

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

¿Cuáles son los derechos básicos del consumidor?

- El que calla no otorga, por lo que la libre elección de un bien o servicio es el primer derecho básico. Si usted contrató determinado servicio (por ejemplo, *una tarjeta de crédito*) no pueden entregarle además otro bien o servicio distinto (por ejemplo, *un seguro*) y cobrarle por ello.
- Recibir información clara y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.
- No ser discriminado arbitrariamente (sin justificación) por parte de proveedores de bienes y servicios. No se le puede negar un bien o servicio a consumidores interesados en ellos, por *su nacionalidad, sexo, edad, lugar donde vive, etc.*
- Seguridad en el consumo de bienes y servicios. Por ejemplo, *si usted contrata un servicio de gasfitería y luego tiene un escape de gas, es deber de la empresa de gasfitería repararlo y en ciertos casos indemnizarlo (pagarle por no haber entregado el servicio correcto).*
- Reparación e indemnización (pago en dinero) desde un proveedor a una persona, por causarle daño moral (daño o sufrimiento) o daño material, por incumplir las obligaciones que aceptó con la persona.
- Poner término al contrato dentro de **10 días** desde que se ha recibido el producto o de la contratación del servicio, y antes de hacer uso del mismo en los siguientes casos:
 - (i) Arrepentirse de la compra de un bien o contratación de servicio, tras reuniones acordadas por el proveedor y en que el consumidor dio su aceptación a la compra/contratación el mismo día de la reunión. Debe ponerse término el contrato mediante carta certificada enviada al proveedor. Por ejemplo, *Ignacio es proveedor de madera. Carolina necesita madera para construir su casa. Se reúnen el día lunes para que ver los tipos de madera, elegir, negociar el precio, forma de pago, etc. En esa misma reunión se ponen de acuerdo, pero la semana siguiente Carolina encuentra una alternativa mejor. Carolina tiene 10 días, es decir hasta el jueves de la semana siguiente para cancelar la compra. Ignacio debe devolverle la suma completa de lo pagado en un plazo máximo de 45 días desde el envío de la carta certificada comunicando el retracto (arrepentimiento).*
 - (ii) Contratos celebrados (realizados) por medios electrónicos, y en los casos en que la oferta se hizo mediante catálogos, avisos o cualquier forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dicho que no se pueden hacer devoluciones. El bien no puede devolverse deteriorado. Por ejemplo, *Ignacio es proveedor de productos de belleza y da a conocer sus productos a través de catálogos y por internet. Carolina ve en el catálogo una crema para el rostro que le interesa y llama a Ignacio para comprarle una. Ignacio se la envía a su casa y Carolina le paga. Luego Carolina se arrepiente de la compra. Si es que Ignacio no puso en ningún lugar del catálogo que no se*

aceptaban devoluciones, Carolina tiene 10 días para devolver el producto en el mismo estado en que se le entregó e Ignacio debe devolverle el monto completo de lo pagado en un plazo máximo de 45 días desde el envío de la carta certificada comunicando el retracto (arrepentimiento).

Cuando el precio de la cosa o servicio ha sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor, o por otra persona previo acuerdo entre éste y el proveedor, el arrepentimiento pondrá término a dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por otra persona.

Por ejemplo, si Carolina compró la crema a través de la página web de una multitienda, y además pidió un crédito a esa misma multitienda, o a otra empresa (un banco por ejemplo), para comprar la crema, el arrepentimiento en la compra de la crema además termina el contrato de crédito. Si el crédito lo contrató con un banco u otra empresa distinta a la que le vendió la crema, y poner término a ese contrato de crédito tiene algún costo (por tener que ir al banco a firmar por ejemplo), este costo será de cargo del consumidor.

Si el consumidor llevara a cabo su derecho a arrepentirse, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, dentro de 45 días desde que indicó que se arrepentía.

Tratándose de contratación de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del arrepentimiento. Por ejemplo, *Carolina además de comprarle la madera a Ignacio contrató con la empresa de él para que le construyera una bodega y un techo para el estacionamiento de autos en su casa. Si luego que le construyeran la bodega, Carolina ya no quiere que le construyan el techo (antes de 10 días desde que contrató el servicio), Carolina tiene derecho a que se le devuelva el monto pagado por la construcción del techo, pero no por la construcción de la bodega.*

Al consumidor no se le puede pedir que renuncie, de antemano, a su derecho de arrepentimiento. El consumidor no tiene porqué firmar una declaración en que diga que no ejercerá alguno de estos derechos, y si la firma, no será válida.

Quiero obtener un préstamo o una tarjeta de crédito, ¿cuáles son mis derechos básicos?

- Recibir la información del costo total del producto o servicio contratado, y además de ser informado por escrito de los motivos del rechazo a la obtención del préstamo o tarjeta de crédito, las que deberán ser razones objetivas.
- Conocer las condiciones que el proveedor establece de forma previa y pública para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

- La oportuna liberación (o alzamiento) de las garantías que se solicitaron al consumidor para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, luego de cumplidas las obligaciones.
Por ejemplo, *Carolina contrató un crédito hipotecario. Como garantía a que pagará el crédito, hipoteca su casa. Cuando ya terminó de pagar la última cuota del crédito, tiene el derecho a que le cancelen (“alcen”) y liberen de la hipoteca sobre su casa en 15 días hábiles.* Tiene derecho a que la hipoteca garantice sólo determinado crédito y no todas las deudas que tenía.
- Elegir al tasador (persona que le pone un valor económico a las cosas) de las cosas que el consumidor ofrecerá en garantía, de una lista de tasadores que le presente la institución financiera.
- Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.
- Usted tiene derecho a que una tienda no le pueda exigir comprar con la tarjeta de crédito de esa misma tienda. Asimismo, no le pueden poner límites para usar otros medios de pago electrónicos, en caso de que usted tenga cuenta en otro banco.
- Si quiere obtener una tarjeta de una multitienda o banco, no lo pueden obligar a que también contrate un seguro u otros productos anexos. La empresa se lo podrá ofrecer, pero usted tiene plena libertad de aceptar o no lo que le hayan ofrecido. Si compra algún producto asociado, ello deberá constar en un contrato aparte y usted manifestar su elección con su firma.

¿Qué información me deben entregar los bancos e instituciones financieras?

Usted tiene derecho a que los Bancos, Multitiendas, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros le informen qué significa lo que está contratando. Le tendrán que decir cuánto cuesta el crédito y sus términos y condiciones.

Por ejemplo, si pide al Banco, un crédito de \$200 mil en 12 cuotas, tendrán que informarle, que sumando todo le cobrará \$300 mil en total. Es decir, pagará \$100 mil más por la plata que pidió. Así usted podrá ir con su cotización a otro Banco y comparar si le ofrecen un precio mejor.

Para recibir esta información tendrán que informarle que es la CAE o la Carga Anual Equivalente, es decir, un indicador de cuánto le costará al año pedir ese crédito o préstamo, de tal forma que con ese dato podrá cotizar y comparar más fácilmente.

Tiene derecho a que le entreguen información simple y transparente. Para eso, al comienzo del contrato o cotización se debe incluir una hoja resumen con las principales cláusulas o condiciones del contrato, lo que permite conocer las características del producto o servicio ofrecido y compararlo con otras instituciones financieras.

Adicionalmente se deberá adjuntar un folleto que explique qué es ser aval, codeudor solidario o fiador y qué consecuencias tiene.

Además, tiene derecho a saber qué harán con los mandatos o cualquier poder que haya firmado y que le rindan cuenta.

Finalmente, usted tiene derecho a que le informen por escrito las razones de por qué le negaron un crédito, las que deben fundarse en razones objetivas, es decir, no lo pueden discriminar cuando solicite un crédito u otro producto o servicio financiero.

Si yo pido una cotización a un banco o una multitienda para contratar un producto, ¿cuánto tiempo dura esa cotización?

Esa cotización legalmente dura hasta **7 días** hábiles (no se cuentan los días sábados domingos ni los días feriados) desde su comunicación al público.

¿Qué información le puedo solicitar a un banco o una multitienda antes de sacar una tarjeta?

Le deben informar todos los gastos, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de las tarjetas ofrecidas conjuntamente al público.

¿Qué pasa si el banco o multitienda quiere cambiar las condiciones bajo las cuales me dieron una tarjeta?

Usted tiene derecho a que las empresas no le cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo. Por ejemplo, *si tiene una tarjeta de una multitienda o un banco, no le pueden subir las comisiones o los precios que le informaron en el contrato y que usted aceptó.*

¿Qué es un contrato de adhesión?

Es aquel contrato que redacta una sola de las partes y la otra simplemente se suma o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad. Ejemplos claros de contratos por adhesión son *los llamados contratos de suministro de servicios públicos (energía eléctrica, agua corriente, gas, telefonía, etc.) o la mayoría de los contratos de seguro y contratos bancarios.*

¿Qué cláusulas o condiciones no son válidas en un contrato de adhesión?

- Las que permiten a una de las partes terminar, modificar o suspender, por decisión propia, la ejecución del contrato.
- Las que establezcan subidas de precio por servicios accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichas subidas correspondan a prestaciones adicionales, que puedan ser aceptadas o rechazadas por el cliente en cada caso y estén señaladas por separado y en forma específica.

- Las que cobren al consumidor por deficiencias, omisiones o errores administrativos, que no sean de su responsabilidad.
- Las que soliciten al consumidor dar una prueba, por una responsabilidad que es del proveedor. Por ejemplo, *si Carolina compra una crema por la página web de una multitienda y el frasco de la crema le llega a su casa abierto, la multitienda deberá probar que lo envió cerrado. Si el contrato de adhesión (contrato redactado por la multitienda que Carolina suscribió al comprar la crema) tiene una cláusula que establezca que Carolina deberá probar que la crema llegó abierta, no será válida.*
- Las que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor.
- Las que contengan espacios en blanco.
- En general, las que causen en desventaja del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones para las partes del contrato.

¿Qué puedo hacer si es que el contrato no cumple con lo dispuesto por ley?

Usted puede solicitar la nulidad o que quede sin efecto una o varias cláusulas o condiciones de un contrato, ante el Juez de Policía Local. El juez puede ordenar la nulidad de una cláusula si el contrato puede mantenerse con las restantes cláusulas, o en caso contrario ordenar la modificación de las cláusulas correspondientes. Esto se puede pedir junto a una indemnización de perjuicios (pago económico por daños) y la aplicación de multas a la empresa. Esta nulidad puede ser solicitada por el cliente pero no por el proveedor para dejar de cumplir con el contrato.

¿Qué puedo hacer si se me rompió o perdió una tarjeta de crédito?

Usted tiene derecho a que le den una nueva tarjeta de plástico sin que le cobren comisión adicional.

Si quiero renovar mi tarjeta de crédito, ¿la empresa me puede cobrar?

Los proveedores no pueden cobrar extra por el cambio de plástico de la tarjeta. Por lo tanto le deben entregar una tarjeta nueva sin costo alguno adicional para usted. Tampoco pueden exigir celebrar un nuevo contrato con nuevas condiciones.

Si producto del incendio no puedo seguir cumpliendo con el pago de mis deudas ¿Qué puedo hacer? ¿Dónde puedo recurrir?

Usted puede alegar a la empresa o entidad bancaria que debido a fuerza mayor no podrá continuar con el pago de las deudas. Si la empresa o la entidad bancaria no acepta, busque asesoría de un abogado (en la Corporación de Asistencia Judicial u otro centro de asesoría jurídica) para que tome las medidas pertinentes.

¿Puedo cerrar mi cuenta bancaria o la tarjeta de una multitienda?

Si ya no quiere tener la tarjeta del banco o de la multitienda, y ya pagó lo que debía, puede terminar el contrato.

Si quiero obtener un préstamo para empezar de nuevo, ¿qué información me deben dar las instituciones financieras?

a) El costo total del préstamo, lo que comprende conocer la carga anual equivalente o CAE (el CAE es un indicador de cuánto le costará anualmente pedir ese préstamo, de tal forma que con ese dato podrá cotizar y comparar más fácilmente con otros créditos que le ofrezcan.)

b) El precio al contado del crédito.

c) La tasa de interés del crédito.

d) El monto de otros costos distintos a la tasa de interés (impuestos, gastos notariales, gastos relacionados con el bien dado en garantía y seguros que sean aceptados por usted)

e) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

f) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa del crédito, es decir la suma de todas las cuotas a pagar.

g) La tasa de interés en caso de atraso en el pago y la forma cómo se calcularán los gastos que genere la cobranza extrajudicial de créditos impagos.

¿Dónde puedo obtener más información?

www.sernacfinanciero.cl

www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/red-de-proteccion-al-consumidor/