



GUÍA DE TRABAJO 6 : El rol del Estado en la defensa de los Consumidores

ASIGNATURA: Historia, Geografía y CC.SS		UNIDAD 1 Economía: El funcionamiento del mercado.	
PROFESOR/A	ANABELLA GARCÍA N.	Fecha :	/05 /2020
ESTUDIANTE	CURSO: 1° Medio	TIEMPO ESTIMADO:	

OBJETIVO: *Comprenden la importancia del rol del Estado en la defensa de los Consumidores.*

INSTRUCCIONES.

- 1) *Lea atenta y comprensivamente la Guía de Trabajo “El rol del Estado en la defensa de los Consumidores”*
 - 2) *Subraye todas las palabras que desconozca, ubique su significado en un Diccionario y cópielas en su cuaderno.*
 - 3) *Desarrolle las actividades planteadas al término de la Guía en “Actividad de Comprensión”*
 - 4) *Las respuestas de desarrollo mándelas a correo de Profesora: ibsengn@yahoo.es*
- Y no olvide el Lema: “todo irá bien...”*

Es el Estado el principal garante y responsable por la efectiva protección de los consumidores. Una política que pretenda amparar a una clase de sujetos débiles jurídicamente, o sea, a la población mayoritaria de nuestro país, necesariamente debe ser impulsada desde el propio Estado. Él es el único en condiciones de equilibrar esa desvirtuada relación de fuerzas. En Chile, ésta tarea la realiza el Sernac.

SERNAC *El **Servicio Nacional del Consumidor**, más conocido por la sigla **Sernac**, es un servicio público chileno, 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 ; además de educar a los mismos sobre sus derechos y deberes.*

En 1990 se creó el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), simplemente reemplazando con el nuevo nombre todas las menciones a la Dirección de Industria y Comercio, a través de la Ley N.º 18959, sin un cambio real en la legislación.

Finalmente, gracias a la promulgación en 1997 de la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se establecieron los derechos y deberes de los consumidores, y se estableció la atribución de Sernac para mediar en los conflictos de consumo.

Sernac puede actuar en defensa del consumidor ante un reclamo, mediando entre las partes, denunciando un hecho de interés público ante la justicia y realizando estudios e investigaciones. Sin embargo el servicio no tiene atribuciones para fiscalizar, multar o sancionar a los infractores. Esto ha llevado a cuestionar su utilidad pues se quiere proponer una reforma para que la institucionalidad le otorgue más facultades al servicio.

Protección al consumidor y al usuario.

Protección al consumidor es el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores. Dicha protección se enmarca dentro de las siguientes áreas temáticas:

Derechos del consumidor	Deberes del consumidor
<ul style="list-style-type: none"> -A elegir libremente un determinado bien o servicio -A acceder a una información veraz y oportuna. -A no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios. -A la seguridad en el consumo de bienes y servicios. - A la reparación e indemnización - A la educación para un consumo responsable - A retracto o a terminar un contrato o venta sin la voluntad del proveedor -A garantía, cambio, devolución del dinero o reparación. -A cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas -A la libertad de aceptar los productos o rechazar ventas atadas de productos y servicios no solicitados -A que las empresa no cambien las condiciones o costos del contrato si usted no está de acuerdo. -A contar con la validez de una cotización -A que no se envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos -A que no le exijan comprar con la tarjeta de la casa comercial donde está comprando -A que al renovar o reponer su tarjeta, no se cambien las condiciones contratadas, ni le impongan un nuevo contrato -A cancelar la hipoteca en 15 días y a que ésta sólo garantice el crédito y no todas sus deudas -A que no limiten su medio de pago electrónico en caso de que tenga cuenta en otro banco 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 lo informado por la publicidad - Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya solicitado -Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado (precios, condiciones de contratación, etc.) - Solicitar la reparación i indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo -Tomar las medidas que eviten riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios. -No hacer denuncias sin fundamento en contra de los proveedores de bienes y/ o servicios -Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le m permita ser un consumidor responsable

ACTIVIDAD DE COMPRENSIÓN.

Responde las siguientes preguntas:

1) ¿Consideras que el listado de los derechos y deberes de los Consumidores está completo en un ciento por ciento? ¿Por qué?

2. Propone una función más que debiera cumplir Sernac actualmente en Chile.