



DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR MODIFICACIÓN A LA LEY N°19.496

"Sobre protección a los derechos a los consumidores".



ÍNDICE

1) DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2) CAMBIOS INTRODUCIDOSA LA LEY N°19.496

3) FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES





MÓDULO SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES #1

MÓDULO SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

La ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores señala los siguientes deberes de los consumidores:



A LA LIBRE ELECCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

Este derecho consiste en la posibilidad que tiene el consumidor de elegir entre varios productos aquel que más le convenga, para lo cual es necesario que exista una libre competencia que permita esta oferta variada.

EL DERECHO A UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA:

Sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

EL DERECHO A NO SER DISCRIMINADO:

Arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.

EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO:

De bienes o servicios y a la protección de la salud y del medio ambiente.

EL DERECHO A LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN:

Adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.

EL DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE:

El Estado debe proveer de información educativa a los consumidores y facilitar la creación de asociaciones de consumidores que desarrollen actividades de educación.

EL DERECHO A GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO:

Según corresponda, por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros.

También por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase.

DERECHO A RETRACTO O TERMINAR UN CONTRATO SIN LA VOLUNTAD DEL PROVEEDOR:

En un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- Contratos celebrados en reuniones concertadas, como "tiempo compartido".
- En contratos realizados por medios electrónicos y 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.





DEBERES

La ley 19.496 señala los siguientes deberes de los consumidores:

INFORMARSE responsablemente sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio y condiciones de contratación.

ADOPTAR TODAS LAS MEDIDAS a su alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes y servicios.

ACCIONAR DE ACUERDO A LOS MEDIOS QUE ESTABLECE LA LEY para obtener la reparación o indemnización de los daños materiales y morales derivados de actos de consumo.

NO HACER DENUNCIAS TEMERARIAS en contra de proveedores, vale decir, denuncias carentes de fundamento, formuladas con el patente propósito de perjudicar económica o moralmente al denunciado.

CELEBRAR SUS OPERACIONES DE CONSUMO con el comercio establecido.

BUSCAR LOS MEDIOS PARA DOTARSE DE LA EDUCACIÓN que les permita ejercer un consumo responsable.

LEER DETALLADAMENTE los contratos antes de firmarlos, de manera que pueda comprender totalmente su contenido.

TOMAR sus decisiones de compra libre e informadamente.

SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SERNAC

EL Servicio Nacional del Consumidor, es el servicio público que tiene por misión:

- Velar por el cumplimiento de la Ley del Consumidor.
- Difundir los derechos y deberes del consumidor.
- Orientar y educar a los consumidores.
- Efectuar acciones judiciales.

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (ADCs)

Tienen como finalidad la:

- Orientación e información.
- Recepción de casos en los que se ha infringido la ley del consumidor.
- Mediación; envío de carta planteando el problema. Depende de la voluntad del proveedor.
- Acciones judiciales; Ayudamos a los consumidores en la confección de denuncias y demandas civiles.
- Interposición de acciones de interés colectivo.

TRIBUNALES Y JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

- Los tribunales competentes para conocer denuncias y demandas individuales por infracciones a la Ley del Consumidor, son los Juzgados de Policía Local.
- Las partes pueden comparecer personalmente, sin necesidad de apoderado o abogado habilitando, al comparendo de contestación.



ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY Nº 19.496 Y SUS DEFINICIONES

La ley entrega a los consumidores los medios necesarios para la defensa de intereses:

- Reconoce expresamente los derechos de los consumidores;
- Regula las relaciones entre proveedores y consumidores desde la perspectiva de la armonización de los intereses en juego.
- Establece las infracciones en perjuicio del consumidor, y señala los procedimientos aplicables tanto para hacer efectiva la sanción que corresponda como para resolver los conflictos que se produzcan entre proveedores y consumidores.

ALGUNAS DEFINICIONES BÁSICAS.

Para una mejor comprensión de su contenido, la ley define los principales conceptos que utiliza.

CONSUMIDORES: Personas naturales o jurídicas (empresas, sociedad, asociación gremial, club deportivo, etc.) que adquieren un bien o contratan un servicio, mediante el pago de un precio o de una tarifa, para satisfacer las necesidades propias o de su grupo familiar.

PROVEEDORES: Personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de servicios a consumidores, por las que cobran precio o tarifa.

INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL: Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor tiene la obligación de entregar al consumidor.

PUBLICIDAD: La comunicación que el proveedor dirige, por cualquier medio adecuado, para informar y motivar a los consumidores a adquirir un bien o contratar un servicio.

ANUNCIANTE: El proveedor que, por medio de la publicidad, se propone informar al público acerca de los bienes o servicios que ofrece, o motivarlo para que los adquiera.

CONTRATO DE ADHESIÓN: Aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, pueda alterar su contenido.

PROMOCIONES: Prácticas comerciales mediante las cuales se ofrecen bienes o servicios en condiciones más favorables que las normales.

OFERTAS: Práctica comercial en que se ofrecen bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria.



OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Los proveedores tienen el derecho básico de producir, fabricar, importar, construir, distribuir y comercializar toda clase de bienes y de prestar todo tipo de servicios, en un marco de respeto a las normas que regulan la actividad. Tienen el derecho de cobrar por esos bienes y servicios el precio o la tarifa que les parezca más conveniente y adecuado.

- Respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales ha ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.
- Informar al consumidor cuando expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando en su fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas.
- La prohibición de negar injustificadamente, la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en su respectivo giro.
- Respetar la dignidad y los derechos de las personas, observando un tratamiento deferente a sus clientes y excluyendo conductas discriminatorias por razones de origen étnico, origen socioeconómico, apariencia física u opciones sexuales, políticas, religiosas, etc.

En caso de sorprender al consumidor en la comisión de un delito o falta, se limitará a ponerlo a disposición de las autoridades competentes.



PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

Cada vez que un consumidor considera que han sido perjudicados sus intereses; cada vez que ve afectados sus derechos o siente que ha sido víctima de un engaño, tiene el derecho y el deber de reclamar. Si no reclama, si no dice nada, el comerciante o proveedor lo más probable es que continúe descuidando sus obligaciones e incumpliendo los derechos del consumidor.

¿CÓMO DEBO HACER EL RECLAMO?

Para una mejor comprensión de su contenido, la ley define los principales conceptos que utiliza.

Este derecho se ejerce en compras en el comercio establecido, haga llegar su inquietud a la empresa donde compró o contrató un producto o servicio.

- El primer paso es ir directamente al proveedor (al mismo local donde hizo la compra) con la finalidad de solucionar el problema lo más pronto posible, el buen trato con el proveedor puede ayudarle a solucionar el problema.
- Su reclamo debe hacerlo en forma escrita, enviando una carta al jefe de la compañía o persona encargada de administrar los reclamos de los consumidores o al encargado o dueño del negocio.
- Escriba claramente su nombre, dirección y el número de su boleta si es necesario.
- Describa su compra con el nombre del producto, modelo número de serie, fecha y lugar donde adquirió.
- Explique el problema y los antecedentes que motivan su reclamo.
- Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema. (copias de boletas, comprobantes o facturas del producto o servicio por qué reclama)
- Guarde copias de todas sus cartas y las que reciba de parte del proveedor.

Si no logra una solución a su problema, realice su requerimiento en la institución que regula dicho proveedor o diríjase al Sernac para recibir asesoría o a alguna asociación de consumidores que entregue orientación como CONADECUS.



¿CÓMO DEBE ACTUAR UN CONSUMIDOR RESPONSABLE E INFORMADO?

ANTES DE ADQUIRIR UN BIEN O PRODUCTO

Antes de cualquier decisión de consumo (adquirir un producto o contratar un servicio):

COTICE Y COMPARE: Mire lo que se ofrece, compare precios, y decida por la mejor opción de compra de acuerdo a su presupuesto.

PREGUNTE TODO, infórmese bien antes de tomar su decisión.

ELIJA LIBREMENTE, tómese su tiempo, no acepte presiones antes de comprar.

¿QUÉ DICE LA LEY SOBRE LOS PRECIOS?

- Usted tiene derecho a que se le informe el precio final de los productos o servicios. Es decir, debe incluir los impuestos.
- Deben ser informados de manera clara y visible, y deben estar publicados en moneda nacional.
- Exija una lista de precios, cuando estén a la venta muchos productos y sea difícil informar todos los precios, como en las farmacias. Ésa debe estar a la vista y a disposición de los consumidores.

LEA LAS ETIQUETAS y el rotulado antes de adquirir cualquier producto. Si no entiende pregunte al vendedor.

REVISE LAS CARACTERÍSTICAS del producto o servicio y si le servirá a su familia, antes de tomar la decisión de comprarlo.

ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO

LEA BIEN EL CONTRATO, revise el acuerdo entre usted y la empresa con la cual contratará el servicio. Pregunte lo que no entiende y **NO FIRME** si no está de acuerdo.

EXIJA UNA COPIA de lo que firmó.

PARA QUE LE COBREN en la cuenta por un producto o servicio usted debe haberlo aceptado previamente.

EL SILENCIO NO SIGNIFICA ACEPTAR la contratación de un servicio. Como cuando se reciben ofertas vía telefónica. Si no existe su expresa aprobación, no le pueden cargar ningún cobro servicios.

¿QUÉ ES UN CONTRATO DE ADHESIÓN?

- Es un acuerdo entre dos partes, que ha sido escrito anticipadamente por el proveedor, en el que usted no puede hacer modificaciones. Por ejemplo, el contrato del servicio telefónico.
- Antes de firmar un contrato fíjese que lo ofrecido o prometido verbalmente esté escrito en castellano y en un tamaño de letra no inferior a los 2,5 milímetros.
- Léalo con calma, y no acepte presiones antes de firmar.
- Si le parece mejor, lléveselo a su casa. Si no lo entiende, comparta esta información con algún familiar o amigo que lo comprenda mejor y pídale que le explique.
- Si no entiende lo que está escrito, no firme.
- Ojo con las cláusulas abusivas.

¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS?

Son obligaciones contenidas en los contratos que dejan en desventaja al consumidor respecto a la empresa, y que no tienen efecto alguno según la ley.

EJEMPLOS:

- Aquellas cláusulas que otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar el contrato sin el consentimiento de la otra parte.
- Las cláusulas que hacen responsable al consumidor de las deficiencias, omisiones o errores administrativos del proveedor.
- Las que dejan espacios en blanco que pueden ser llenados por el proveedor sin conocimiento y acuerdo de quien contrató el servicio. Ejemplo: "Los gastos de administración subirán __UF al año".

RECUERDE:

Los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades de los contratos aceptados por el consumidor.

PUBLICIDAD: QUE LE CUMPLAN LO PROMETIDO

- Antes de comprar o contratar un servicio fíjese en las promociones u ofertas publicitarias.
- Lea e infórmese sobre las condiciones y beneficios de las promociones y ofertas.
- Consulte cuánto dura la oferta (los plazos), de qué se trata lo ofrecido, cuáles son los requisitos o algunas restricciones que podría tener antes de adquirirlos.
- Pregunte por el stock. Es decir, la cantidad de artículos que están en oferta.
- Recuerde que es su derecho exigir que lo anunciado u ofrecido en la publicidad se cumpla y respete. Lo prometido en la publicidad debe considerarse como parte del contrato.



CUANDO COMPRE O CONTRATE UN SERVICIO

EXIJA QUE LE RESPETEN LO OFRECIDO.

- El proveedor debe respetar el precio final en que promociona un producto o servicio.
- Exija información clara y precisa con respecto a las ofertas. Su tiempo de duración, productos o servicios incluidos, cantidad de bienes o servicios en oferta, etc.
- Se debe entregar una explicación clara al consumidor sobre las instrucciones de uso de los productos, advertencias si hay contraindicaciones en el consumo e información sobre la instalación de determinados productos, lo que debe indicarse en idioma español.

¿QUÉ PODEMOS HACER FRENTE A UNA SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN?

- Exigir sus derechos como consumidor o consumidora.
- Consultar en el centro de consultas telefónicas del **SERNAC 600 594 6000** (valor SLM). ¡Que no le nieguen injustificadamente la venta o uso de determinados servicios!

DERECHO A ARREPENTIRSE

¿Sabía que en algunos casos excepcionales usted puede arrepentirse cuando contrata un servicio? Esto se llama derecho a **RETRACTO**.

EN TRES SITUACIONES:

- Si firma un contrato en reuniones donde fue invitado por empresas. Por ejemplo, las de venta de "tiempo compartido"; ocasión en que usted debe expresar la aceptación del servicio dentro del mismo día de efectuada la reunión entre el proveedor y consumidor. Para ejercer el retracto debe enviar una carta certificada al proveedor, al domicilio que se indique y en el plazo de 10 días desde la contratación del servicio y antes de su prestación.
- En contratos realizados por medios electrónicos o en los que acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. En este caso, podrá utilizar los mismos medios que empleó en celebrar el contrato para retractarse del mismo.

El plazo legal para hacer valer su retracto será contado desde la fecha en que recibió el bien o desde la celebración del contrato en caso de servicios, siempre que el proveedor cumpla con mandar la confirmación escrita de los términos, condiciones y modalidades en las que le ofreció o convino la entrega del bien o prestación del servicio. De no cumplirse con esto el plazo para el retracto se extenderá a 90 días.

El consumidor deberá devolver en buen estado el producto y su embalaje original.

- En los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera. En estos casos el retracto le permite al alumno que pagó por su ingreso a cualquier institución de educación superior (centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades) solicitar la restitución del dinero cancelado, cuando es aceptado en una segunda institución dentro del plazo de 10 días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las universidades chilenas, presentando el documento que acredita la segunda matrícula.



CUANDO HA COMPRADO UN PRODUCTO O FIRMADO UN CONTRATO

DERECHO A LA CALIDAD Y A LA GARANTÍA LEGAL

Usted tiene derecho a que el producto que compró funcione con las mismas características que le prometieron y ante fallas o deficiencias, que la empresa se haga responsable.

Recuerde los siguientes pasos después de efectuar la compra:

GUARDE SU BOLETA

La boleta o cualquier otro documento que acredite la compra (comprobante de la compra con tarjeta de crédito o estado de su cuenta con la casa comercial) le permite ejercer su derecho a la **GARANTÍA**.

EXIGIR LA GARANTÍA LEGAL

Usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero, el cambio o reparación del producto (a su elección) en los tres meses siguientes a la compra cuando un producto nuevo:

- No cumple con normas de seguridad.
- No respete lo informado en el rótulo o etiqueta.
- No sirve al fin al que está destinado.
- No cumple con lo convenido entre el consumidor y la empresa.
- Cuando tenga vicios ocultos que imposibiliten su uso.
- La garantía legal se aplica a todos los productos nuevos. No corresponde exigirla para productos refaccionados o de segunda selección, cuando estas características son debidamente informadas por el proveedor.
- Para ejercer su derecho a la garantía, vaya con la boleta o comprobante que demuestre la compra, al lugar donde compró e indique al vendedor o jefe de local, cuál es el inconveniente.
- Cuando usted exija su derecho a la garantía, la tienda le debe otorgar las mismas facilidades para ejercerla que las que le ofreció al comprar. Por ejemplo, si opta por la reparación, no pueden enviarlo a algún servicio técnico muy distante del local donde efectuó la compra ni fuera de las horas de atención para la venta.
- La garantía legal tiene un plazo de 3 meses para productos nuevos y 30 días hábiles en el caso de los servicios, inclusive el servicio de reparación. Los productos perecibles, tienen la garantía indicada como fecha de vencimiento o si ella no se indica, será de 7 días como máximo.

EN QUÉ CASOS NO TIENE DERECHO A LA GARANTÍA

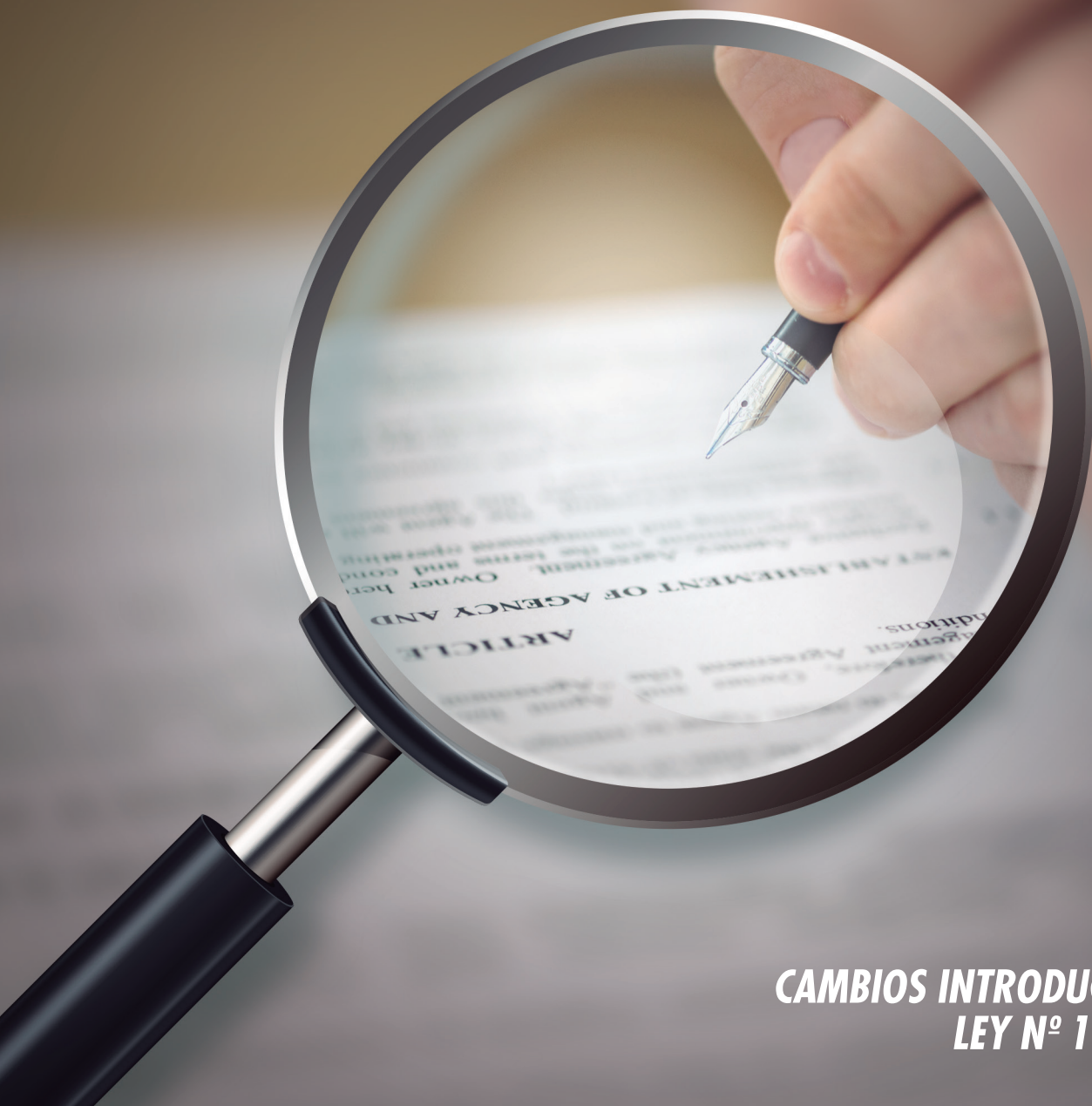
- Cuando no le gustó el producto o, por ejemplo, le quedó mal la talla. Algunas empresas ofrecen garantías voluntarias que complementan la garantía legal.

Ejemplo:

El plazo de 10 días para arrepentirse de la compra que otorgan algunas tiendas o la entrega de reparación gratuita durante un año.

- Una vez que se ofrece esta garantía voluntaria, la empresa debe respetarla porque se convierte en una obligación legal. Asimismo, el consumidor debe respetar las condiciones de la garantía voluntaria para acceder a sus beneficios.





**CAMBIOS INTRODUCIDOS
LEY N° 19.496 #2**

ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas.

EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir unas cláusulas que informe al consumidor de su derecho a recusarlo. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.

- Si el proveedor vulnera las normas comprendidas entre el artículo 17B y 17J, será sancionado con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.

RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO

- Los organizadores de espectáculos público, artistas deportivos, que pongan a las venta localidades que superen la capacidad del recinto o sobrecupos en transportes de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

- Serán sancionados con multa de hasta 2.250 UTM.

- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 UTM, si no tuvieran señalada una sanción diferente. (en la ley anterior la multa alcanzaba a 50 UTM).

- La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, serán sancionadas con una multa de hasta 1.500 UTM.

- En caso que incidan en las cualidades de productos o servicios o afecte a la salud o la seguridad o el medio ambiente, serán sancionada con una multa de hasta 2.250 UTM.

CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES:

• Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, como la reparación efectiva del daño causado al consumidor.

• La autodenuncia, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables.

• La colaboración que el infractor haya prestado al Sernac antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial.

• No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses.

• Para micro o pequeña empresa, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos 18 meses.



CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES:

• Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos 24 meses.

• Para micro o pequeña empresa si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos 12 meses contados de la misma manera.

• Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

• Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

• Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aún no habiéndose causado daño.

PARA ESTABLECER EL MONTO DE LA MULTA SE CONSIDERARÁ PRUDENCIALMENTE:

- La gravedad de la conducta.
- Los parámetros de los objetivos, que definan el deber de profesionalismo del proveedor.
- El grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima.

INFRACCIONES QUE AFECTEN EL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES, EL TRIBUNAL GRADUARÁ LA MULTA:

- El tribunal podrá, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados.
- No procederá lo anterior, si consta que el proveedor ha reparado a todos los consumidores, por lo que la multa se aplicará globalmente.
- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 UTM.
- En caso de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, serán sancionados con multa de hasta 1.500 UTM.
- No podrá efectuar cobro por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido.
- En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a 10 veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.
- Se entiende por cada día sin suministro 4 horas continuas o más dentro de un periodo de 24 horas contado a partir del inicio del evento.
- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción.
- El plazo se suspende cuando el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el mediador, o denuncia ante el SERNAC.
- El plazo sigue corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo.

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendo o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de hasta 300 UTM.
- En las denuncias por publicidad falsa, el tribunal competente de oficio o a solicitud del servicio o de un particular afectado, puede disponer la suspensión de la publicidad.
- En las denuncias por publicidad falsa, el Tribunal podrá suspenderla.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Los productos cuyo uso sean potencialmente peligrosos para la salud, integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes.
- Los fabricantes e importadores de videojuegos deberán colocar en los envases, soportes o plataformas en que comercialicen dichos productos leyendas que señalen claramente el nivel de violencia contenida en el videojuego respectivo, según lo dispuesto en el presente artículo.
- En el envase la advertencia deberá ocupar a lo menos el 25% del espacio.
- Sanción por el juez de policía local competente, con una multa de hasta 300 UTM y comiso de las especies materia de la infracción.

DE LOS PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

- Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DARÁ LUGAR A:

- Las denuncias o acciones correspondientes.
- Sancionar al proveedor que incurra en infracción.
- A anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión.
- A obtener la prestación de la obligación incumplida.
- A hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores.
- A obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor.
- La denuncia, querrela o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado.
- Tratándose del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado.

EN CASO QUE EL CONSUMIDOR NO CUENTE CON LOS MEDIOS PARA COSTEAR SU DEFENSA SERÁ ASISTIDO:

- Por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente.
- Institución pública o privada.
- Asociaciones de Consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.
- Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho.
- Quien representa al proveedor, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.
- La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.

DEL PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL.

- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener indemnización de los perjuicios, corresponde a los Juzgados de Policía Local.
- El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, deberá ser presentada por escrito.
- Notificación personal si no es posible y el ministro de fe deje constancia que es su domicilio comercial o personal, en el mismo acto y sin necesidad de un orden del tribunal procede su notificación, (Art 44 CPC).
- En este procedimiento no será admisible la reconvención del proveedor demandado.
- Las excepciones opuestas se tramitarán conjuntamente y se fallará en la sentencia definitiva.
- Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal.
- Tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los 30 días siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente.
- Cuantía no exceda de 25 UTM, se tramitará como procedimiento de única instancia, las resoluciones que se dicten serán inapelables.

DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES.

- El procedimiento se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- La prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de sana crítica.



SE SUJETARÁ A LAS SIGUIENTES NORMAS:

- Las peticiones a los perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, debe ser la misma para todos los consumidores en la misma situación.
- Las indemnizaciones que se determinen, podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores.
- El juez podrá establecer un monto mínimo común para determinar el daño moral sufrido.

- Aquellos consumidores que consideren que su afectación supera el monto mínimo podrán perseguir la diferencia en un juicio, que tendrá como único objeto la indemnización.

Admitida la demanda el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio.

- Los consumidores afectados podrán declarar como testigos.
- Los proveedores demandados estarán obligados a entregar todos los instrumentos. En caso que se negare el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria.
- El juez ordenará al demandante que, dentro del décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de comunicación nacional, regional o local, escrito, electrónico o de otro tipo, que asegure su adecuada difusión.
- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.
- Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez.
- El tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.
- Transcurrido 2 años desde que se cumpla los plazos, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán los derechos, debiendo el proveedor, o el tercero, entregarán las cantidades correspondientes a los Fondos Concursables.
- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de 90 días corridos, contados desde el último aviso.

- Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil, tanto por daño patrimonial como moral.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS QUE LO REGULAN:

- Indemnidad del consumidor; economía procesal; la publicidad; la integridad y el debido proceso.
- El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores.
- El servicio debe informar al proveedor y a la Asociación de Consumidores, el inicio del procedimiento.
- El servicio no podrá iniciar el procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas.
- Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento y la notificación de la resolución de termino.
- La resolución que dé inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia.
- El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio.



- El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio.
- Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada.
- Este plazo no podrá ser extendido cuando la necesidad de la prórroga se explique por un comportamiento negligente del proveedor involucrado en la negociación.
- Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento.
- Notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito al Servicio su voluntad de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término.
- El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento.
- El Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión.
- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

- El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.
- Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.
- La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.
- Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.





FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES #3

FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

En relación a las asociaciones, el proyecto busca fortalecerlas y profesionalizarlas, aumentando su financiamiento, eliminando ciertas restricciones legales para el desarrollo de sus funciones y entregándoles nuevas facultades.

DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Difundir las disposiciones de esta ley, y sus regulaciones complementarias.
- Informar, orientar, y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría.
- Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- Representar a sus miembros y ejercer las acciones a las que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.
- Representar tanto el interés individual como el interés colectivo y difuso de los consumidores, incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios.
- Participar en la fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.
- Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, con las limitaciones del artículo 9.
- Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales.
- Efectuar, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.





LAS ORGANIZACIONES EN NINGÚN CASO PODRÁN:

Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo no podrán realizar las siguientes actividades:

- Constituirse u operar con la finalidad de redistribuir sus fondos a sus miembros fundadores, directores, socios.
 - Repartir costas procesales y personales, excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas o trabajadores:
- Sin perjuicio de las gratificaciones legales que le correspondan.
 - La remuneración de sus trabajadores y de la facultad del directorio para fijar una retribución adecuada a su representante legal.
 - Las personas nombradas anteriormente tendrán derecho a ser reembolsadas de los gastos, autorizados por el directorio.
- Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales.
 - Percibir donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores.
 - Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios.
 - Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

NO PODRÁN SER INTEGRANTES DEL CONSEJO DIRECTIVO DE UNA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

- El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra.
- El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena.
- El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria.
- El que ejerciere cargos de elección popular ni consejeros regionales.
- Los directores responderán personal y solidariamente por multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.



¿QUÉ SE CONTEMPLA PARA LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES?

- Se les reconoce el carácter de organizaciones de interés público, para los efectos de los beneficios de la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.
- Se crea un fondo concursable destinadas al financiamiento de las asociaciones.
- Se establece la categoría de Asociación Nacional de Consumidores y se contempla una línea de financiamiento especial para éstas del fondo concursable.
- Se establece que los remanentes no transferidos ni reclamados provenientes de soluciones alcanzadas a través de mediaciones o en el contexto de juicios colectivos, integrarán el fondo concursables para las asociaciones de consumidores.
- Se eliminan restricciones legales para el desarrollo de sus funciones.
- Se elimina la prohibición de desarrollar actividades lucrativas.
- Se elimina la restricción de dedicarse a otras actividades que no estén señaladas en la LPC.
- Se establece la posibilidad de pagar honorarios profesionales a sus socios y reembolsar los gastos de representación a sus directores.
- Se aumentan las facultades y el listado de actividades que pueden realizar dejar de ser taxativo.
- Se establece la facultad para ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.
- Se establece la facultad de realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor.
- Se les reconoce la facultad para brindar asesoría jurídica a consumidores ante Juzgado de Policía Local.

- Se establece la participación de las Asociaciones de Consumidores en las Mediaciones Colectivas iniciadas a solicitud de éstas.





NUESTROS SERVICIOS

DEMANDAS COLECTIVAS

INTERVENCIONES PÚBLICAS

Tribunal de Defensa de
la Libre Competencia y
Comisiones del Congreso Nacional.

ASESORÍA LEGAL GRATUITA PRESENCIAL Y ONLINE

Orientación legal en derechos y deberes
de la Ley del Consumidor.

SEMINARIOS, TALLERES Y DIFUSIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

Informa, orienta y educa.

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

MISIÓN

Asegurar un trato justo para los consumidores por un mercado transparente, que asegura la libre competencia, un medio ambiente sustentable, un consumo responsable y la salud de los consumidores; que asume la defensa de Consumidores y Usuarios, los educa, informa y se mantiene como la asociación más activa y reconocida de Chile.

VISIÓN

Ser reconocida como la organización nacional de consumidores líder en el país.

El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el Art. 11 Bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos del consumidor.



Valentín Letelier 16, Santiago
Contacto: (56 - 2) 26725150 - 26960420
conadecuschile@gmail.com • www.conadecus.cl