



conadecus

COLOREA

**Derechos y
Deberes del
Consumidor**

CHILE

Derechos del Consumidor



conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

www.conadecus.cl ~ Valentín Letelier 16, Santiago, Chile
+56 2 2696 0420 ~ +56 2 26725150

Tus Derechos como Consumidor



A la Libre Elección del Bien o Servicio

Tienes el poder de elegir entre varios productos, el que más te convenga, por eso, es necesario que exista una libre competencia que permita varias alternativas.



A una Información Veraz y Oportuna

Cada proveedor debe informarte en forma completa y real, el precio, las condiciones del contrato y las características relevantes de los productos o servicios ofrecidos.



A no ser Discriminado

Un proveedor de bienes y servicios, **no** puede hacer diferencias arbitrarias y sin fundamento.



A la Seguridad en el Consumo

Cada proveedor debe asegurar que las compras y contrataciones se realicen sin riesgos, en un ambiente seguro. Del mismo modo, los productos y servicios deben ser seguros y no causar daño a los consumidores.



A la Reparación e Indemnización

Tienes derecho a ser reparado, compensado o indemnizado de forma adecuada y oportuna de los daños materiales y morales, en caso de incumplimiento del proveedor.



A Educación para un Consumo Responsable

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



A Retracto o Término de Contrato sin la voluntad del proveedor

Si compraste algo a distancia, contrataste en una reunión concertada (como "tiempo compartido"), o contrataste el primer año de universidad, tienes 10 días para arrepentirte.



A Garantía, Cambio o Devolución del dinero

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

Gracias a la ley pro-consumidor tienes 6 meses de garantía legal.

Si tienes dudas, acércate a conadecus, somos consumidores como tú

www.conadecus.cl ~ Valentin Letelier 16, Santiago, Chile

+56 2 2696 0420 ~ +56 2 26725150

TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



LA FAMILIA CUESTA ARRIBA



Papá

Es un poco impulsivo y
no planifica las
compras



Mamá

Lleva el control del
presupuesto de la casa y
busca nuevas
alternativas



Hija Mayor

Es universitaria,
preocupada del
medio ambiente



Hijo Mayor

Es apasionado por
la tecnología



Hija Menor

Es curiosa y bien
informada



Hijo Menor

Es impulsivo y ahorrador,
pero preocupado de los
suyos



Abuelita

Intenta aprender y
adaptarse a los
cambios



Abuelito

Es cascarrabias y
piensa que antes era
todo mejor

TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



DERECHO A: LIBRE ELECCIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Agüely, yo he estado leyendo mucho sobre sustentabilidad y tecnología, puedo darte la mejor asesoría

Agüely, usted sabe...el experto en tecnología soy yo!

¡Ya chiquillos, me voy a actualizar, voy a comprarme un celular!

CENTRO COMERCIAL
TELEFONICO

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.

conadecus

¡Agüely acompáñame! te voy a llevar a todas tiendas que son carbono neutrales y probaremos los modelos de celus más biodegradables

Lo importante es la potencia y yo conozco todas las marcas, modelos y tiendas

Acuérdense que yo no veo bien las letras chicas



TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



DERECHO A: UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA

**Los proveedores
deben informar de
forma completa
y real el precio,
las condiciones de
contratación y las
características
relevantes de los
bienes y servicios
ofrecidos.**



conadecus



**¡ Joven, no por
ser una persona de edad
me va a vender gato por
liebre, dígame con detalle
de que se trata el plan !**

**Si caballero...
le explico...**



TODOS LOS
DERECHOS

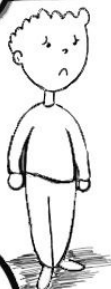
SON
IRRENUNCIABLES



DERECHO A: NO SER DISCRIMINADO



Pero si
a mi me
alcanza



Lo siento niño, el
juego que me pides es
demasiado caro, no creo
que puedas comprarlo,
mejor pídeselo a tu mamá

No lo discrimine
por ser niño, él
ahorró mucho para
poder comprar solito
ese juego

Disculpe...
traigo el juego
enseguida...

Si... y además
vendí mis juegos
viejos por
facebook

**No pueden
ocasionarse
diferenciaciones
arbitrarias y
sin fundamento
por parte de
proveedores de
bienes y
servicios**



conadecus



TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES

Los cuesta Arriba

DERECHO A: LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO



Los proveedores deben asegurar que las compras y contrataciones se realicen en un ambiente seguro, que no genere riesgos a los consumidores. Del mismo modo, los productos que vendan y los servicios que ofrecen deben ser seguros para los consumidores y no infringirles daño.



TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



DERECHO A: LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN



Los consumidores tienen derecho a ser reparados, compensados e indemnizados de forma adecuada y oportuna por los daños materiales y morales en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.



**TODOS LOS
DERECHOS**

**SON
IRRENUNCIABLES**



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.**



TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



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

Hola buenas, hace un par de días contraté este servicio de internet pero quiero darlo de baja porque me anda muy lento la verdad



Lamentamos mucho oír eso señora, somos una compañía emergente, seguiremos tratando de mejorar nuestro servicio...
Deme sus datos para comenzar el proceso de dada de baja.



En un plazo de 10 días 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.**

conadecus

TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



DERECHO A: GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO O REPARACIÓN

¿La tele murió?
pero si tiene
4 meses de uso



T. ENDA
DE ROSA

NUEVOS
TVS

¡Mira papi!
¡ahí es donde
cambiaremos
la tele!



Lo siento señor este
artículo estaba en oferta,
por lo que su garantía
es sólo de 3 meses,
no podemos hacer nada...

Pero si la nueva ley dice
claramente que tengo 6
meses para cambiar,
devolver o reparar mi
tele y además
¡tengo mi boleta!



¡Papá mira
su sombra!

Según corresponda, por los bienes o servicios que adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Gracias a la Ley pro consumidor tienes 6 meses de garantía legal.

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



conadecus

Tus Deberes como Consumidor



Infórmate en forma responsable

Consiste en obtener información sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio y las condiciones de contratación.



Adopta todas las medidas para evitar riesgos

Intenta tomar todas las medidas a tu alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes o servicios.



No hagas denuncias temerarias

No hagas denuncias sin fundamento, que sean formuladas con el propósito de perjudicar al proveedor.



Usa el comercio establecido

Realiza tus compras en el comercio formal, ya que así tendrás una boleta o factura que respaldan tus derechos.



Busca los medios para educarte.

Busca alternativas de educación de consumo, que te permitan ejercer un consumo responsable.



Lee y entiende en detalle antes de firmar.

Lee, consulta y comprende las condiciones y contratos, para poder entender totalmente su contenido.



Compra libre e informadamente

Toma tus decisiones de compra, sin presiones o condiciones; de forma libre e informada.



Actúa de acuerdo a los medios que establece la ley

Así puedes obtener la reparación o indemnización de los daños materiales y morales de los actos de consumo.

Si quieres hacer una consulta o un reclamo, entregamos información y asesoría de consumo gratuita, acércate a conadecus, somos consumidores como tú

www.conadecus.cl ≈ Valentin Letelier 16, Santiago, Chile

+56 2 2696 0420 ~ +56 2 2672 5150

TODOS LOS
DERECHOS

SON
IRRENUNCIABLES



OTROS PERSONAJES



**Vendedora
autorizada**

Vende sus productos
conociendo y
respetando la ley

**Vendedor
autorizado**

Vende sus productos
conociendo y
respetando la ley



**Vendedora
no autorizada**

Intenta vender sus
productos sin respetar
la ley

**Vendedor
no autorizado**
Intenta vender sus
productos sin respetar
la ley



**Inspectora
Conadecus**

Orienta, instruye y
enseña los derechos del
consumidor

**Inspector
Conadecus**

Orienta, instruye y
enseña los derechos del
consumidor



Myhaí el gato
El travieso.

"Myhaí no está ni ahí"

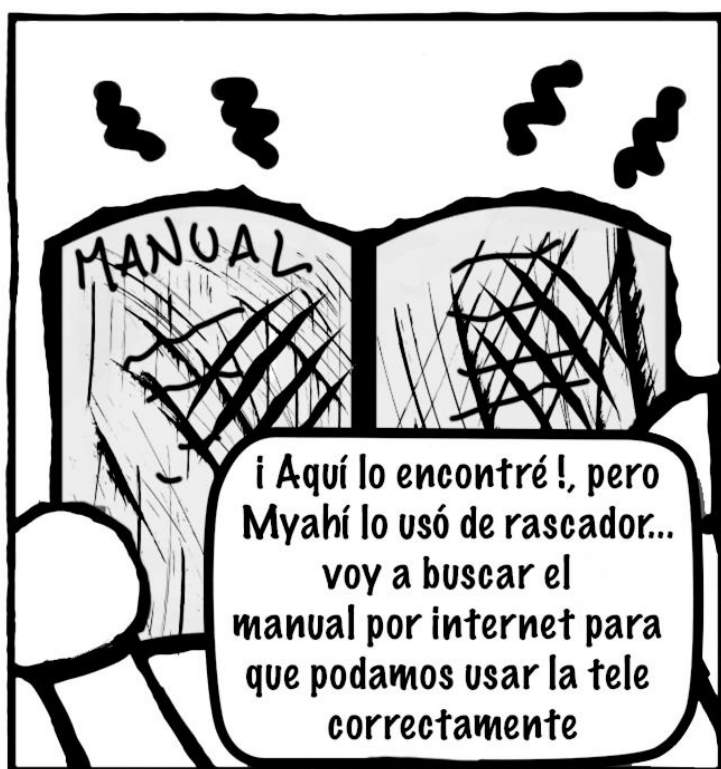
Graulio el perro
En casa, más quieto que rueda
de repuesto; en la calle, más
agitado que león enjaulado.



DEBERES DEL CONSUMIDOR



INFORMARSE



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



DEBERES DEL CONSUMIDOR



Gracias mijita
por acompañarme
al super

SUPER
MERCADO

ECO
BOLSA

**Adoptar todas las
medidas a su
alcance para evitar
riesgos que puedan
derivarse del uso
o consumo de
bienes y servicios.**



conadecus



¡Ya tata!
tu ya no estás en edad de comer
cualquier cosa, tenemos que
buscar todos los alimentos
con la menor cantidad de sellos
"ALTO EN" para que te cuides
y te mantengas saludable

¡No! 4

¡Uuuuuf!
en mis tiempos las
cosas no eran tan
complicadas...

**DEBERES
DEL
CONSUMIDOR**

NO HACER DENUNCIAS TEMERARIAS

**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.**



Señorita hace tres días
compré esta cartera, estuvo
al sol un ratito y los
bordes se le pusieron rojos,
me gustaría cambiarla,
traigo mi boleta...

Señora... para
cualquier tipo de
cambio o devolución,
tiene que hablar
con mi supervisor

Si no le cambian
su cartera a mi abuelita
les voy a romper
su vitrina de vidrio
de una patada. ¡ jejeje !

Mijito no diga esas
cosas siempre hay que ser
educados y respetuosos,
no tenemos que amenazar
a nadie aunque nos caiga
mal

Siii abuelita...
yo solo quería ayudarte
pensé que se asustaría
y nos atendería más
rápido...

**DEBERES
DEL
CONSUMIDOR**

USAR EL COMERCIO ESTABLECIDO



**Señorita...
recuerde
su boleta**

**Chuta
verdad...**



**muchas gracias
caballero...
se me había
olvidado ¡ji ji ji!**

**Celebrar sus
operaciones de
consumo con el
comercio
establecido.**





BUSCAR LOS MEDIOS PARA EDUCARSE

Buscar los medios para dotarse de la educación que les permita ejercer un consumo responsable



conadecus





LEER DETALLADAMENTE ANTES DE FIRMAR

**Leer detalladamente
los contratos antes
de firmarlos, de manera
que pueda comprender
totalmente su
contenido.**

conadecus



Señora...
el contrato
está bien, no
se preocupe

Mijito...
yo no veo bien las letras
chicas, tengo que leer
varias veces para entender
bien todo lo que dice aquí,
no quiero que me salgan
cobros de más



**DEBERES
DEL
CONSUMIDOR**

TOMAR SUS DECISIONES

**tomar sus decisiones
de compra
libre e informadamente.**

conadecus

Estuve haciendo un estudio de mercado... aunque no lo creas y después de mucho buscar he descubierto que esta página es la que tiene las mejores ofertas

Ultimamente me has sorprendido mucho vieja te voy a creer a ojos cerrados... ¡vamos con todo!



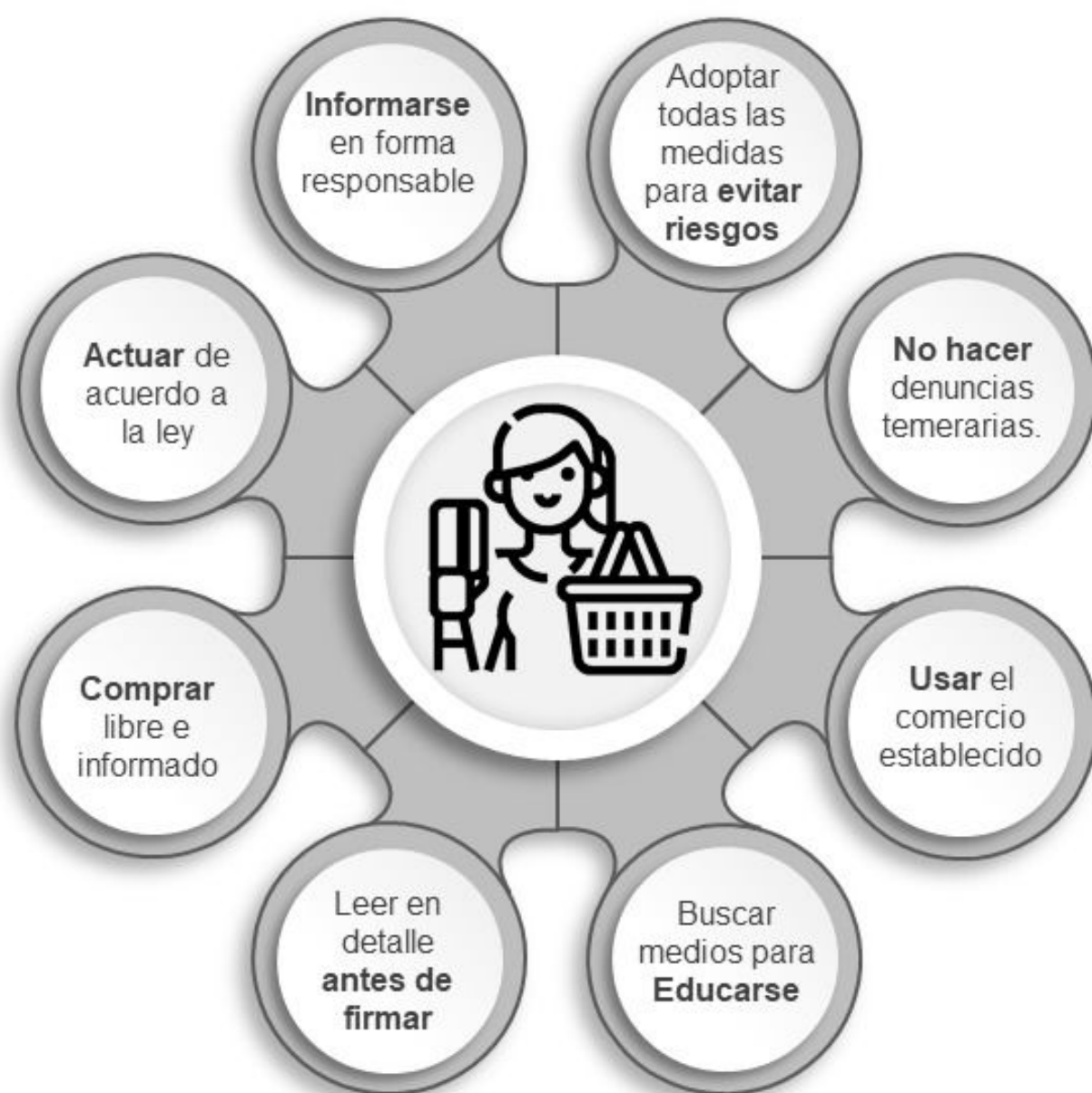
Los cuesta Arriba
ACTUAR DE ACUERDO A LA LEY



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.



Deberes del Consumidor



conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Proyecto e idea: Luis Eduardo Bravo Campos

Diseño personajes: Sebastián Ignacio Pérez Alvarado

Ilustración y maquetación: Sebastián Ignacio Pérez Alvarado

Textos y guión: Sebastián Pérez Alvarado y Luis Bravo Campos

Coordinación: Luis Eduardo Bravo Campos

Impresión: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS

Derechos Reservados y Distribución: CONADECUS © 2023

TODOS LOS
DERECHOS

**SON
IRRENUNCIABLES**



**TODOS SOMOS
CUESTA ARRIBA**

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

~ CHILE ~

