



NORTH AMERICAN COLLEGE

HACIA UN FUTURO CON FE

BUILD YOUR FUTURE WITH FAITH

GUÍA N 11

EDUCACION TECNOLOGICA

1 MEDIOS

UNIDAD: 1 Desarrollo e implementación de un servicio

Objetivo: Investigar un servicio que implique la utilización de aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

Introducción

¿Qué es el SERNAC?

Es el Servicio Nacional del Consumidor y su misión es:

Educar, Informar, Fiscalizar, Proteger a los consumidores y fomentar la participación ciudadana

Con fecha 13 de septiembre de 2018 se publicó la ley N° 21.081 que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y el Decreto Ley N° 2757 que establece normas sobre asociaciones gremiales, con el objetivo de procurar una protección de los derechos de los consumidores más moderna, ágil y eficiente.

La ley en cuanto a los consumidores:

- El SERNAC podrá fiscalizar y exigir a las empresas información para protegerlos.
- Los tiempos de tramitación de las demandas colectivas se acortan para otorgar soluciones más eficaces.
- El plazo para hacer denuncias aumenta de 6 meses a 2 años (contados desde el cese de la infracción a la ley).
- Se mejora el procedimiento de mediaciones colectivas para buscar respuestas adecuadas antes de llegar a Tribunales.
- Las empresas tendrán menos incentivos para cometer infracciones masivas, se aumentan las multas hasta 6 veces, incluso en casos graves y colectivos, pueden multiplicarse por cada consumidor afectado.
- Posibilidad de mayores indemnizaciones en caso de juicios colectivos, dado que las indemnizaciones podrán extenderse al daño moral (daño emocional o psicológico) causado a los consumidores por infracciones a la ley.
- Mayor acceso a la Justicia para los consumidores más vulnerables que no pueden pagar abogado, pues el SERNAC los derivará a la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)

Respecto a las fiscalizaciones:

Los funcionarios del SERNAC podrán comprobar y constatar en terreno las infracciones de las empresas. En caso de que los precios de los productos no están a la vista como lo exige la Ley, los Juzgados de Policía Local podrán sancionar a la empresa con multas de hasta 300 UTM.

Habrá un plan de fiscalización anual, para ver aquellas áreas donde los consumidores puedan estar más indefensos.

Material Complementario Videos YouTube “Nuevo Sernac, cuidar a los consumidores para fortalecer tu negocio “y “Cápsula N 1 ¿Qué es el Sernac?



NORTH AMERICAN COLLEGE
HACIA UN FUTURO CON FE
BUILD YOUR FUTURE WITH FAITH



GUÍA N 12
EDUCACION TECNOLOGICA
1 MEDIO

UNIDAD: 1 Desarrollo e implementación de un servicio

Objetivo: Investigar un servicio que implique la utilización de aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

Los derechos y Consumidores

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.

Como consumidor debes cumplir con una serie de deberes a la hora de consumir. De lo contrario, si sufres algún percance podría ser que tu reclamo frente al prestador de servicios no sea fructífero.

Derechos del consumidor

- 1.-Derecho: A elegir libremente un determinado bien o servicio
- 2.-Derecho: A acceder a una información veraz y oportuna
- 3.-Derecho: A no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios
- 4.-Derecho: A la seguridad en el consumo de bienes y servicios
- 5.-Derecho: A la reparación e indemnización
- 6.-Derecho: A la educación para un consumo responsable
- 7.-Derecho: A retracto o a terminar un contrato o venta sin la voluntad del proveedor
- 8.-Derecho: A garantía, cambio, devolución del dinero o reparación
- 9.-Derecho: A cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas
- 10.-Derecho: A la libertad de aceptar los productos o rechazar ventas atadas de productos y servicios no solicitados

- 11.-Derecho: A que las empresas no cambien las condiciones o costos del contrato si usted no está de acuerdo
- 12.-Derecho: A contar con la validez de una cotización
- 13.-Derecho: A que no se envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos
- 14.-Derecho: A que no le exijan comprar con la tarjeta de la casa comercial donde está comprando
- 15.-Derecho: A que al renovar o reponer su tarjeta, no se cambien las condiciones contratadas, ni le impongan un nuevo contrato
- 16.-Derecho: A cancelar la hipoteca en 15 días y a que ésta sólo garantice el crédito y no todas sus deudas
- 17.-Derecho: A que no limiten su medio de pago electrónico en caso de que tenga cuenta en otro banco

Deberes del Consumidor

- 1.-Deber: Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido
- 2.-Deber: Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos
- 3.-Deber: Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente
- 4.-Deber: Exigir el cumplimiento de lo informado por la publicidad
- 5.-Deber: Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya solicitado
- 6.-Deber: Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado (precio, condiciones de contratación, etc.)
- 7.-Deber: Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo
- 8.-Deber: Tomar las medidas que eviten riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios
- 9.-Deber: No hacer denuncias sin fundamento en contra de los proveedores de bienes y/o servicios
- 10.-Deber: Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita ser un consumidor responsable

Material Complementario

Página Sernac: Guía del consumidor

Videos “Conjunto de temas en relación a los derechos, los deberes y el consumo responsable e informado”

