

MASCOTAS Y CONSUMO



los cuesta Arriba

conadecus

CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Ofrecemos los siguientes servicios gratuitos

-  Asesoría y orientación legal en materia de consumo.
-  Orientación y redacción de demandas individuales ante el Juzgado de Policía Local (JPL)

Acciones

-  Educación financiera de consumo.
-  Demandas colectivas.

¿Deseas hacer una consulta o un reclamo en materia consumo?



Escanea el código QR



Las mascotas han dejado de ser animales domésticos y pasaron a ser consumidores con necesidades y gustos propios. Sus dueños toman decisiones de compra basadas en el bienestar de su animal, considerando su salud y calidad de vida como prioridades, pero desconocen los Derechos y Deberes del Consumidor, así como también las implicancias de la Ley 'Cholito'.

En razón de esta realidad, es que surge este documento, con el fin de orientar y ayudar a quienes adquieren productos y servicios para su mascota.

Los animales **no son juguetes**, son seres con necesidades y sentimientos propios, tener una mascota implica una gran responsabilidad que nos llena de felicidad, pero que también implica asumir una serie de deberes que hay que tener en cuenta

DERECHO A REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN

NO SÉ QUÉ PASÓ,
ME DIJERON QUE ERA
SUPER RESISTENTE

conadecus

los Cuesta Arriba

NO SE PREOCUPE DON
GUAULIO, NOS HAN LLEGADO
MUCHOS RECLAMOS DE ESTAS
CAMAS, LE DAREMOS UNA MEJOR
POR EL MISMO PRECIO.

TIENES DERECHO A UNA REPARACIÓN, COMPENSACIÓN E INDEMNIZACIÓN
JUSTA Y OPORTUNA SI EL PROVEEDOR INCUMPLE.

DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO

¡GUAULIO!
ESTABA VENCIDA
LA COMIDA

conadecus

los Cuesta Arriba

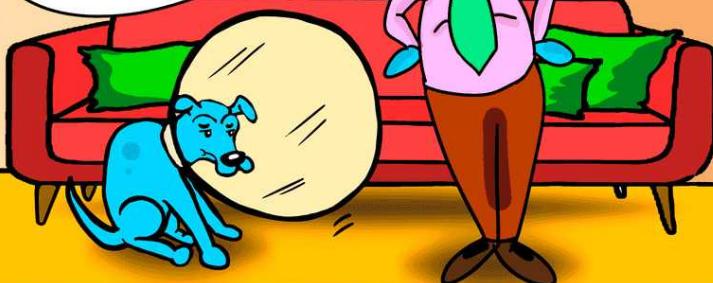
SEÑORITA...
ESTA COMIDA
ESTABA VENCIDA

¡SI SEÑOR!
LO REEMBOLSAREMOS,
PASA QUE SE LLEVÓ
LA COMIDA DE
LA VITRINA

CADA PROVEEDOR DEBE GARANTIZAR QUE LAS COMPRAS Y CONTRATACIONES SE REALICEN SIN RIESGOS,
EN UN ENTORNO SEGURO, Y QUE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS NO CAUSEN DAÑO.

DERECHO A RETRACTO

PARECE QUE EL COLLAR ISABELINO TE QUEDÓ GRANDE GUAULIO



cohadecus

los Cuesta Arriba

BUEN DÍA, SEÑORITA.
LE HABLO PORQUE
NECESITO DEVOLVER UN
PRODUCTO, YA QUE NO
SE AJUSTA A LO QUE
NECESITO.

No HAY PROBLEMA
SEÑOR, ENVÍENOS
EL PRODUCTO Y
LE DEVOLVEREMOS
SU DINERO.

EL DERECHO A RETRACTO EN CHILE PERMITE AL CONSUMIDOR ARREPENTIRSE DE UNA COMPRA A DISTANCIA (INTERNET, CATÁLOGOS, TELÉFONO, ETC.) EN 10 DÍAS, DEVOLVIENDO EL PRODUCTO Y RECUPERANDO SU DINERO.

**DERECHO A
GARANTÍA, CAMBIO
O DEVOLUCIÓN**

NO LE GUSTÓ
EL JUGUETE
A MYAHÍ

conadecus

los Cuesta Arriba

TENEMOS GARANTÍA,
PODEMOS CAMBIARLO
O PEDIR UNA DEVOLUCIÓN

**GRACIAS A LA LEY PRO-CONSUMIDOR TIENES 6 MESES
DE GARANTÍA LEGAL.**

DERECHO A LIBRE ELECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

COMO SE PORTARON
BIEN, LES REGALO LO
QUE QUIERAN

PUEDEN ELEGIR
SIN COMPROMISO
CHICOS

conadecus

los Cuesta Arriba

USTEDES SIEMPRE
ELIGIENDO LO MÁS
CARO...

TIENES EL PODER DE ELEGIR LIBREMENTE EL PRODUCTO QUE MÁS TE CONVENGA,
POR ESO ES CLAVE QUE EXISTA UNA COMPETENCIA QUE OFREZCA ALTERNATIVAS.

**DERECHO A UNA
EDUCACIÓN PARA UN
CONSUMO RESPONSABLE**



conadecus

los Cuesta Arriba

**¡OYE!
NO TE TOMES TAN
LITERAL LO
DE DEVORAR...**



EL ESTADO DEBE ENTREGAR INFORMACIÓN EDUCATIVA A LOS CONSUMIDORES Y APOYAR LA FORMACIÓN DE ASOCIACIONES QUE PROMUEVAN SU EDUCACIÓN.

DERECHO A UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA



ESTA MARCA
ES ECONÓMICA Y
CUMPLE CON LO
QUE NECESITO

conadecus

los Cuesta Arriba



EN LA PÁGINA DE
CONADECUS DICEN QUE
LA MARCA NATURAL, NO
CUMPLE CON ENTREGAR
BIEN LA INFORMACIÓN DE
SUS INGREDIENTES



CADA PROVEEDOR DEBE INFORMAR EN FORMA COMPLETA Y REAL, EL PRECIO, LAS CONDICIONES DEL CONTRATO Y LAS CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS

DERECHO A NO SER DISCRIMINADO



conadecus

los Cuesta Arriba

EN ESTA TIENDA
NO DISCRIMINAMOS
A NADIE, ESO
ANUNCIOS ERAN DEL
DUEÑO ANTERIOR



UN PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS, NO PUEDE HACER
DIFERENCIAS ARBITRARIAS Y SIN MOTIVO.

DEBERES DEL CONSUMIDOR APLICADOS A LA TENENCIA DE MASCOTAS

1. INFORMARSE RESPONSABLEMENTE

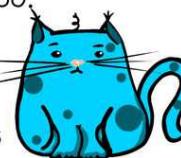
ANTES DE ADOPTAR O COMPRAR UNA MASCOTA, CONOCE SUS NECESIDADES, COSTOS DE CUIDADO, ALIMENTACIÓN, SALUD Y ESPACIO ADECUADO.

2. LEER Y COMPRENDER CONTRATOS O CONDICIONES

SI FIRMAS PAPELES DE ADOPCIÓN, COMPRAS ALIMENTO, SEGUROS VETERINARIOS U OTROS SERVICIOS, REVISA SIEMPRE LOS TÉRMINOS Y OBLIGACIONES.

3. COMPRA LIBRE E INFORMADAMENTE

ANTES DE ADQUIRIR ALIMENTOS, MEDICAMENTOS O SERVICIOS VETERINARIOS, VERIFICA SU CALIDAD Y RESPALDO. AL MISMO TIEMPO, ASUME TUS DEBERES COMO TUTOR: MANTENER REGISTRO, VACUNAS AL DÍA, ESTERILIZACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS.



4. EVITAR RIESGOS Y PROTEGER LA SALUD

ASEGURA QUE TU MASCOTA NO CAUSE DAÑOS A PERSONAS, OTROS ANIMALES O AL ENTORNO, DALE ATENCIÓN VETERINARIA Y CONDICIONES SEGURAS DE VIDA.

5. ACCIONAR CONFORME A LA LEY

SI UN PROVEEDOR INCUMPLE (EJEMPLO: ALIMENTO EN MAL ESTADO O SERVICIO VETERINARIO NEGOLIGENTE), RECLAMA POR LAS VÍAS LEGALES. COMO TUTOR, CUMPLE LAS NORMAS DE TENENCIA RESPONSABLE.

6. CELEBRAR OPERACIONES EN EL COMERCIO ESTABLECIDO

COMPRA ALIMENTOS, MEDICAMENTOS Y ACCESORIOS EN LUGARES AUTORIZADOS, PARA RESGUARDAR LA SALUD DE TU MASCOTA Y EVITAR EL COMERCIO ILEGAL DE ANIMALES.



7. NO REALIZAR DENUNCIAS TEMERARIAS

NO REALIZAR DENUNCIAS FALSAS SOBRE MALTRATO O SERVICIOS VETERINARIOS, ADOPCIONES O CUIDADOS, PUES ELLO PUEDE PERJUDICAR A TERCEROS Y DESVIAR RECURSOS DE LA PROTECCIÓN ANIMAL REAL.

8. BUSCAR MEDIOS PARA EDUCARSE

INFÓRMATE SOBRE CUIDADOS, SALUD Y COMPORTAMIENTO DE LAS MASCOTAS, ASEGURANDO SU BIENESTAR Y UNA MEJOR CONVIVENCIA.



Ley de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía – Ley N° 21.020 – “Ley Cholito”

Cholito, fue un perro comunitario de barrio Patronato, en Santiago de Chile, fue brutalmente asesinado el 06 de enero del 2017. El impacto fue tal, que movilizó una marcha de más de 10.000 asistentes y una campaña de más de 190.000 firmas pidiendo justicia y pena de cárcel por la crueldad, el abuso y el maltrato.

¿Qué establece la Ley Cholito?

La **Ley Cholito** establece que la persona que tenga una mascota deberá:

- Registrarla e implantarle un dispositivo electrónico (microchip).
- Responsabilizarse de su cuidado, alimentación y manejo sanitario.
- Responder civilmente de los daños que causen.

¿Qué es la tenencia responsable de mascotas?



Registro e Identificación:

Es obligatorio registrar e identificar a tu mascota. Esto ayuda en casos de pérdida o abandono.

Salud y Bienestar:

Mantén al día las vacunas y controles veterinarios.

Tenle un entorno seguro y protégelo de las condiciones climáticas.

Mantiene solo la cantidad de mascotas que puedas cuidar.



Alimentación Adecuada:

Proporciona una dieta equilibrada y ajustada, a la edad, tamaño y salud de tu mascota.



Ten siempre agua fresca a su alcance.

Derechos del Animal:

Conoce los derechos de tus mascotas. ¡El maltrato y abandono son penalizados!



Educación y Socialización:

Educa a tu mascota en normas básicas de comportamiento y asegura su adecuada socialización desde pequeño.

“Eres responsable para siempre de lo que has domesticado”

Antoine de Saint-Exupéry
El Principito

Utilizar la correa en los paseos es un tema de seguridad y respeto

¿POR QUÉ DEBO PONER CHIP, COLLAR Y CORREA A MI PERRITO?



MASCOTAS Y EL FRÍO

Señales de Advertencia

Las señales que un animal puede estar enfriándose demasiado incluyen:

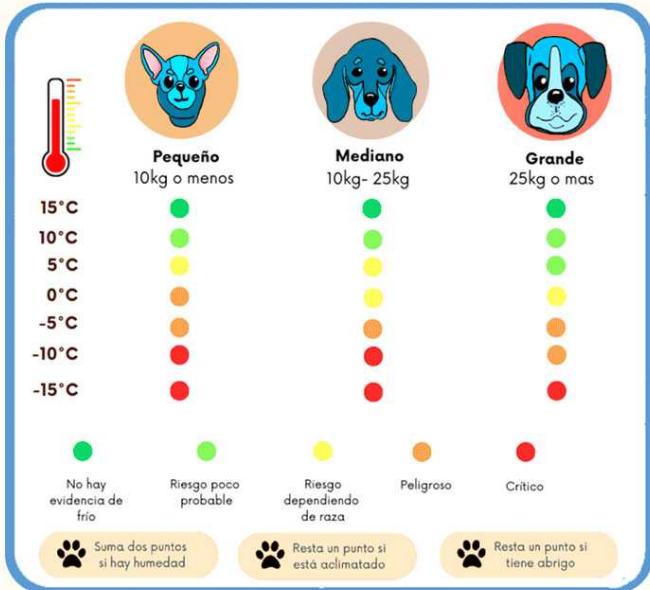


Consulte al veterinario, si su mascota puede necesitar ropa adicional, mas allá de su pelaje.



(estos son los más graves)

- ❖ Entumecimiento
- ❖ Enfermedad



los cuesta Arriba
conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Proporcionar Refugio

Suficientemente grande para acurrucarse.

Ningún gato o perro debe dejarse afuera a 0 °C o menos.



MASCOTAS Y EL FRÍO



Presta especial atención

a las mascotas que presentan una mayor vulnerabilidad al **frío**, cachorros, ancianos, razas pequeñas y las que cuentan con poco pelo, así como los que han sufrido o tienden a sufrir enfermedades respiratorias

Tenerle agua a temperatura adecuada siempre limpia, además de una dieta húmeda, favorecen el estado hídrico de nuestra mascotas.



Alimentación

Una adecuada alimentación favorecerá y estimulará el sistema inmune de nuestro animalito, reduciendo las posibilidades de que se enferme. Evita darle comida proveniente de fiestas, ya que puede contener ingredientes que son dañinos para ellos, como lo son el chocolate, las uvas, la cebolla, hongos, levaduras, café, entre otros.



La **humedad** es uno de los peores enemigos de las mascotas, por lo que si tu perro o gato se moja con la lluvia, debes secarlo rápidamente. Esto evitará el enfriamiento y los típicos olores molestos. Al secarla, presta especial atención a las patas, pecho, abdomen y axilas. En el caso de perros y gatos también presta atención a sus patas y almohadillas puesto que al estar estas en contacto directo con el suelo, en ocasiones se agrietan y sufren lesiones por culpa del frío.

Higiene

Ojalá se realice a través de baños en seco con productos no tóxicos o durante las horas del día. Los **gatos** no requieren tanto aseo, pues, cuidan de ello con esmero. Para las **aves**, lo importante es mantener su jaula limpia, agua y comida limpios y conservarlos en donde les pueda dar el sol, pero dentro de la casa, en las noches cubrir sus jaulas y evitar las corrientes de aire.

Dietas, paseos y ejercicio

Debemos cuidar su alimentación, fomentar el ejercicio y evitar que pase mucho tiempo afuera, para que conserve la temperatura corporal.



los cuestan Arriba
conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

los Cuesta Arriba

conadecus



CUIDADO DE LAS MASCOTAS ANTE EL CALOR EXTREMO Y LAS ALTAS TEMPERATURAS

No pasees en las horas de más calor a tus mascotas.

No dejar mascotas en el patio, si no tienen lugar con sombra, mejor déjalas entrar a la casa.

En caso de Shock térmico, poner compresas frias en las axilas y llevar de inmediato a una veterinaria.

Mantén agua fresca a disposición de tu mascota.



PROTEGE A TUS MASCOTAS DEL CALOR

los Cuesta Arriba
conadecus

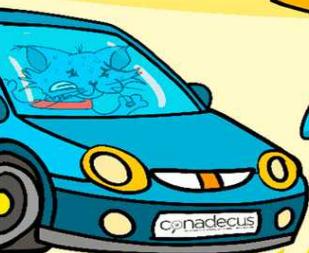
CAMBIA SU AGUA TODOS LOS DÍAS

No dejes que su agua se estanque y se llene de bacterias



DALES UN BUEN BAÑO SEGUIDO

En tiempos de altas temperaturas las pulgas y garrapatas actúan con más frecuencia



NO LOS DEJES DENTRO DEL AUTO

SE PUEDEN QUEMAR SUS PATAS, SU NARIZ O SUS OREJAS



SÁCALOS EN HORARIOS DE POCO SOL Y LLEVA SIEMPRE AGUA PARA HIDRATARLOS



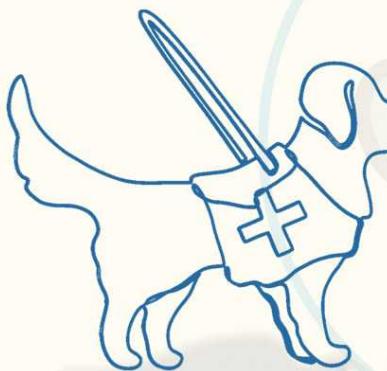
UN GOLPE DE CALOR PODRÍA DERIVAR EN PROBLEMAS VASCULARES, RENALES, RESPIRATORIOS, HEPÁTICOS NEUROLÓGICOS, CARDIACOS Y MUCHOS MÁS



Tipos de mascotas según su función principal

Las mascotas no son juguetes, son seres que sienten y merecen respeto, como tú.

1. Animales de Compañía: Son aquellos que se crían y mantienen principalmente para brindar compañía y afecto a sus dueños a menudo forman parte de la familia. Se incluyen perros, gatos, conejos, roedores (como hámsters y cobayas), aves, peces, reptiles, y algunos mamíferos pequeños.



2. Animales de Trabajo: Estos animales realizan tareas específicas que benefician a los humanos. Por ejemplo: Perros (de pastoreo, de caza, guardianes), caballos, camellos, llamas, burros, etc.

3. Animales de Asistencia o de Servicio (SVAN): Son animales entrenados para realizar tareas especializadas y específicas que ayudan a personas, son acreditados e inscritos como animales de asistencia.

Los más conocidos son los perros guía para personas con discapacidad visual, auditiva, o personas con movilidad reducida o discapacidades físicas. Otros son perros de alerta médica, entrenados para detectar crisis diabéticas, cáncer o crisis epilépticas.. Los perros de terapia: que brindan apoyo emocional y ayudan en procesos terapéuticos. (estrés, autismo)

• Perros y delfines de búsqueda y rescate. En situaciones de catástrofe o condiciones complejas

* En Chile, no existe un registro oficial de animales de servicio, pero se recomienda que estén entrenados y lleven identificación.

4- Animales de apoyo emocional (ESAN), categoría amplia que no necesariamente refiere a perros, **no tienen entrenamiento particular**, su función principal es acompañar a su dueño en la rutina diaria, para aportar un **soporte afectivo o psicológico**, proporcionándole beneficios terapéuticos con su compañía y presencia.

* En Chile, los ESAN no tienen los mismos derechos de acceso público que los animales de servicio.



Mascotas de apoyo emocional

Los **animales de apoyo emocional** son un apoyo fundamental para personas con desafíos emocionales y psicológicos. Más que compañía, brindan consuelo y estabilidad a quienes enfrentan ansiedad, depresión, estrés o nostalgia. **No requieren adiestramiento especial**; basta con que sean tranquilos y obedientes. Pueden ser perros, gatos, conejos, loros, caballos, tortugas, delfines, entre otros.

Con Adolescentes:

ayudan a manejar el estrés escolar, la ansiedad social y los cambios emocionales propios de la edad. Favorecen la responsabilidad al enseñarles a cuidar de otro ser vivo y a respetar normas de convivencia.

Con Adultos Mayores:

reducen el estrés, mejoran el ánimo y contribuyen a la salud física (presión arterial, frecuencia cardíaca). También ofrecen compañía frente a la soledad y promueven la actividad física y mental mediante el cuidado diario.



En conclusión, las mascotas de apoyo emocional benefician la salud mental en todas las etapas de la vida, ofreciendo compañía, responsabilidad y alivio frente a la soledad. En Chile y en cualquier país, representan un faro de esperanza y un camino hacia una vida más equilibrada y feliz.

Consejos para el cuidado de mascotas en la comunidad

1

Mantenga a su mascota con correa

Siempre mantenga a su mascota con correa en las áreas comunes del condominio y siga cualquier regla específica sobre el uso de la correa.

2

Limpieza y eliminación responsable de desechos

Use una bolsa (mejor si es biodegradable) para recoger deshechos, ciérrela bien y depositela en un basurero.

3

Evite ruidos excesivos

Controle el ladrido u otros ruidos que puedan causar molestias a otros residentes.

4

Respeto por los espacios comunes

Asegúrese que su mascota no entre en áreas restringidas.



5

Seguridad en las áreas comunes

Mantenga a su mascota segura y bajo control en las áreas comunes, evitando situaciones que puedan ser peligrosas o incómodas para otros residentes.

6

Respeto a las razas consideradas potencialmente peligrosas

Es obligatorio el uso de correa, arnés y bozal adecuados al tamaño del perro, de raza potencialmente peligrosa, al transitar por espacios comunes.



7

Ley de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía

Recuerde que la tenencia responsable de mascotas en Chile, está regulada por la Ley N°21.020, la cual establece obligaciones como la identificación, cuidado y bienestar de los animales. Además, es fundamental cumplir con las ordenanzas municipales de su comuna, así como con los reglamentos internos y protocolos de convivencia de su comunidad.



Documentos necesarios para viajar con su mascota



conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Certificado de salud extendido por un médico veterinario, con una antigüedad no mayor a 10 días antes del viaje



Implantación de Microchip con certificado correspondiente.
<https://registratumascota.cl/>



Infórmate, es fundamental verificar los requisitos específicos de la empresa con la que se viaja.



La mascota debe viajar en un contenedor rígido o transportador cuyas dimensiones varían según la empresa.



Algunos destinos o empresas de transporte pueden requerir un certificado de desparasitación.



Certificado de vacuna antirrábica (solo para perros y gatos mayores de 6 meses).



Si viajas al extranjero con tu perro o gato, necesitarás contar con el **Certificado Zoosanitario de Exportación (CZE)**, documento oficial emitido por el SAG.
(<https://www.sag.gob.cl/tramites/>)



Cumplir con las exigencias sanitarias establecidas por el país de destino.
(<https://reqpecuaria.sag.gob.cl/>)



Los **perros y gatos braquicéfalos** (de cabeza chata) requieren de cuidados especiales por su forma de respirar y están prohibidos por algunas empresas, menos aún llevar en bodega.

Debes informarte antes.



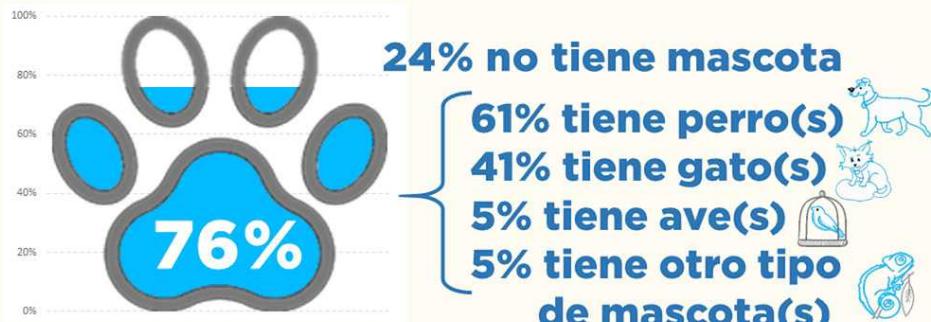
Algunos datos de las mascotas en Chile

8 de cada 10 chilenos tiene al menos una mascota.

CADEM "El Chile que viene" – marzo 2022

76% de la población en Chile declara tener mascota(s)

CHILENOGRAFIA "Nuestra relación con las mascotas" – julio 2024



* La suma es mayor a 100 dado que 86% de los encuestados señala tener más de una mascota.

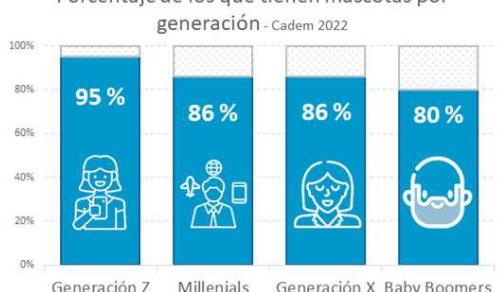
Generación Z: Personas entre 13 y 21 años. Es la generación de las APP's, nativos digitales.

Generación Millennials: Entre 22 y 35 años. Es la generación de los "90", la revolución tecnológica, redes sociales, globalización.

Generación X: Tienen entre 36 y 51 años. Es la generación de los "80". La transición a la democracia, la democratización del consumo.

Generación Baby Boomers: Tienen entre 52 y 71 años. Es la generación de los "70". La guerra fría, el mundo Hippie, la revolución de Mayo 1968, la polarización política.

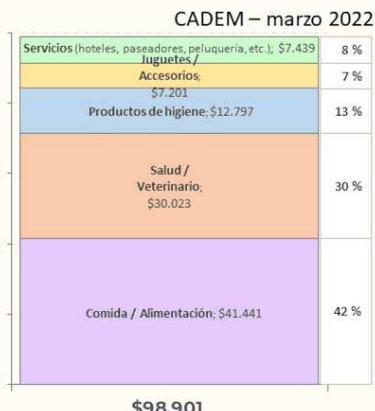
Porcentaje de los que tienen mascotas por generación - Cadem 2022



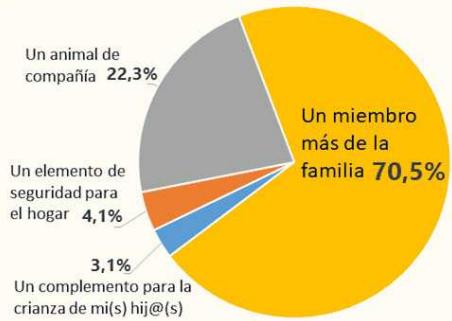
% Gasto mensual en una mascota por ítem



Gasto promedio mensual



¿Cómo calificas a tu mascota?



¿Tu mascota...

... tiene identificación con su nombre y dato de contacto (placa, collar, etc.)?

Sí 57%

... tiene chip de mascota?

Sí 51%

... tiene una clínica o profesional veterinario de cabecera?

Sí 63%

¿Conoces la Ley de tenencia responsable de mascotas o "Ley Cholito"?

No

17%

Si, solo de nombre

51%

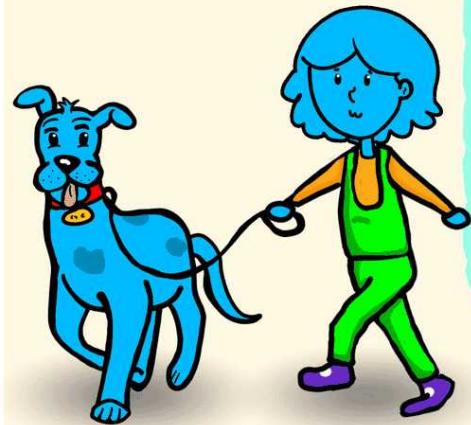
Si y sé de qué se trata

32%

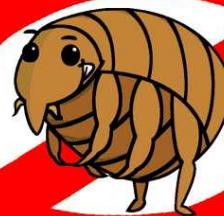
... consume algún alimento especial por salud (alergia, diabetes, etc.)?

Sí 28%

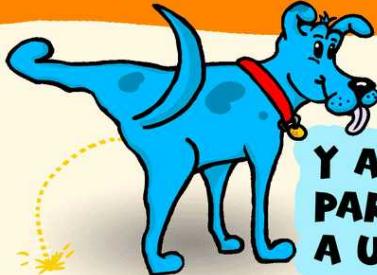
ORIGEN DE LA PALABRA "FIRULAIS"



A MEDIADOS DEL SIGLO XX, LAS AUTORIDADES DE EE. UU. PEDÍAN A LOS MIGRANTES MEXICANOS QUE SUS MASCOTAS ESTUVIERAN "FREE OF LICE", LO QUE EN ESPAÑOL SIGNIFICA "LIBRES DE PULGAS".



LA EXPRESIÓN SE DEFORMÓ ENTRE LOS HISPANOHABLANTES: PASÓ DE FREE OF LICE A "FRY YU LAIS" Y DE AHÍ A...



Y AHORA ES UNA FORMA COMÚN PARA REFERIRSE O NOMBRAR A UN PERRITO.

¡FIRULAIS!



¿POR QUÉ LES DECIMOS MICHIS A LOS GATOS?



LLEGARON A NUESTRO CONTINENTE
EN LA ÉPOCA DE LA CONQUISTA.

EN ESE ENTONCES, LA EXPRESIÓN
COLOQUIAL QUE USABAN LOS
ESPAÑOLES PARA
ATRAERLOS ERA...



EL PUEBLO INDÍGENA ASUMIÓ QUE
ESE ERA SU NOMBRE Y LO
ADAPTARON.

EN LOS ANDES LE ASIGNARON EL NOMBRE
DE ¡**MICHI**! EN LENGUA QUECHUA.

EN EL TERRITORIO CHILENO TAMBIÉN SE LES
NOMBRO:

PANGUI
(MAPUCHE)

GUÑA
(MAPUCHE)

MISI
(AYMARAJ)



TU PERRO PUEDE OLER

TUS EMOCIONES



Los perros tienen el olfato 50 veces más sensible que el humano.

Nuestro sudor contiene químicos que varían con nuestras emociones.

Ellos detectan estos químicos y los hace sentir de forma similar

ELLOS SABEN MEJOR QUE NADIE CÓMO TE SIENTES

Tu GATO es hipersensible a variaciones del entorno y de tu comportamiento; perciben ruidos, movimientos, gestos, tensiones de nuestro cuerpo o cambios en nuestra respiración.

Su nariz es como nuestra huella dactilar, tiene una impresión única.

Un gato puede oír sonidos de alta frecuencia, tiene mejor audición que un perro.

Los gatos no detectan los sabores dulces.

Para un gato tú no eres su dueño, eres su igual.

los Cuesta Arriba
conadecus



MASCOTAS y CONSUMO



conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS