



FORMACIÓN INSTRUMENTAL  
2ºNM - GUÍA 5

**"Derechos y Deberes de los consumidores"**

Fechas  
Recepción: ...../...../20  
Entrega: ...../...../20  
Puntaje TOTAL: 40pts

Puntaje Obtenido:  
  
NOTA:

Objetivo de aprendizaje: Comprender la importancia de la organización de los consumidores para el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses generales, en una economía de mercado.

OAT: Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social utilizando tanto modelos y rutinas como aplicando de manera creativa conceptos y criterios.

NOMBRE:

CURSO:

TELEFONO:



**Tema 1.- Definiendo algunos conceptos**



Por **economía de mercado** se entiende la organización, asignación de la producción y el consumo de bienes y servicios que surge del juego entre la oferta y la demanda.

El **mercado** se puede definir como un proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio.

El **consumidor** es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad.

**Derecho**, es la forma de regular la sociedad a través de un conjunto de principios y normas en términos de justicia y orden. En simples palabras es aquello que por ley puedo reclamar y que me representa en justicia.

**Deber**, el deber supone una obligación, frente a otra parte, que por el contrario, tiene un derecho. El deber puede adoptar diferentes formas de obligaciones, de acuerdo al ámbito con el cual esté relacionado: moral, jurídico, tributario, financiero, social, por citar sólo algunos de ellos



**Actividad 1.-** Relate brevemente alguna situación en la que se vulneren los derechos del consumidor.

5pts

---



---



---



---



---

## Tema 2.- Ley de protección de los derechos del consumidor

En Chile la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores esta regulada por la ley 19.496 creada en 1997. Estableciendo así un conjunto de normas que tienen por objetivos:

- Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.
- Amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.
- Armonizar los intereses de los diferentes actores que participan en la relación de consumo.
- Controlar y reprimir prácticas discriminatorias y abusivas.

El **Servicio Nacional del Consumidor**, más conocido por SERNAC, es un servicio público, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que es responsable de cautelar y promover los derechos del consumidor, establecidos en la Ley 19.496.



### ¿A qué tenemos derecho los consumidores?



### ¿cuáles son nuestros deberes?

- Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido.
- Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos
- Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente.
- Exigir el cumplimiento de la publicidad. Lo que dice la publicidad es exigible como parte del contrato.
- Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo, y de acuerdo a los medios que indica la Ley.
- Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable.



**Actividad 2.-** Explica cuál es la importancia para todos los ciudadanos el conocer los derechos y deberes del consumidor. 6pts

---

---

---

---

---

---

**Actividad 3.-** Aplicando lo aprendido. Indica si cada caso a continuación corresponde a no a una vulneración de derechos al consumidor. 20pts

**1.- Corona no llegó despacho**

Se supone que hoy me llegaría un despacho por un secador de pelo, estuve todo el día esperando, dejando de lado mis estudios y trabajo, pero jamás llegó la entrega, que mal que existan empresas así que no cumplen con las fechas. Y ahora no sé con quien hablar.

a.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál?

---

b.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia?

---

c.- ¿Qué puede exigir?

---

d.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?

---

**2.- Paris, Anulación de la compra**

Compré un microondas vía online, después de realizar la compra me llamaron de París para validar dicha compra, pero tuve problemas con ello, encontré que me hicieron muchos problemas con el tema, por eso decidí mejor cancelar o anular la compra, llamé y no me dejaron, porque la compra ya estaba en curso y es que solo había problemas en el despacho, pero el tema es que yo ya no quiero el producto.

e.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál?

---

f.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia?

---

g.- ¿Qué puede exigir?

---

h.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?

---

**3.- Seguros CONSORCIO**

Hace un par de años contraté un seguro para mi auto Toyota, y ahora traté de usarlo porque mi señora tuvo un accidente, pero no me lo hicieron valer porque no era yo quien iba al volante, pero el contrato decía que era independiente de quien conducía. Contratar estos seguros es una pérdida de plata y de tiempo.

i.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál?

---

j.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia?

---

j.- ¿Qué puede exigir?

---

k.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?

---

**4.- Seguros Cencosud que no pedí**

Por insistencia de una señorita en la tienda, terminé sacando la tarjeta Cencosud, estaba apurada, le dije a la señorita que no quería seguros adicionales de ningún tipo, pero sin embargo a la primera fecha de pago me salieron dos seguros que yo no pedí, esta gente de las grandes tiendas nunca entiende.

m.- ¿Hay vulneración de derechos? ¿Cuál?

---

n.- ¿Con quién debo hablar en primera instancia?

---

l.- ¿Qué puede exigir?

---

o.- ¿Qué documentos necesita para hacer valer sus derechos?

---

**Actividad 4.- EXPLICA** con tus palabras 3 deberes del consumidor según la ley 19.496. 9pts.

1° Deber del consumidor

---



---



---



---

2° Deber del consumidor

---



---



---



---

3° Deber del consumidor

---



---



---



---

**Actividad 5.- Cuestionario de autoevaluación**

El siguiente cuestionario tiene como fin que tú conozcas la forma en que aprendes la asignatura, por lo que este cuestionario **NO** tiene respuestas correctas e incorrectas.

INSTRUCCIONES. Lee cada una de las afirmaciones y marca con una X la opción que consideres más apropiada a tu forma de aprender (marca solo una).

¿De qué forma estudio y aprendo?	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
Constancia en el aprendizaje (de todas formas, busco como desarrollar mi guía)					
Compromiso con el aprender (me intereso por los temas: pregunto, investigo, asisto a clases online)					
Respeto la opinión de los demás					
Participación en clases online (aporto ideas y opiniones)					
Cumplo con mis compromisos (desarrollo y entrego mi guía a tiempo)					
Nivel de comprensión del tema (entiendo, tengo claridad de las ideas de la guía)					
Me doy cuenta cuando un tema no me queda claro o <b>no lo entiendo</b>					
Antes de desarrollar mi guía pienso cómo lo voy a llevar a cabo ( <b>que necesito saber</b> antes o lo que debo buscar)					
Siento que me falta <b>motivación</b> para desarrollar mi guía					
Siento que me falta <b>tiempo</b> para desarrollar mi guía					
Siento que me falta <b>apoyo</b> para desarrollar mi guía					
¿Qué puedo hacer para mejorar mi forma de estudiar?					