

# Manual de Educación Financiera *y Derechos de los Consumidores*





# 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:

---

## DERECHOS:

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. EL DERECHO A NO SER DISCRIMINADO:

Arbitrariamente por parte de proveedores de

bienes y servicios.

### 4. EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO:

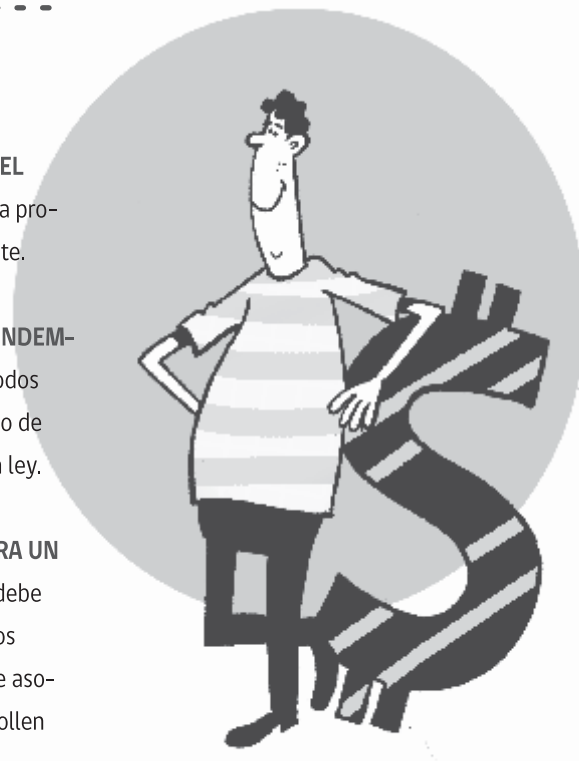
De bienes o servicios y a la protección de la salud y de medio ambiente.

### 5. 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.

### 6. 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.



## 7. 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.

**8. 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.

## DEBERES:

La ley 19.496 señala los siguientes deberes de los consumidores:

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

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

**3. 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.

**4. 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.

**5. CELEBRAR SUS OPERACIONES DE CONSUMO** con el comercio establecido.

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

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

**8. 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, y
- 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 N° 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?

Este derecho se ejerce en compras en el comercio establecido, haga llegar su inquietud a la empresa donde compró o contrato 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 el que 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,** tómesese 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 fijese 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. Por 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 telefó-



nicas 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 retractor 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 retractor 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 retractor 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 seis meses siguientes a la compra cuando un producto nuevo:

- No cumple con normas de seguridad.
- No respeta 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 6 me-

ses 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.



# LAS FINANZAS PERSONALES Y LA ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO.

Los Indicadores económicos y como influyen en la economía familiar.

**¿Qué son la inflación y el IPC?  
¿Cómo nos afectan?**

*La inflación es el aumento general y continuado de los precios de una economía y está se mide con varios índices, como el índice del IPC (Índice de Precios al Consumo).*

Hay diversas causas que provocan la inflación como es el crecimiento económico, que aumenta el consumo y a su vez los precios; o una subida de precios de la energía. El IPC coteja los precios de un conjunto de productos representativo del consumo de los hogares de un país, por lo que mide la variación del poder adquisitivo de estos. El término inflación hace referencia a la subida generalizada de los precios en una economía o territorio determinados. Todos sabemos que los precios tienden a subir de un año a otro, de tal forma que lo que hoy

vale una barra de pan, por ejemplo, poco tiene que ver con lo que valga dentro de diez años.

**¿Por qué suben los precios?  
¿Por qué existe la inflación?**

Son varias las causas que pueden provocar la inflación:

## **1.-Economía en crecimiento**

Cuando la economía está en un ciclo de crecimiento, la mejora en la situación general de las economías domésticas da lugar a un aumento del consumo de bienes y servicios, lo cual se traduce en un aumento de los precios. La regla básica de la economía dice que a mayor demanda, mayor precio.

## **2.-Comportamiento de los tipos de interés**

También puede variar la inflación depen-



diendo del comportamiento de los tipos de interés. Si la inflación sube mucho porque la situación económica es muy buena, se habla de una economía recalentada, y la forma de enfriar la economía es subir los tipos de interés para reducir el número de préstamos concedidos y por tanto el consumo, con lo que bajan los precios. De igual forma, bajadas de tipos de interés favorecerán el crecimiento económico y por tanto la inflación.

### **EJ: Subida de los precios de la energía**

La subida de los precios de la energía, por ejemplo el petróleo, también produce inflación generalizada al estar presente en la fabricación o transporte de casi todos los productos.

Lo más difícil para un gobierno es mantener una buena tasa de crecimiento económico sostenido y una baja inflación.

### **¿Cómo se mide la inflación?**

Existen multitud de índices que miden la variación de los precios de los bienes y servicios de una economía, como por ejemplo el Índice de Precios de Bienes de Inversión, el Índice de Precios Mayorista, el Índice de Precios al Productor, o el Índice de Precios



al Consumo. Este último será el que nos interese, puesto que afecta directamente a las economías familiares.

### **El Índice de Precios al Consumo**

El Índice de Precios al Consumo o IPC mide la variación de precios de los bienes y servicios necesarios para la vida cotidiana de los hogares y familias. En concreto, se miden mensualmente los precios de una serie de productos a los que se llama cesta básica. En esa cesta se excluyen e incluyen productos

según varíen los usos y costumbres de los consumidores. Por ejemplo, hace 20 años no se contabilizaba el precio de la telefonía móvil, por razones obvias.

### **¿En qué nos afecta el IPC?**

La importancia del IPC es que mide la variación de nuestro poder adquisitivo. Si suben los precios, podremos adquirir menos bienes y servicios con nuestros ingresos, por lo que se dice que perdemos poder adquisitivo: somos más pobres, aunque ganemos lo mismo.



## ¿Cómo afectan las subidas de los precios al poder adquisitivo?

Por tanto, podemos decir que las subidas de precios nos afectan en tanto en cuanto no aumenten nuestros salarios para compensarlas. Aún así, como los precios suben sin parar y las subidas de salarios se hacen a principios de año, para mantener nuestro poder adquisitivo será necesaria una tasa de inflación baja o moderada que no haga que la velocidad de las subidas de precios anule las subidas salariales. De otro modo, siempre estaríamos perdiendo poder adquisitivo.

## PLAN DE GASTOS

Un plan de gastos familiares tiene por objetivo hacer un presupuesto que nos permita saber claramente cuánto podemos gastar y cuánto podemos ahorrar. De esta forma aseguramos los recursos para satisfacer las necesidades del momento y planificar futuros gastos.

### Ordenar los gastos

Analizar cómo se están gastando los ingresos es el primer paso a la hora de planificar su economía familiar. O sea tener claro,

cómo, cuánto y en que se están utilizando los ingresos familiares.

## ¿Qué debo saber para planear el presupuesto?

**INGRESOS:** registrar y agrupar todos los ingresos mensuales del grupo familiar

**GASTOS:** Ordenar los gastos por categorías: fijos y variables

**GASTOS FIJOS:** son los que prácticamente no varían cada mes: arriendos, dividendos, cuotas de créditos, etc.

**GASTOS VARIABLES:** son los que cambian cada mes como: alimentación cuentas de servicios básicos, entretención, vestuario, etc.

Los porcentajes de los ingresos dedicados a cada gasto dependerán exclusivamente del nivel de ingresos del grupo familiar. Los expertos aconsejan los siguientes rangos para cada gasto:

VIVIENDA (arriendo o dividendo) 20 a 35%

ALIMENTACIÓN: 15 a 35 %

VESTUARIO: 3 a 10%

MOVILIZACIÓN: 6 a 20%

RECREACIÓN: 2-6 %

AHORRO: 5-9 %



## Gastos a futuro

Casarse, estudiar, tener hijos, viajar, comprar un auto o adquirir una vivienda, son desafíos que requieren dinero, por lo tanto necesariamente deben ser planificados en el largo (5 años o más), corto plazo (1 o 2 años).

Para esto se requiere fiar claramente la meta financiera y tener un plan de ahorro e inversiones para poder ejecutarlas.

## Reducir gastos

La base del ahorro es gastar menos de lo que se gana. Con un poco de orden se puede saber claramente si uno está en condiciones de ahorrar. El ahorro suele ser muy útil y tal en casos de emergencias y para alcanzar las metas financieras que nos hemos fijado.

## ALGUNOS CONSEJOS:

-Reduzca gastos, compre lo absolutamente necesario.

-Si tiene muchas deudas, evalúe consolidarlas. O sea concentrarlas todas en un sólo crédito.

-Cuando se llega a una situación de morosidad no es aconsejable repactar, siempre queda en peores condiciones.

### Diseño de un Presupuesto Anual

Alimentos y Bebidas		Ropa	
Comidas fuera de Casa		Restaurante	
Dividendo		Medicamentos	
Vivienda.		Entretenimiento	
Agua		Peluquería	
Electricidad		Mantenión de Casa	
TV por cable		Tintorería	
Gas		Carga para celular o plan.	
Pago patente		Seguro del auto	
Internet		Teléfono	
Cuidado de los Hijos		Viajes	
Ahorro		Otros gastos	
Educación			
Otros Gastos			
	<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>

-Converse con su familia, todos pueden colaborar en el ahorro.

(Conadecus lo puede orientar en forma gratuita: llame al 6960420 o consúltenos a través de nuestro sitio web: [www.conadecus.cl](http://www.conadecus.cl))



## MOROSIDAD Y COBRANZA

Ninguna empresa de cobranza, estudio de abogados o individuo puede arrogarse el derecho de embargar, intimidar o imponer cobros judiciales a los deudores de créditos. Los tribunales son los únicos organismos que pueden aplicar sanciones a los que han incurrido en incumplimiento del pago de sus deudas. Son los tribunales los únicos que tienen la atribución de notificar un proceso de cobranza judicial (un embargo u otro), a través de un receptor, por intermedio de una sentencia dictada y firmada por el juez.

## COBRANZA PRE-JUDICIAL

Son cobranzas realizadas por empresas propias o prestadoras de servicio de los bancos, instituciones, multitiendas u otras: generalmente comienzan con el atraso de una o más cuotas de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor, (a veces con métodos ilegítimos e ilegales) para que cumpla con sus obligaciones.

Las acciones de cobranza pre-judicial, tienen por objetivo, conminar a que el deudor

cumpla con sus obligaciones crediticias, y de esta forma evitar iniciar un juicio de cobranza. Que casi siempre son largos y costosos. Estas acciones siempre son cargadas al deudor dentro del monto de crédito adeudado, bajo la figura de "gastos de cobranza".

## COBRANZA JUDICIAL

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias. Es decir, ha incumplido su compromiso de rembolsar a su acreedor el monto del crédito otorgado; o el saldo en cuotas, más sus intereses. Ante ello, el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que actuaban como garantía del crédito adeudado. El acreedor deberá iniciar el trámite ante los tribunales de Justicia para intentar, a través de un juicio, recuperar el capital prestado más los intereses y los gastos de cobranza. El Juez de la causa debe determinar que el cobro se ajunta a derecho y a los montos que el acreedor reclama. Si corresponde, determinará el pago del crédito más las costas del proceso, e indicando un plazo para hacerlo.

De no cumplir este dictamen, el juez puede determinar otras acciones, como el embargo judicial de los bienes del deudor, o la liqui

dación de las garantías entregadas por éste, hipotecas, prendas, o bien exigir a los avales que respondan por la deuda.

## CÓMO ENFRENTAR LAS COBRANZAS EXTRAJUDICIALES

Todo deudor de un crédito tiene como primera obligación fundamental, pagarlo en forma completa y oportuna. De igual forma, tiene derecho a que el cobro de esa obligación se haga con pleno respeto a la ley.

No son pocos los casos de consumidores que concurren al Sernac y CONADECUS a reclamar por el actuar abusivo de las oficinas de cobranzas.

Dentro de las prácticas abusivas más recurrentes de las oficinas de cobranza destacan: visitas al lugar de trabajo del deudor; llamadas en horas o días inhábiles; envío de cartas que aparentan ser escritos judiciales o señalan que si no acude en la fecha señalada le embargarán sus bienes; y amenazas telefónicas realizadas con el único fin de amedrentar a los consumidores y conminarlos a acercarse a sus oficinas a pagar. Con todo ello, los deudores son obligados, bajo presión ilegítima, a "renegociar" sus deudas,

bajo peores condiciones, aumentando su deuda capital a cifras cada vez más inmanejables.

La ley del consumidor es clara en este sentido al disponer en su artículo 37º, inciso 5º, que "Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparentan ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se de cuenta de la morosidad; visitas o

llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del código de Procedimiento civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor".

Los consumidores no pierden sus derechos por tener deudas morosas o atrasadas. El respeto a su privacidad y los límites en los gastos de cobranza son algunos de ellos.



## CONSEJOS Y DERECHOS

1) Tiene derecho a que la empresa de cobranza no realice amenazas ilegítimas o le envíe escritos que parezcan demandas judiciales para exigir el pago.

Para reconocer una demanda judicial, sepa que el documento debe tener el número de rol de la causa en un extremo superior, el nombre del juzgado civil que lleva la cobranza judicial, individualización de la empresa demandante e individualización del demandado, y el procedimiento.

Cualquier escrito que llegue por correo y parezca demanda, verifíquelo en tribunales utilizando su número de RUT. La demanda judicial, se le debe comunicar a través de un funcionario del juzgado (receptor judicial) y no a través del correo.

2) Las empresas no pueden enviar comunicaciones o hacer llamados telefónicos a personas que no estén involucrados en la deuda (jefe, familiares, vecinos etc.) o cobros fuera de los días y horas hábiles legales, es decir, de lunes a sábados, de 8 a 20 horas.

3) Tiene derecho a que se respete la privacidad de su hogar, la convivencia normal de su



entorno personal o su situación laboral.

**4)** Tiene derecho a que las empresas respeten los montos máximos a aplicar por concepto de intereses (no sobrepasar la Tasa Máxima Convencional\*) y gastos de cobranza.

**5)** Pasados 15 días corridos, desde la fecha de vencimiento de la deuda, se comienzan a devengar gastos de cobranza; los consumidores tienen derecho a que dichos gastos no superen los límites que establece la Ley. Estos son:

- Un 9%, para las deudas o cuotas de hasta 10 UF
- Un 6%, para la parte de la deuda que exceda de 10 y hasta 50 UF
- Un 3% para el monto que supere las 50 UF

**6)** Si le cobran extrajudicialmente, tiene derecho a pagar directamente al acreedor el total de la deuda vencida o las cuotas



impagas (incluyendo los gastos de cobranza que procedan).

**7)** La normativa se aplica a todos los créditos otorgados por bancos, financieras, casas comerciales u otros otorgantes de créditos (farmacias, supermercados, cooperativas etc).

**8)** Si la empresa con la que mantiene la deuda impaga hace efectivos los gastos de

cobranza antes de los 15 días de vencimiento de la obligación; exige más de los porcentajes establecidos por ley o realiza procedimientos abusivos de cobranza, está cometiendo una infracción que puede ser sancionada por los tribunales competentes. La Tasa Máxima Convencional (TMC) se fija mensualmente por la autoridad en base al interés corriente. La TMC no puede exceder en más de un 50% del interés corriente. Actualmente la tasa del TMC es de un 4.09%.

## CÓMO SE CALCULAN LOS INTERESES Y GASTOS DE COBRANZA

1.- Si se atrasa entre 1 a 15 días su pago estará compuesto por:

Valor cuota + interés moratorio (no paga gastos de cobranza).

2.- Si se atrasa entre más de 15 días su pago estará compuesto por:

Valor cuota + interés moratorio + gastos de cobranza.

3.- El valor cuota está siempre compuesto por:

Parte del capital + interés del crédito.



## DEUDAS CASTIGADAS O VENCIDAS Y SU ELIMINACIÓN

La Ley General de Bancos e Instituciones Financieras establece que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) debe mantener y comunicar información sobre los deudores de los bancos y sociedades financieras. Ahora bien, en esta información se encuentran comprendidas tanto las deudas vigentes como las vencidas, así como las deudas directas como las indirectas (avales).

La SBIF ha establecido en su capítulo 18-5 de Recopilación de normas, que los bancos y sociedades financieras sólo deben informar las deudas vencidas o castigas de aquellos deudores contra los cuales tenga un título ejecutivo válido y vigente y mientras se encuentren siguiendo las ejecuciones correspondientes. Terminado por cualquier motivo el juicio ejecutivo, debe dejarse de informar la deuda y sólo se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor, como por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda.

**Recomendamos el siguiente procedimiento para lograr la eliminación o suspensión de las deudas vencidas o castigadas:**

1. Debe el deudor solicitar un certificado de sus deudas vencidas o castigadas respecto del sistema bancario y financiero. (En este se verifica si la deuda está castigada o vencida).

2. Con dicho certificado debe el deudor dirigir una carta al gerente general de la institución de que emana la deuda, solicitando que su deuda se excluya del estado de deudores que mantiene la SBIF, por cuanto dicha deuda se encuentra vencida o castigada.

3. El Banco tiene un plazo máximo para contestar por escrito a su solicitud.

4. El trámite es sencillo y sin costo.

5. Si transcurrido el plazo el Banco o institución financiera no da respuesta, el deudor podrá recurrir por escrito a la SBIF, adjuntando copia de la solicitud presentada a la institución y si procede la SBIF excluirá de la lista de deudores su deuda.

### **¿Cuándo una deuda adquiere el carácter de castigada o vencida?**

- Quando la institución financiera carezca de título ejecutivo. Es decir, no exista letra de cambio, pagaré u otro documento al que la ley le de el carácter de título ejecutivo.
- Quando existiendo título ejecutivo, el deudor no ha sido demandado o la demanda haya sido interpuesta después del plazo de prescripción de la acción que emana del título. Algunos títulos:

**Cheque:** prescripción un año contado del protesto.

**Pagaré:** prescripción un año, contados desde el protesto.

c) Cuando la institución haya demandado al deudor y ésta haya sido rechazada por sentencia judicial o el juez haya declarado el abandono de su procedimiento.





## PROCEDIMIENTO DE PAGO POR CONSIGNACIÓN

El acreedor frente a la mora del deudor puede cobrar por sí mismo o encargar su cobro a una oficina de cobranza, lo importante es dejar claro que conforme a la ley civil como a la ley del consumidor, el deudor SIEMPRE podrá pagar directamente al acreedor mismo, éste no puede negarse. Lo que generalmente sucede es que cuando se cobra la deuda, ésta ha aumentado.

En definitiva el capital se duplica y las personas son presionadas a repactar lo que significa pagar un abono inicial alto y pactar nuevas cuotas con nuevos intereses, de esta

manera el pago se hace cada vez más difícil de cumplir conforme a las condiciones que la empresa establece, ya que no existe posibilidad de pagar de acuerdo a la situación económica de cada deudor.

El pago por consignación es una forma de pago que se utiliza para los casos de no comparecencia del acreedor de recibir; de incertidumbre de la persona del acreedor; o de negativa por parte del acreedor a recibir el pago.

El procedimiento consiste en concurrir a Notaría y confeccionar una "Minuta de oferta de pago por consignación", en que se señale:

1.- Nombre completo, cédula de identidad, domicilio, profesión u oficio y teléfono del deudor.

2.- Nombre de la empresa, domicilio, teléfono y nombre de su representante legal.

3.- Certificado o monto de la deuda actual y el porcentaje del interés moratorio cobrado mensualmente por la empresa.

4.- Los motivos por lo que se efectúa esta forma de pago (ej. El acreedor se niega a recibir abonos).

5.- Señalamiento de que se efectuarán las consignaciones en Tesorería General de la República y el monto mensual de cada una de ellas.

Posteriormente, esta minuta es presentada y dejada en Tesorería General de la República, institución que notificará a la empresa de las consignaciones efectuadas allí.

Se recomienda a los consumidores que el abono a consignar contemple: el pago del interés mensual y un abono al capital. Sólo así estaremos rebajando el capital y además el monto de interés a pagar. Mientras más aportemos a capital, más rápido terminaremos de cancelar. Los comprobantes de pago efectuados deben guardarse por un eventual juicio en su contra en que deberá hacerlos valer como pagos parciales a la deuda.



## ALGUNOS CONSEJOS PARA EVITAR EL ENDEUDAMIENTO

### Antes de adquirir un tomar un crédito de Consumo analice y considere:

- Los ingresos y gastos de los últimos meses, realizar una estimación realista y clara de cuanto podría gastar.
- Ojo con los gastos asociados al crédito: En los créditos de consumo no sólo pagará intereses, también una serie de otros gastos que aumentarán los costos del crédito: impuestos, comisiones, gastos notariales y seguros.
- Compare el costo del crédito: Siempre es bueno comparar entre las ofertas del mercado, cuál es el valor de la cuota mensual más los gastos asociados. Es un error considerar solo la tasa de interés.

### El interés máximo

El interés máximo no puede exceder en más de un 50% al interés corriente que rige al momento del contrato. El interés corriente es fijado cada mes por la SBIF. Un cobro mayor es sancionado por la Ley.

### Uso de tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito son un fácil medio de pago para hacer compras, sin embargo, al usarla las compras realizadas con las tarjetas de crédito sube el precio final de los productos y servicios, por la incorporación de cargos de administración, intereses y comisiones.

### Ojo con el pago mínimo

No pague el mínimo requerido: Si acostumbra solo a hacer el pago mínimo, los intereses pueden subir al doble el precio del producto.

Pague a tiempo: El atraso en los pagos implica un aumento de los costos por gastos de cobranza y por intereses moratorios.





## TERCERIA

En el momento que se entabla un juicio por deuda, se recurre a los registros existentes de la dirección del deudor y por orden del juez se dispone el embargo de los bienes para su posterior remate y repactación de la deuda al demandante.

Si en el momento en que el receptor llega al inmueble para notificar de la orden de embargo, en caso del que quien habita en la dirección registrada no fuera el deudor, este debe comunicárselo al receptor, para que se pesquise la verdadera dirección del deudor. Si de todas formas se realizara el embargo, quien no tiene parte en la demanda y tiene la posesión de los bienes que se reclaman por deuda debe interponer una TERCERIA DE POSESIÓN, con esto se pretende que los bienes que fueron embargados se recuperen reclamando a las partes del juicio por deuda que reconozcan que los bienes en cuestión no son de propiedad de la persona que mantiene la deuda sino de propiedad de un tercero que es dueño de los bienes al momento de realizarse el embargo,

**EMBARGO.** Visita de un receptor judicial quien toma nota de los bienes que se encuentran dentro del inmueble que corresponde a la dirección que dio el deudor al momento de contraer la deuda.

Para este procedimiento necesitamos acreditar la posesión de los bienes, con ese fin es beneficioso para el tercerista contar con los siguientes documentos:

- \_ Certificado de dominio vigente de la propiedad donde fueron a embargar.
- \_ Guía de despacho, boletas o facturas donde a parezca que los bienes son del Tercerista
- \_ Certificado de residencia del Tercerista
- \_ Cuentas de servicios básicos que lleguen a nombre del tercerista en el domicilio donde se embargaron los bienes
- \_ Una nomina de testigos con indicación de nombre completo, domicilio, cédula de identidad y actividad.

La tercería se debe presentar en el juzgado que lleva la causa y acompañado de un abogado, en caso de no contar con uno se puede acudir a la Corporación de Asistencia Judicial.

## CONSIGNACIÓN ANTE TRIBUNALES

En caso de contar con una deuda y estar en condiciones de pagar una suma mensual usted debe ir al Juzgado Civil donde se lleva la causa de su deuda ( la información sobre el Juzgado al que debe acudir debe estar en la cobranza judicial que le llegue a su domicilio) el numero de cuenta del tribunal y consignar ahí con un documento de solicitud de consignación y depositar una suma de dinero comprometiéndose a hacerlo mensualmente y así hasta terminar la deuda capital, los tribunales civiles tienen cuentas corrientes del Banco estado para este tipo de fines .



## **PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN**

**( Nueva ley de Quiebras N° 20.720)**

Procedimiento administrativo y gratuito, en el que la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento ( SIR ) actúa como facilitadora de acuerdos entre la Persona deudora y sus acreedores. Dicho acuerdo puede versar sobre la renegociación de las obligaciones del deudor o sobre la ejecución de sus bienes para el pago de sus créditos.

### **REQUISITOS**

- \_ Ser persona deudora
- \_ Las personas que presenten dos o más obligaciones vencidas.
- \_ Por más de 90 días corridos, que sean exigibles y provenientes de obligaciones diversas.
- \_ El monto total o superior a 80 Unidades de Fomento
- \_ La persona no debe haber sido notificada

de una demanda judicial.

La persona endeudada que tiene la intención de pagar sus obligaciones vigentes, debe presentar a la Superintendencia de Insolvencia y reemprendimiento la solicitud para acogerse al procedimiento de renegociación y demás antecedentes que la Ley exige para acreditar el cumplimiento de los requisitos señalados ( no puede solicitarse nuevamente este procedimiento sino transcurrido 5 años desde la dictación de la resolución de admisibilidad).

### **LA PERSONA ENDEUDADA DEBE PRESENTAR DECLARACIÓN JURADA**

- \_ Lista de sus obligaciones, vencidas o no, sean o no actualmente exigible
- \_ Lista de todos sus acreedores
- \_ Singularización de todos sus ingresos
- \_ Listado completo de sus bienes
- \_ Que es persona deudora.
- \_ Que no se le ha notificado de la demanda de liquidación o de cualquier otro juicio ejecutivo
- \_ Deudor debe presentar una propuesta de renegociación.

## Protección Financiera Concursal

Consiste básicamente en un periodo de tiempo que la Ley establece para que se lleven a cabo las negociaciones entre el deudor y sus acreedores

### Beneficios al deudor

- \_ No podrá solicitarse la liquidación del deudor, ni iniciarse juicios.
- \_ Se suspenderá los plazos de prescripción extintiva.
- \_ No se continuará devengando los intereses moratorios.
- \_ Todos los contratos suscritos mantendrán su vigencia.
- \_ Las obligaciones ya contraídas mantendrán sus condiciones de pago.

### RESTRICCIONES AL DEUDOR

Se suspenderán las líneas de créditos y sobregiros; No podrá ejecutar actos ni celebrar contratos relativos a sus bienes embargables.

- \_ La persona deudora puede oponerse a ejecuciones singulares o universales acompañando al tribunal copia autorizada de resolución de admisibilidad, haciéndola valer a modo de excepción (no es necesario el patrocinio de un abogado).

## TRAMITACIÓN

### a).- Audiencia de Determinación del Pasivo:

Audiencia que se celebra con los antecedentes que asistieren más la Persona Deudora, ante la Superintendencia (facilitadora del acuerdo).

- Su objeto es determinar el pasivo con derecho a voto en el procedimiento
- \_ No hay acuerdo ( SIR ) vuelve a citar a una nueva Audiencia de determinación Pasivo y cita audiencia de ejecución
- \_ Hay Acuerdo la SIR citara a la audiencia de renegociación.

### b).- Audiencia de Renegociación:

Audiencia que se celebra con los acreedores que asistieren más la Persona Deudora, ante la Superintendencia.

- \_ Su objeto es aprobar un acuerdo que permita renegociar las obligaciones del deudor.
- \_ No hay acuerdo la SIR puede volver a citar a Audiencia de Renegociación y citará a Audiencia de ejecución.
- \_ Hay acuerdo se levantará Acta que contendrá el acuerdo de Renegociación, voto de la persona deudora y de 2 o más acreedores que representen más del 50% del pasivo reconocido.

**c).- Audiencia de Ejecución:** Audiencia que se celebra con los acreedores que asistieren más la persona Deudora, ante la superintendencia.

- \_ Su objeto es aprobar un acuerdo la SIR remitirá los antecedentes al tribunal competente para que se declare la liquidación judicial.
- \_ No hay acuerdo la SIR remitirá los antecedentes al tribunal competente para que se declare la liquidación judicial
- \_ Hay acuerdo, establece forma de realización de los bienes y pago de obligaciones en un plazo no superior a 6 meses, con el voto de la persona deudora y de 2 o más acreedores que representen más del 50 % del pasivo reconocido.



## TERMINO DEL PROCEDIMIENTO

### Efecto de la aprobación de los acuerdos en el procedimiento acuerdo de renegociación

**Acuerdo de Reorganización:** Las obligaciones objeto del acuerdo se entenderán extinguidas, novadas o repactadas y la persona deudora se entenderá rehabilitada.

**Acuerdo de Ejecución:** Entenderá extinguidos, por el solo ministerio de la Ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora objeto del acuerdo.

### Los procedimientos pueden terminar anticipadamente por las siguientes razones

- \_ Persona ejecuta actos o celebra contratos relativos a sus bienes embargables parte del procedimiento.
- \_ Persona Deudora deja de cumplir los requisitos de admisibilidad del procedimiento
- \_ Aparecen bienes no declarados por la Persona Deudora
- \_ No hay acuerdo en la Audiencia de Ejecución.

## SI NO SE LOGRA UN ACUERDO

\_ Si no se logra un acuerdo se iniciará un procedimiento de liquidación de carácter judicial colectivo, mediante el cual el deudor pierde la libre administración de sus bienes pasando esta a un liquidador, quien liquidará todos los bienes del deudor, repartido su producto entre los acreedores a prorrata de sus créditos

\_ Esto quiere decir que se rematan todos los bienes de manera de saldar lo que se debe en un solo procedimiento con el término del procedimiento que permite la extinción legal de los saldos insolutos de las obligaciones parte del procedimiento.

Material Basado en contenidos  
entregados por la Corporación Nacional  
de Consumidores y Usuarios,  
CONADECUS

Dirección: Valentín Letelier 16, Santiago Centro.  
Teléfonos: 22696 0420 - 22672 5150.  
Email: [comunidad@conadecus.cl](mailto:comunidad@conadecus.cl)  
Web: [www.conadecus.cl](http://www.conadecus.cl)

Síguenos en nuestras Redes Sociales



