

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS), fundada en 1996, es una organización privada, sin fines de lucro, constituida por personas naturales, en su mayoría profesionales.

Tiene como misión la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Y colaborar en la construcción de una sociedad que respete los derechos de los ciudadanos incluidos aquellos que emanan de su condición de consumidores

CONADECUS está afiliada a Consumers International y es miembro fundador del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores, del Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores y del Foro de Asociaciones de Consumidores del Mercosur

Financia



SANTIAGO NORTE HACIA UN CONSUMO RESPONSABLE



**Relatos y Experiencias
sobre Derechos y Deberes
del Consumidor
en Huechuraba.**

I N T R O D U C C I Ó N

Conadecus trabaja directamente con consumidores que han enfrentado problemas en sus actos de consumo, y es función de los relatos de sus problemáticas que hemos concluido la necesidad de la formación de monitores de consumo que se encuentren directamente relacionados con la comunidad para así poder entregar apoyo y orientación desde el mismo contexto en que los

El sentido de capacitar monitores es ampliar el espectro de la información de los derechos y deberes de los consumidores y lograr una sociedad informada y conciente de sus derechos.

De esta forma podran replicar su formación en temas de consumo y en específico los derechos y deberes de los consumidores con la comunidad que se relacionan cotidianamente, ya sea en su barrio en las organizaciones de base en las que se desenvuelven diariamente en su trabajo social, ya que se estima que los participantes de los talleres serán en su totalidad dirigentes sociales y que en su mayoría correspondería a mujeres dirigentes que podrán replicar esta iniciativa por medio de nuevos talleres organizados por ellos mismos o en las

Los talleres realizados han sido un instrumento que entrega la información necesaria para concluir respecto al real alcance de los talleres y su real aporte a la comunidad.



TALLER DE CAPACITACIÓN PARA MONITORES SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR

Durante Julio de 2010, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) realizo diversos talleres en la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Huechuraba, (Los Cantares N° 5628) sobre los derechos del consumidor y la gestión de diversos tramites para hacerlos valer. El principal, o objetivo de estas jornadas, fue capacitar a los dirigentes vecinales en temas tan importantes como el sobreendeudamiento o aprender a leer las cuentas de la luz, el teléfono y las deudas de casas comerciales.

La finalidad de dichos talleres ha sido que los dirigentes estuvieran mas capacitados para que ellos puedan darle respuestas a sus vecinos y ayudarlos con orientación hacia los problemas que puedan surgir en temas referentes a las repactaciones de deudas y saber también que es lo que cobran las cuentas de servicios básicos y poder detectar y manejar cobros indebidos. De esta forma contarán con información certera y valida para entregar a la población ante consultas y problemáticas tan frecuentes.



SANTIAGO NORTE HACIA UN CONSUMO RESPONSABLE E INFORMADO.



MONITORES Y RELADORES REUNIDOS EN HUECHURABA.

VECINOS DE HUECHURABA Y SU EXPERIENCIA

Claudio

El año pasado fui a comprar una radio para mi hijo menor al supermercado Líder, porque había visto en una revista que estaba en mi casa una oferta súper buena, la radio tenía salida a USB para el pendrive, el producto salió con desperfectos, trate de prenderla, la probamos de todas formas y en varios enchufes pero no funcionaba, fui a cambiarla antes de una semana que la había comprado, primero me dijeron que había que mandarla a arreglar, pero le dije que tratara de prenderla y se daría cuenta que no prendía, el niño que me atendió hablo con su jefe y le dijo que me la cambiara por otra, pero no quedaban de la misma que yo había comprado, no me quisieron devolver el dinero y me dijeron que no traerían más de esas, así que la mandara a arreglar. No me quedo otra que desarmarla y venderla por parte y así recuperar algo, porque aunque la arreglaran no quedaría buena.





El caso del Claudio es muy común, las personas al no tener acceso a información, no tiene conciencia de sus derechos, Claudio debió haber exigido su derecho a garantía, consagrado en la ley 19, 496. " Sobre protección de los derechos de los consumidores " La garantía legal puede hacerse efectiva ante el vendedor dentro del plazo de tres meses contados desde la recepción del producto. Si el consumidor hubiese optado por la reparación podría solicitarla ante el vendedor, fabricante o importador. Lo importante es que solicitada a uno de ellos no puede después solicitarla al otro. Pero si claudio opta por la devolución de la cantidad pagada entonces sólo puede solicitarla ante el vendedor. Este no se puede negar.

Julio

En el mes de Diciembre fui a comprar a una ferretería con mi papá en ella había un cartel que decía todos las herramientas de una determinada marca con 20% de descuento, la oferta era muy tentadora y compramos varias cosas que necesitábamos en la casa, el cartel era grande y estaba puesto en varios lugares de la tienda así que no dudamos de ella, pero después que pagamos nos cobraron el precio original sin el descuento, cuando mi papá pregunto por el descuento le dijeron que había sido solo por el fin de semana y que ya había terminado, el problema es que la gente seguía viendo los carteles y pensaba que la promoción seguía, mi papá decidió no comprar nada y la cajera se molesto porque tenía que deshacer la boleta.



Aquí claramente se han vulnerado el derecho a la información veraz y oportuna el proveedor tiene la obligación de otorgar al consumidor, en la oferta de un bien o en la oferta en la prestación de un servicio, información o descripción antes de la celebración del contrato y que dicha información debe ser detallada y verídica en cuanto al precio, a las condiciones de contratación y respecto de las características relevantes del bien o servicio. Además es importante el hecho de que los carteles aún se encuentren publicados en el establecimiento claramente nos encontramos ante una publicidad engañosa al entregar información sobre una oferta que no es tal en ese momento



Pamela

Necesitaba comprarme urgente una lavadora porque me estaba cambiando de casa y no contaba con todo el dinero porque ya había tenido muchos gastos, solicite en una tarjeta de crédito en Falabella, me hicieron firmar muchos papeles, luego me compre mi lavadora la cual era en cuotas de \$15.000, mi sorpresa fue grande cuando me llega la cuenta y veo que debía pagar una letra de \$23.000 fui a consultar y se trataba de varios seguros. Incluso termine de pagar la lavadora y me seguían llegando cuentas cobrando los seguros por lo que decidí cerrar la tarjeta....esa lavadora me salió por más del doble.



La Ley contempla que los consumidores tienen derecho a información veraz y oportuna en las compras que realicen o en las contrataciones de servicios, esto implica entre otras cosas que el proveedor debe poner siempre a disposición del cliente el precio final que este deberá pagar por el producto y los intereses que implicara la compra por medio de crédito.



En este caso el consumidor tenía el deber de exigir toda la información sobre la forma de pago de su compra y los cobros que se realizarían, si bien quizá no lo hizo en primer momento, debió hacerlo en el momento en que distinguió un cobro que no correspondía y dirigirse de inmediato al proveedor para aclarar la boleta. Además es importante considerar que los seguros cargados a la boleta deben consultarse con el consumidor y este debe ser aceptada expresamente, ya que el silencio no es señal de aprobación en ningún caso.

Mauricio

Yo tenía mi celular de prepago y siempre mantenía mi número aunque cambiara el aparato, un día me llamaron ofreciéndome que me cambiara a un plan que me convenía, lo hice y la verdad es que siempre pagaba más de lo que correspondía, después de un tiempo me di cuenta que no era un buen plan y quise renunciar y volver a ser de prepago, no me lo permitieron aclarándome que no podía renunciar al contrato antes de más de un año de servicio y mas encima me quitaron el número que era de mi prepago y por el cual yo había pagado por el chip. Esto me perjudico mucho ya que mis clientes conocen ese número, y ahora debía contactarme con todos para darles el número nuevo y mandar a hacer todas mis tarjetas de nuevo, porque en ellas aparecía el número antiguo. Ellos siempre ganan no recibí nunca ni una sola explicación y además tuve que pagar una cantidad ridícula por un aparato que ni siquiera quería.

Simplicidad y eficiencia al momento de elegir tu Plan.

Con el **Plan Control** tienes Conexión Directa limitada con todos los usuarios Nextel de Chile y América, y además Servicio Celular limitado para llamadas entrantes y salientes entre equipos Nextel.

Con el **Plan Libre**, tienes todas las ventajas del Plan Directo, más 100 minutos para llamadas salientes a otras compañías, y un precio fijo por minuto adicional.

Contrato con Nextel y Chile

Esta situación es más común de lo que se quisiera, lamentablemente los consumidores no acostumbran a leer los contratos que firman y en cual debieron aparecer estipuladas todas las condiciones que se impusieron a Mauricio al momento de querer renunciar a su plan, leer un contrato nunca es fácil por lo que siempre debe pedir una copia del contrato para llevárselo y leerlo con calma antes de firmar, demorarse un día más en obtener un plan, una tarjeta de crédito, cable o lo que sea, valdrá la pena si en algún momento enfrentamos algún problema o queremos cancelar el contrato. La lectura del contrato debe ser minuciosa y si considera que necesita la ayuda de alguien que conozca más del tema, no dude en recurrir a Conadecus en donde encontrara una abogada dispuesta a ayudarlo a resolver todas sus consultas. La ley dicta que es deber de los consumidores leer con detenimiento todo contrato que se firme, ya que una vez firmado se considera que el consumidor acepta todas las condiciones que se le imponen.



SANTIAGO NORTE HACIA UN CONSUMO RESPONSABLE E INFORMADO.

Los talleres, partieron con diagnósticos iniciales sobre cuanto sabían los dirigentes vecinales sobre la ley del consumidor y desde esa base, abordaron las diversas materias, para que estos tuvieran claras nociones de cómo hacer exigir los derechos y traspasarles esa información al resto de los vecinos.



Carolina Rojas, dirigente vecinal de La Pincoya, ha sido la encargada de manejar exitosamente los reclamos hacia Chilectra para el caso de los cobros abusivos y que en esta ocasión, ya como monitora, fue la encargada de estos talleres.

Para Boris Castillo, presidente de la Unión Comunal, esta iniciativa fue de gran valor porque "Habían cosas de las que no teníamos idea y uno las deja pasar solo por no saber del tema"

A través de ejemplos reales y con la entusiasta participación de estos dirigentes terminó el primero de estos talleres que se realizó en la Pincoya. Continuando en Renca, Conchalí y Recoleta, donde los vecinos deberán acudir a sus respectivas Juntas Vecinales para informarse o llamar a Conadecus 6725150 o escribir a