

**“Más Derechos, más Protección”:  
SERNAC LANZA CAMPAÑA “PRO CONSUMIDOR” PREVIO A  
NAVIDAD**

- **El llamado a los consumidores es a conocer sus nuevos derechos y a ejercerlos, especialmente ante la cercanía de la Navidad y Año Nuevo.**
- **La Ley establece una serie de derechos para los consumidores, entre ellos, la ampliación del plazo de la garantía legal a seis meses en caso que un producto nuevo salga defectuoso.**
- **También la normativa consagra una serie de derechos en el comercio electrónico, como la obligatoriedad del retracto, esto es, arrepentirse sin causa de compras realizadas por Internet.**
- **Asimismo, la norma incluye una serie de derechos al viajar en avión, al usar las tarjetas de crédito, en automotoras, entre otros.**
- **El SERNAC estará fiscalizando el cumplimiento de los derechos pro consumidor. En caso de detectar incumplimientos, tomará las acciones pertinentes para ir en defensa de los derechos de los consumidores.**

El SERNAC lanzó este viernes la campaña “Más Derechos, Más Protección”, que busca informar a las y los consumidores los nuevos derechos que establece la “Ley Pro Consumidor” en diferentes ámbitos del consumo, situación que cobra aún mayor relevancia considerando la cercanía de las fiestas de fin de año.

El lanzamiento de la campaña, en el que estuvo presente el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Nicolás Grau, y del Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, se realizó en el Centro Cultural Matta Sur, en el marco de un taller de la Ley “Pro Consumidor”, dirigido a vecinos de la comuna de Santiago, actividad que contó con la colaboración de la Subdirección de Participación de la Municipalidad de Santiago.

Para el ministro de Economía, la ejecución de esta campaña es de suma importancia, principalmente por la necesidad que tiene la ciudadanía en conocer los nuevos parámetros de derechos.

“Estamos en presencia de un cambio legal reciente de un año, donde hay muchos derechos que entraron de forma paulatina y que han tenido una aplicación hace pocos meses. Por lo tanto, realizar una campaña de este tipo, que especifique cuáles son esos nuevos derechos, cómo se ejercen y cómo aquello les puede permitir, a las y los consumidores, tener más protección”, afirmó el Ministro.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, explicó que esta campaña pretende visibilizar los nuevos derechos con que cuentan los consumidores para que estén más informados y protegidos al momento de adquirir productos y servicios.

“Lanzamos esta campaña que hemos denominado ‘Más Derechos, más Protección’, con la idea que los consumidores conozcan sus nuevos derechos y los ejerzan, especialmente ahora que se acercan dos fechas de alto consumo, como son la Navidad y el Año Nuevo”, indicó el Director.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La nueva normativa en diciembre cumple un año, pero la entrada en vigencia de algunas normas fue escalonada. La autoridad destacó que “los derechos que no se conocen, no se ejercen; de ahí la importancia de difundirlos, para que las personas puedan exigirlos en caso de tener algún problema”.

El lanzamiento de la campaña del SERNAC, que se replicará en cada una de las regiones del país, contiene información de los nuevos derechos establecidos en la “Ley Pro Consumidor”, los cuales se difundirán a través de diversos canales para que la ciudadanía los conozca. Además, en [www.sernac.cl/proconsumidor](http://www.sernac.cl/proconsumidor) contiene el detalle de todos los nuevos derechos.

### Nuevos derechos de la “Ley Pro Consumidor”

Uno de los derechos más relevantes de la “Ley Pro Consumidor” es la ampliación del plazo para ejercer el derecho a la garantía legal cuando un producto comprado nuevo salga defectuoso o no cumple con las expectativas para el que fue adquirido.

“Es habitual que más de algún regalo que trae el “Viejito Pascuero” salga malo. Si eso ocurre, los consumidores deben saber que pueden ejercer su derecho a la garantía legal que ahora es de seis meses desde que haya recibido el producto”, explicó el Director del SERNAC.

En ese sentido, la autoridad señaló que el consumidor puede elegir durante seis meses la reparación gratuita del producto defectuoso, el cambio del mismo o la devolución de su dinero.

La autoridad añadió que la “Ley Pro Consumidor” establece también como obligatorio el derecho a retracto en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos, dando la posibilidad de arrepentirse de la compra en 10 días desde recibido el producto. Si la empresa no envió el contrato, el plazo se extenderá a 90 días.

Sólo se podrá excluir el derecho de retracto respecto de productos que por su naturaleza no puedan devolverse o pueden caducar con rapidez y ciertos servicios. Pero en esos casos las empresas están obligadas a informar claramente, de forma destacada y fácilmente accesible, con el fin que las personas sepan de antemano, antes de realizar la transacción sobre la existencia de este derecho.

La norma establece también que, en el caso del uso de las tarjetas de crédito, las empresas no pueden condicionar la venta exclusivamente a un medio de pago administrado por ellas.

En caso de ofrecer un descuento asociado a su tarjeta, no pueden exigir que el pago sea en más de una cuota, es decir, no pueden obligar al consumidor a tomar un crédito en cuotas para beneficiarse del descuento.

Considerando que se vienen las vacaciones, la “Ley Pro Consumidor” agrega nuevos derechos en el transporte aéreo, por ejemplo, si una persona no puede abordar un vuelo nacional por sobreventa de pasajes aéreos, las aerolíneas le deben informar por escrito sus derechos e indemnizaciones correspondientes de acuerdo al tramo, las que van de 2 a 20 UF (casi \$70 mil a \$698 mil), dependiendo de los kilómetros y tiempo de retraso.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Además, los usuarios que no puedan viajar por sobreventa de pasajes tienen dos opciones: abordar el próximo vuelo disponible, y que la empresa cubra una serie de gastos producto de la espera, como alimentación, traslado, entre otras; o exigir la devolución del dinero, proceso que deberá ser de manera expedita.

### Fiscalización

El Director Nacional del SERNAC anunció además que el organismo estará fiscalizando el cumplimiento de los derechos establecidos en la "Ley Pro Consumidor", especialmente en el contexto de Navidad, donde cualquier inconveniente puede significar un daño más grave a los consumidores.

Durante lo que va de este año, el SERNAC sólo por incumplimientos relacionados en el ejercicio del derecho a la garantía ya suma más de 39 mil reclamos. Por otro lado, durante este mismo período ya suma más de 42 mil reclamos por retardo en la entrega de productos comprados a través del comercio electrónico.

En este sentido, el SERNAC adelantó que, en caso de detectar incumplimientos, ya sea, por demora en los despachos, que no se respeten los derechos relacionados con el ejercicio a la garantía legal, u otros problemas, tomará las acciones pertinentes para ir en defensa de los derechos de los consumidores.

Recordemos que sólo por concepto de multas, las empresas arriesgan hasta 300 UTM, esto es, cerca de \$18 millones, por cada consumidor afectado.

### MÁS DERECHOS "LEY PRO CONSUMIDOR"

Además de los derechos mencionados anteriormente, la "Ley Pro Consumidor" estableció una serie de derechos muy relevantes en diversas temáticas. A continuación, se explican algunos:

#### Otros derechos transporte aéreo:

- Los consumidores tienen derecho a cambiar un viaje o solicitar la devolución del dinero pagado, si presentan un certificado médico que pruebe un impedimento para viajar.
- El consumidor siempre tendrá derecho a que la aerolínea le devuelva lo pagado por las tasas de embarque por un viaje no realizado, lo que deberá hacerse en un plazo máximo de diez días, y a través del mismo medio que utilizó para pagar el pasaje.
- Las aerolíneas deberán tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos al de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.
- En el caso del traslado de animales, las aerolíneas deben establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.

#### Bienes durables:

- Un derecho importante es la exigencia a las empresas de informar la vida útil de los productos durables.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Por ejemplo, en el caso de la compra de un refrigerador, las empresas deben informar de manera adecuada, previo a la compra, que con un uso normal durará cinco o diez años.

### Otros derechos financieros

- Los consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones establecidos. Una vez realizado el bloqueo permanente, la entidad financiera no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.
- Las entidades financieras estarán obligadas a entregar, dentro de un plazo de cinco días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.
- Adicionalmente, las entidades financieras deberán expresar en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.

### Automotoras:

- Otro derecho interesante es respecto a las automotoras. Por ejemplo, si un consumidor compra un auto, no le pueden limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención, salvo situaciones justificadas.
- Además, en materia de garantía voluntaria, la empresa deberá proporcionar al consumidor previamente información sobre todas las mantenciones, sus valores y la nómina de todos los talleres para efectuarlas.
- Y la empresa deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación del vehículo, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria no le permita su uso por un plazo superior a cinco días hábiles.

### Datos personales:

- En materia de datos personales se ratifican y refuerzan las atribuciones del SERNAC. Eso significa que el Servicio puede fiscalizar, solicitar información o perseguir compensaciones en procesos colectivos que afecten los datos personales de los consumidores.

### Educación superior:

- En materia de educación superior, se establece como nuevo derecho que los alumnos pueden exigir certificados básicos (títulos y grados, notas, estados de deuda o relacionados) de manera gratuita, hasta por dos veces en un año, los que deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles.

### Principio pro consumidor:

- La Ley integra además el principio pro consumidor respecto del cual las normas de la Ley del Consumidor se interpretan siempre en favor de los consumidores.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Por su parte, consagra también como derechos de los consumidores todos aquellos establecidos en leyes, reglamentos y normativas especiales distintas de la Ley del Consumidor, los que serán irrenunciables y permitirán al SERNAC ejercer sus atribuciones legales.

Para conocer más detalles de los derechos de los consumidores visite el especial del SERNAC visitando [www.sernac.cl/proconsumidor](http://www.sernac.cl/proconsumidor)