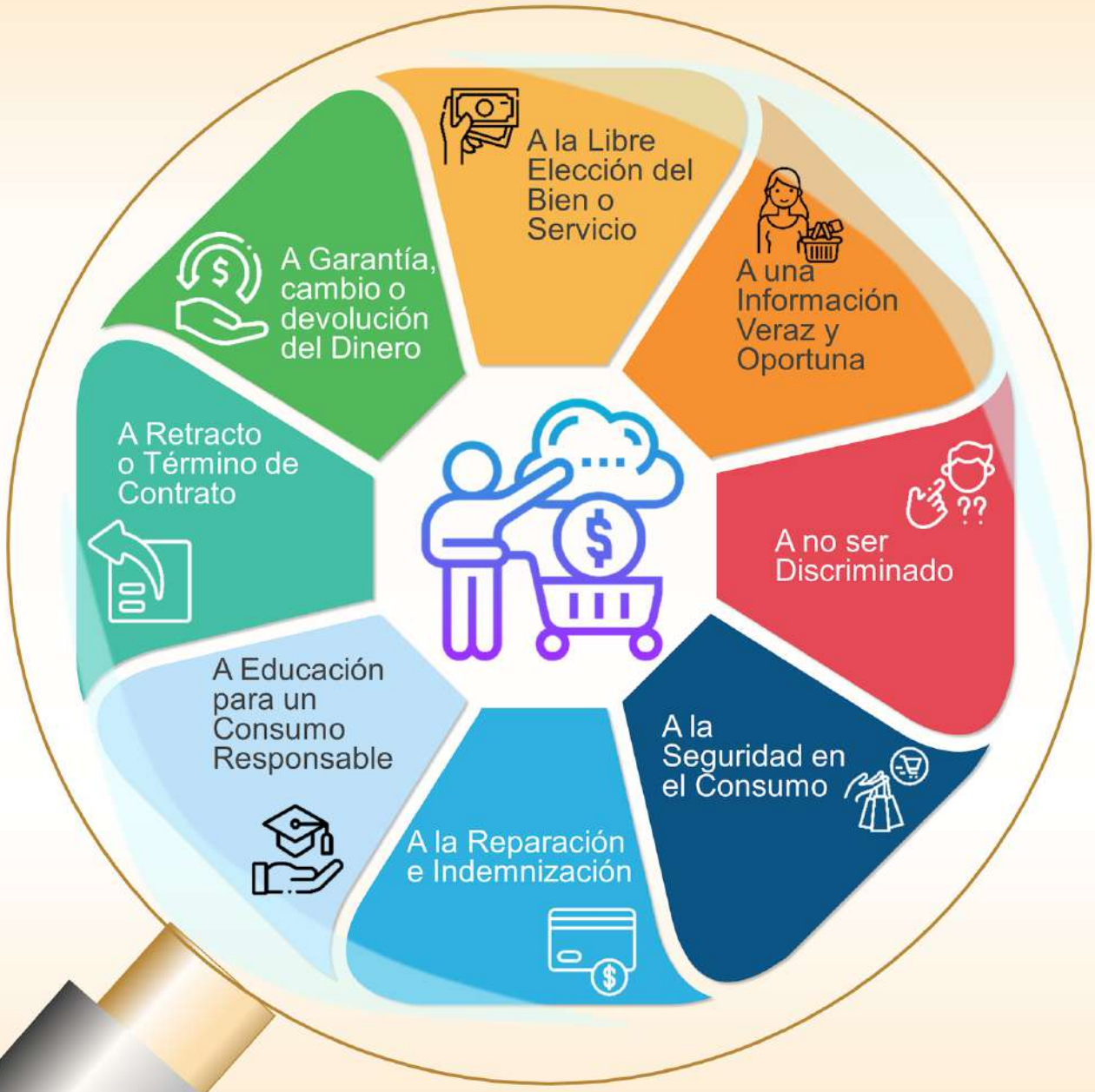
conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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

Derechos del 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 ≈ Valentín Letelier 16, Santiago, Chile

+56 2 2696 0420 ~ +56 2 26725150

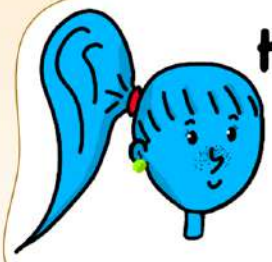
LA FAMILIA CUESTA ARRIBA

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

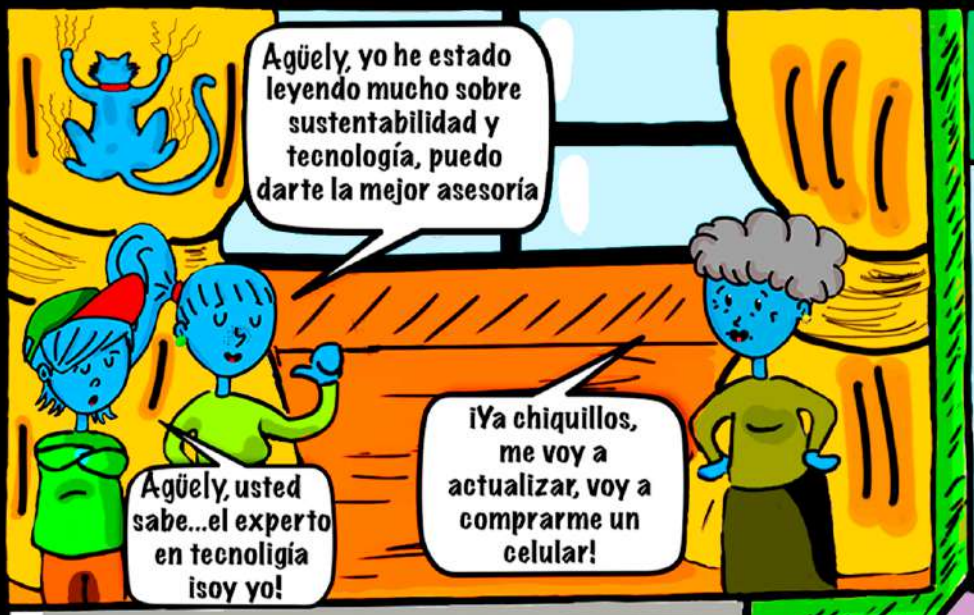
Abuelita

Intenta aprender y adaptarse a los cambios

Abuelito

Es cascarrabias y piensa que antes era todo mejor

DERECHO A: 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 una oferta variada.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

TODOS LOS DERECHOS
SON
IRRENUNCIABLES
los Cuesta Arriba
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
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
Que tál Caballero, le tengo tremendo plan para ofrecer...
A ver cuénteme
No se preocupe, este plan es tan bueno, que no necesita escuchar las condiciones...
¡ 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...

DERECHO A: NO SER DISCRIMINADO

conadecus

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.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

TODOS LOS DERECHOS SON IRRENUNCIABLES

los Cuesta Arriba

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.

conadecus

CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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.

conadecus

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

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
los Cuesta Arriba
DERECHO A: GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO O REPARACIÓN
¿La tele murió? pero si tiene 4 meses de uso
TIENDA DE ROPA
NUEVOS TVs!
¡ Mira papi ! ¿ahí es donde cambiaremos la tele?
TV HD
Lo siento señor este articulo 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 ademas ¡ tengo mi boleta !
TV HD
TVs NUEVAS
¡ 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
CORPORACION NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

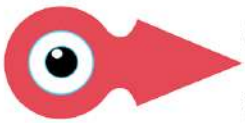
Deberes del Consumidor

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.

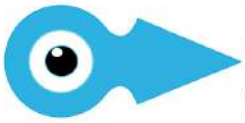


No hagas denuncias temerarias

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 ≈ Valentín Letelier 16, Santiago, Chile

+56 2 2696 0420 ~ +56 2 2672 5150

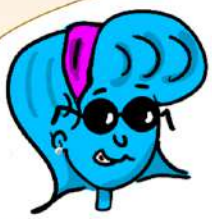
OTROS PERSONAJES

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"

Guaulio el perro

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

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

INFORMARSE

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

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

ADOPTAR TODAS LAS MEDIDAS

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

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

CELEBRAR SUS OPERACIONES DE CONSUMO

Celebrar sus operaciones de consumo con el comercio establecido.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

BUSCAR LOS MEDIOS PARA EDUCARSE

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

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

LEER DETALLADAMENTE

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

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

DEBERES DEL CONSUMIDOR

los Cuesta Arriba

TOMAR SUS DECISIONES

tomar sus decisiones de compra libre e informadamente.

conadecus

DEBERES DEL CONSUMIDOR

Los Cuesta Arriba

ACCIONAR DE ACUERDO A LOS MEDIOS QUE ESTABLECE 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.

conadecus
CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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 guion: 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 SOMOS CUESTA ARRIBA

conadecus

CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

~ CHILE ~