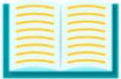


**CONSUMO Y CALIDAD DE VIDA – SEPTIEMBRE, GUÍA N°2- MÓDULO IV:
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES - UNIDAD 1: DERECHOS
Y DEBERES DEL CONSUMIDOR. LEYES QUE LOS RESGUARDAN**

NOMBRE ESTUDIANTE: _____ CURSO _____



CONTENIDOS:

- Derechos y deberes de los consumidores, según la contratación de créditos



Documentos y fuentes de análisis

- 1- Derechos y deberes de los consumidores.

La palabra Derecho proviene del término latino directum, que significa “lo que está conforme a la regla”. El Derecho, por tanto, nace como un conjunto de normas para regular la conducta externa de las personas.

En el ámbito del consumo existe una serie de derechos que tienen los consumidores cuando realizan una compra o contratan un servicio. Por ejemplo, un consumidor tiene derecho a elegir el producto que le guste y no el que quieran ofrecerle. Así como los consumidores tienen derechos, también tienen obligaciones, es decir, todos los derechos suponen como contrapartida algunos deberes o responsabilidades.

¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor de acuerdo a la Ley actual? Los derechos de los consumidores se encuentran desarrollados y regulados en la Ley N° 19.496. Esto significa que ante cualquier vulneración de ellos, se está infringiendo la Ley y, por lo tanto, se comete una infracción que se puede reclamar, denunciar o demandar. Si yo denuncio me estoy protegiendo, pero también estoy protegiendo a la ciudadanía.

¿Por qué se creó la Ley N° 20.555? En los últimos 20 años en nuestro país, son muchas las personas que han entrado a participar del mercado financiero, por ejemplo, actualmente existen 6.696.725 tarjetas de crédito bancarias y 15.465.862 tarjetas de casas comerciales. Esto puede significar una mejor calidad de vida siempre y cuando los usuarios que interactúan en el mercado posean los conocimientos y habilidades para utilizarlas de la mejor forma posible. Por ejemplo,

saber que si no pueden pagar la cuota mensual los intereses aumentan; conocer que no es bueno pagar sólo el mínimo de la cuota mensual porque sólo está pagando intereses, etc.

El 05 de marzo del 2012, entró en vigencia la Ley N° 20.555, que incluye nuevos derechos y ámbitos de acción a favor de los consumidores del mercado financiero.

¿Cuáles son los Derechos Financieros?

--Tiene derecho a cerrar cualquier producto financiero en 10 días sin que la institución financiera le ponga algún problema--No le pueden poner límites a los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco--Si le cambian el plástico de la tarjeta no le pueden cobrar o aumentar la comisión o cambiarle el contrato--Si usted terminó de pagar su crédito hipotecario, tiene derecho a que se otorgue la escritura de cancelación de la hipoteca en 15 días. --Tiene derecho a conocer el costo total del crédito y la CAE o carga anual equivalente. --Tiene derecho a conocer las condiciones objetivas del rechazo de un crédito--Tiene derecho a conocer la liquidación de un crédito cuando lo requiera.

Si sus derechos como consumidor financiero son vulnerados, puede reclamar a través de los organismos fiscalizadores, como son el Servicio Nacional del Consumidor, las Superintendencias de Bancos e instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y los Tribunales Ordinarios de Justicia (el Juzgado de Policía Local). Lo anterior, además de las Asociaciones de Consumidores (ADC).



Actividad:

Lee la guía y responde las siguientes preguntas. Te invitamos a visitar los enlaces y ver los videos para complementar tu aprendizaje.

- 1- ¿Crees que estos derechos son importantes y por qué?
- 2- ¿Cuál es la diferencia entre la ley 19.496 y la ley 20.555?
- 3- ¿Qué debes hacer cuando tus derechos financieros son vulnerados?
- 4- Comparte o inventa una experiencia personal, familiar o de personas cercanas en la que alguno de los derechos anteriormente mencionados es o fue vulnerado y comenta la resolución del problema.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

https://www.sernac.cl/portal/607/articles-9171_archivo_01.pdf



Ir a video

<https://www.youtube.com/watch?v=uZX6o2Ty63w>

<https://www.youtube.com/watch?v=9Mew5qelj74>

<https://www.youtube.com/watch?v=NXsPnvpGey4&t=13s>

https://www.youtube.com/watch?v=1nj_b5PXw2s&t=25s

