



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN
FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES

CECUSS

Centro de Educación Ciudadana USS

GLOSARIO DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

DERECHOS:

- **Elegir libremente un determinado bien o servicio:** El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido.
- **Acceder a una información veraz y oportuna:** Acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- **No ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios:** Es arbitrario en la medida que es irracional o atenta contra la dignidad de los consumidores. Por ejemplo, basada en su clase social, opción política, entre otras.
- **La seguridad en el consumo de bienes y servicios:** La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente. Implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.

- **A la reparación e indemnización:** A la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, existe el deber de exigir la reparación o indemnización por tales actos de acuerdo a los medios establecidos en la ley. El consumidor no debe hacer denuncias en contra de proveedores carentes de fundamento y mala fe, formuladas con propósitos distintos al reconocimiento de estos derechos.
- **Derecho a la educación para un consumo responsable:** Es deber del consumidor acceder a los medios posibles para obtener esta información educativa, entre ellos, los entregados en el Sitio Web del SERNAC y la Revista del Consumidor.
- **A retracto o terminar sin la voluntad del proveedor:** A retracto o terminar sin la voluntad del proveedor (unilateralmente) el contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación

del servicio y antes de la prestación del mismo y en los siguientes casos:

- Los celebrados en reuniones convocadas o concertadas, como, por ejemplo, “tiempo compartido”; ocasión en que el consumidor debe expresar su aceptación.
 - En contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.
 - En los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera.
 - Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que disponga la ley en cada uno de los casos descritos.
- **El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero:** El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, reparación según corresponda- por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase. Los derechos citados y los

otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores.

- **Derecho a cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas:** Si ya no se quiere tener la tarjeta, y lo adeudado está pagado, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerlas.

- **Derecho a la libertad de aceptar los productos y no aceptar ventas atadas de productos y servicios no solicitados:** Esto es, si se saca una tarjeta de una multitienda, no pueden obligar al consumidor a que también contrate otro producto. Si compra algún producto asociado deberá estar en un contrato aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma

- Derecho a **que las empresas no cambien las condiciones** o costos del contrato si no está de acuerdo.

- **No le pueden poner límites a los medios de pago** electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco.

- Derecho a contar con la **validez de una cotización** entregada por un banco o multitienda por 7 días.

- Derecho a que **no le envíen a su domicilio o lugar de trabajo**, productos o contratos representativos de ellos.

- Tiene derecho a que **no lo limiten a comprar con la misma tarjeta** emanada de la misma casa comercial donde está comprando.

- Derecho a que si le cambian el plástico de la tarjeta **no le cobren comisión.**

- Tiene derecho a que se **cancele la hipoteca en 15 días** y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que usted tenga.

DEBERES:

- 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. La publicidad debe ser veraz, comprobable y no inducir a engaño.

- **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.**