. Debe informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le **permita ser un consumidor responsable**: para conocer sus derechos debe informarse antes.

Muchas veces sucede que los derechos y los deberes en el consumo se desconocen y es allí cuando surgen las dudas con respecto a si se hizo una buena compra o una buena contratación de un servicio cuando el cliente o consumidor no quedo del todo satisfecho con la acción de compra realizada o también surge la duda no saber si esta bien o no el no recibir toda la información que precisamos sobre un producto o servicio por parte del proveedor.

Para no tener dudas como consumidor es fundamental estar informados sobre los derechos y deberes que competen saber al momento de realizar una acción comercial. Tanto los del cliente como los del proveedor.

### **¿Por qué es necesario pedir una boleta de compra?**

La **boleta** de compra permite ejercer la garantía legal, esto es, el derecho a que cuando un producto nuevo sale malo, se pueda cambiar, reparar o recuperar el dinero.

Para hacer efectivo este derecho, el consumidor o consumidora debe presentar la **boleta** o factura, o cualquier otro documento que acredite la compra, como voucher de tarjeta de crédito o estado de cuenta si es cliente de la multitienda.

### **¿Qué hacer si lo que me vendieron resultó no ser lo prometido o salió defectuoso?**

Dependiendo del servicio o bien que adquirió, puede solicitar:

- La devolución de su dinero.
- El reemplazo del artículo.
- Su reparación gratuita o intercambio por otro bien o servicio.

Tiene un **plazo de tres meses** desde que adquirió el producto para reclamar y pedir su compensación ante el vendedor, importador o fabricante, siempre y cuando no sea por una falla que haya sido causada por usted (por descuido o mal uso). Los alimentos o productos perecibles tienen como garantía el plazo que indique el envase o un máximo de 7 días. Esta es una **garantía automática que le da la ley**. Si usted compró con una póliza de garantía, registrará la que se extienda por más tiempo.

### **¿Qué hacer ante un incumplimiento de contrato?**

Tanto las empresas como los consumidores deben respetar lo convenido en los contratos y una de las partes no puede cambiarlo sin consentimiento de la otra.

Recuerde además, que todo lo que se promete en la publicidad pasa a ser parte del contrato tal como si estuviera escrito.

No obstante, los contratos no pueden contener cláusulas abusivas, como aquellas en que la empresa se desligue anticipadamente de su responsabilidad ante incumplimientos. Tampoco contener cláusulas en las que una de las partes pueda cambiar las condiciones.

No son válidos los contratos que incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de firmarlos.

Para conocer sus derechos y saber cómo ejercerlos, llame al 800 700 100. Sus consultas y reclamos puede presentarlos en <https://www.sernac.cl>

### **¿Me puedo retractar de una compra o servicio adquirido?**

Sólo cuando haya hecho una compra por Internet o cuando el vendedor lo haya citado a una reunión y haya firmado el contrato en ese mismo momento (por ejemplo, en los eventos de venta de tiempos compartidos), puede poner término unilateral al contrato **hasta diez días después de que lo firmó** o desde que recibió el producto.

### **¿Aún existe la letra chica en los contratos?**

No, la **Ley del Consumidor** obliga a que todos los contratos deben estar escritos de manera clara y legible y la letra no puede ser más pequeña que 2,5 milímetros (fuente tamaño 12). Las cláusulas que no se atengan a esta norma, quedarán sin efecto.

### **¿Puede una tienda no poner sus precios en vitrina?**

No, todos los precios deben estar visibles y no se le puede cobrar un precio mayor al que está anunciado.

### **¿Puede una tienda negarse a vender algo que está expuesto?**

No, no se puede negar a vender algo que está en la vitrina aduciendo que es el último que les queda y que no pueden desarmar el decorado. Si el producto es ofrecido y anunciado, es obligación de la tienda venderlo. Si el artículo es parte de la ornamentación, debe informarse claramente que no está a la venta.

### **¿Qué dice la ley sobre la publicidad engañosa?**

La Ley del Consumidor sanciona la publicidad que induce a error o engaño sobre las características del bien o servicio que promueve y establece que los anuncios deben ser comprobables.

Comete infracción la empresa que induce a error o engaño respecto de:

- Los componentes del producto y su porcentaje.
- La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer.
- Las características relevantes del bien o servicio.
- El precio del bien o servicio y su forma de pago.
- Las condiciones de la garantía.
- Su condición de no producir daño al medio ambiente o a la calidad de vida y el ser reciclable y reutilizable.

Por ejemplo, un producto que promete bajar de peso en una semana y resulta no ser así o una inmobiliaria que ofrece áreas verdes, juegos infantiles y gimnasio que no entrega nada de eso.

Quien incurra en publicidad engañosa recibirá una multa de entre 50 y 750 UTM. Si los efectos de ese engaño derivan en daños al medio ambiente, la multa será de 1.000 UTM. El juez puede doblar la multa en caso de reincidencia.

### **¿Cómo denunciar a una tienda o empresa?**

Si requiere orientación con respecto a algún tema de consumo puede acudir a los canales de **SERNAC Facilita**: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); **Fono Consulta** 800 700 100 o las **oficinas comunales de SERNAC Facilita Municipio**.

SERNAC puede actuar como mediador buscando una solución extrajudicial a su problema. Este es un trámite absolutamente gratuito.

### **Si hay más personas en igual situación ¿podemos actuar juntos o cada uno reclama por separado?**

La Ley del Consumidor permite que 50 o más consumidores afectados por un mismo problema puedan presentar una acción colectiva. También puede ser interpuesta por una Asociación de Consumidores o el SERNAC.

### **¿Cuál es el plazo máximo para hacer un reclamo?**

Tiene **hasta seis meses** para denunciar cualquier hecho que pueda ser considerado una infracción a la **Ley del Consumidor**.

### **¿Cuáles son las penas por mal servicio?**

Quien cometa infracciones contra la Ley del Consumidor se expone en general a una multa de hasta 50 UTM.

No obstante, si hay suspensión injustificada de servicios como TV cable o Internet de banda ancha, la multa será de hasta 150 UTM. En caso de servicios como agua potable, gas, electricidad o teléfono, la multa será de hasta 300 UTM. Además no se puede cobrar por el tiempo en que no se prestó el servicio.

## Actividad: analizar y comentar en clase la siguiente noticia

Justicia condenó a Farmacias Ahumada al pago de una indemnización de \$5 millones a consumidora.

La afectada fue injustamente acusada de robo por personal del local comercial. El Director Regional del SERNAC explicó que los consumidores tienen derecho a ser tratados con dignidad, y si bien es legítimo que las empresas cuiden su negocio, en ningún caso pueden tomar medidas que vulneren sus derechos.



La Corte de Apelaciones de Rancagua condenó a Farmacias Ahumada al pago de una indemnización de \$5 millones a una consumidora, tras acusarla injustamente de robo.

Todo comenzó cuando la afectada, junto a su hija y su nieta, entraron a un local de la Farmacia Ahumada en la ciudad de Santa Cruz, con el propósito de cotizar unas cremas.

No obstante, como tenía que recargar el celular en un local ubicado al frente, le pidió a la vendedora que les guardara los productos para poder adquirirlos a su regreso.

Cuando estaba recargando el teléfono, fue abruptamente abordada por el jefe de local y una dependiente de Farmacias Ahumada, quienes la acusaron de ladrona por haberse, supuestamente, llevado unas cremas sin pagar, quienes además pedían a gritos a los guardias que cerraran el local y que llamaran a Carabineros.

Tras la vergüenza y con el propósito de aclarar la situación, la afectada concurre al local de Farmacias Ahumada, corroborando que los productos estaban donde la vendedora los había guardado.

No obstante, y tras verificar que se había tratado de un error de los dependientes, el jefe de local sólo se remitió a pedir disculpas por lo ocurrido, lo que no aminoraba la humillación sufrida por la afectada en frente de muchas personas, varias de ellas conocidas suyas.

Al sentir que sus derechos habían sido vulnerados, sobre todo considerando los efectos provocados en su salud, como fue un cuadro depresivo y estrés post traumático certificado clínicamente, la consumidora interpuso un reclamo ante el SERNAC, organismo que pese a realizar las gestiones pertinentes, no logró una respuesta favorable para la afectada.

Ante este escenario, la consumidora interpuso la denuncia ante la justicia, instancia donde el SERNAC se hizo parte.

Tras analizar los antecedentes, el tribunal determinó que Farmacias Ahumada infringió la Ley del Consumidor al discriminar arbitrariamente y no respetar la dignidad de la consumidora, condenándola al pago de una indemnización de \$5 millones por el daño moral, además e aplicarle una multa de 10 U.T.M (cerca de \$420 mil). Este fallo fue ratificado posteriormente por la Corte de Apelaciones de Rancagua.

El Director Regional (PT) del SERNAC, Mauricio Retamales, explicó que este fallo confirma que los consumidores tienen derecho a ser tratados con dignidad, y si bien es legítimo que las empresas cuiden su negocio, en ningún caso pueden tomar medidas que vulneren sus derechos.

En caso de que los guardias o personal de vigilancia sorprendan a una persona delinquiendo, sólo están facultados para ponerla a disposición de las autoridades competentes como Carabineros o Investigaciones, enfatizó la autoridad regional

Retamales señaló finalmente que en caso de ser injustamente acusados, los consumidores deben exigir la presencia de la autoridad a fin de que se inicie el procedimiento que pueda determinar si existió delito. Las empresas deben hacerse cargo de sus errores y responder por sus dependientes.