

## EL RECLAMO



### Ficha Técnica

<b>Curso al que está dirigida la actividad</b>	I° medio
<b>Asignatura</b>	Historia, Geografía y Ciencias Sociales
<b>Objetivo de aprendizaje transversal</b>	Caracterizar las principales dimensiones del proceso de globalización y sus consecuencias espaciales, económicas y culturales.
<b>Objetivo de aprendizaje</b>	Evaluar logros y falencias de la globalización, considerando el desarrollo en el respeto y la valoración de la democracia como sistema político y de los mercados abiertos en el ámbito económico, desarrollo en el respeto y la valoración de los derechos humanos, contrastes entre desarrollo y subdesarrollo.
<b>Documento curricular de referencia</b>	Marco curricular, Educación Media, 2009.
<b>Contenido de Educación Financiera</b>	Canales de denuncia y apoyo frente a situaciones de incumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros.
<b>Aprendizaje de educación para un consumo responsable</b>	Identificar los pasos a seguir para hacer un reclamo.
<b>Sugerencia de material de apoyo para la realización de la actividad</b>	📖 Capítulos “El reclamo” y “Derecho a reclamar”, de la serie Consuma bien, Viva mejor.

## Inicio

Los y las estudiantes observan los videos sugeridos y luego comentan a partir de las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Les ha ocurrido o han tenido conocimiento de una situación de reclamo? ¿cómo terminó?
- ✓ ¿Cuál ha sido la conducta del vendedor? ¿Y la suya?
- ✓ ¿Sabían de la existencia de estas 3 posibilidades de garantía legal?
- ✓ ¿A cuál garantía estaba apelando la protagonista?
- ✓ ¿Cómo creen que habría terminado la historia si la protagonista no hubiese conocido sus derechos?
- ✓ Si no le hubieran respondido ¿Qué otros pasos le quedaban a la consumidora?
- ✓ ¿Qué porcentaje de la población cree usted que tiene claro el derecho a la garantía?

## Desarrollo

Se les explica a los/as estudiantes que simularán una situación como la del video, pero con un final diferente: esta vez el consumidor no obtendrá la garantía por parte de la tienda, por lo que escribirán una carta de reclamo para exigir su derecho.

Se reúnen en pequeños grupos de 3 personas y completan el cuadro “Necesito mi garantía” que les entrega el/la docente (disponible en el anexo), quien enfatiza la importancia de que los datos estén completos. Es importante que el/la docente enfatice en la importancia de la elaboración de un buen escrito para el lograr el objetivo de obtener la garantía.

Antes de iniciar la escritura de la carta, puede generar una breve reflexión respecto al beneficio de expresarse correctamente por escrito con preguntas generadoras como ¿quién saldrá perjudicado si la carta no tiene la información suficiente?

Una vez que todos los grupos han completado su ficha, el/la docente las recoge, las mezcla y entrega a cada grupo una tarjeta diferente a la que escribió.

Realizar un folleto, un tríptico o un afiche donde resuman con sus palabras algunos de los aspectos que consideren relevantes para enseñar a otras personas este tema.

## Cierre

Las siguientes, son las ideas centrales o conceptos clave de esta actividad, las principales ideas trabajadas que debieran plasmarse en el aprendizaje de los y las estudiantes. Le servirán de apoyo para el cierre de la actividad:

- ✓ Si ha realizado un reclamo, cómo lo ha realizado y cuál ha sido el resultado. Analizar las causas del éxito o fracaso.
- ✓ El reclamo es la expresión de insatisfacción respecto de la prestación de un bien o servicio.
- ✓ Consiste en expresar de modo claro y preciso el malestar por una situación o hecho que se considera indebido o ilegal con el objeto de revertir la situación.
- ✓ Reclamar sirve...
- ✓ Reflexionar en conjunto acerca de nuestros deberes como consumidores al momento de ejercer un reclamo relacionado a la garantía.
- ✓ Identificar buenas prácticas en la realización de un reclamo.

### SI NO LE RESPETAN SUS DERECHOS

Hágalo saber y busque una solución:

- ✓ Primero exponga su situación ante el vendedor o el proveedor del servicio: por teléfono, a través de la página web de la empresa o por escrito en las oficinas habilitadas para atender al cliente. Recuerde que reclamar no es pelear.
- ✓ Si no consigue una respuesta positiva llame al 600 594 6000 o reclame a través de [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o acuda a SERNAC Facilita Municipio (en su comuna).
- ✓ Usted puede reclamar individualmente (sólo una persona) o colectivamente (cuando son muchas personas afectadas por un mismo problema).
- ✓ Exprese su malestar o el no respeto por sus derechos de forma clara y precisa.
- ✓ Cuando reclame, asegúrese de tener los suficientes fundamentos. Sea responsable en el ejercicio de su derecho al reclamo.

## Cómo hacer un Reclamo:

PASO 1, frente a un problema de consumo:

- Reclame directamente a la empresa. Recuerde que reclamar no es pelear.
- Intente buscar una solución con el vendedor o la empresa, explicándole el problema e indicándole claramente la acción específica que usted espera se realice, incluyendo cuál sería la solución que lo dejaría satisfecho.
- Anote el nombre de la persona que lo atendió y la fecha en que se comprometen a responderle. También el número de reclamo si la empresa cuenta con un sistema de registro.
- También puede enviar una carta al gerente/a general, representante legal o a la persona encargada de administrar los reclamos de los/as consumidores/as. En la carta, escriba claramente su nombre, dirección y el número de su comprobante de compra si es necesario. Incluya también la forma cómo se le puede localizar. Describa su compra con el nombre del producto, modelo, número de serie, fecha y lugar donde lo adquirió o entregue los detalles del servicio contratado. Explique el problema y los antecedentes que motivan su reclamo. Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema, especialmente el comprobante de compra.
- Si llega a un acuerdo, pida que quede por escrito para asegurarse de que usted y la empresa entienden lo mismo.

PASO 2, si la empresa no responde su reclamo o no soluciona su problema:

- Realice su requerimiento en la institución que regula a dicho proveedor. (Por ejemplo, problemas con telefonía, en la SUBTEL.)
- O acuda al SERNACfacilita Municipio de su comuna o en las oficinas regionales del SERNAC, en las capitales regionales, para recibir asesoría (consulte las direcciones al 600 594 6000)
- También puede ingresar su reclamo directamente en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)
- Con la información que usted entregue en su reclamo, el SERNAC establecerá contacto con la empresa, actuando como mediador, para buscar alternativas de solución a su problema.
- Usted es libre de aceptar o no, la propuesta de solución que le ofrezca la empresa en ese proceso.
- Considere que son los Tribunales de Justicia, no el SERNAC, quienes imponen las multas.

PASO 3, si el problema no se soluciona:

- Tiene derecho a pedirle a la Justicia que lo resuelva.
- Usted puede presentar una querrela infraccional para que el Tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y la sancione. Además, puede presentar una demanda civil de indemnización de perjuicios para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño.
- Para ello, debe presentar la querrela infraccional y/o demanda de indemnización en el Juzgado de Policía Local de la comuna donde ocurrió el problema (donde realizó la compra o firmó el contrato) Para esto, no es requisito tener abogado.
- Cabe señalar que el SERNAC puede hacerse parte de la denuncia sólo cuando se afecte el interés general de los consumidores.

### **Demandas colectivas:**

Cuando existe un problema que afecta a muchas personas, es recomendable juntarse con otros que estén viviendo la misma situación, para presentar un reclamo y buscar soluciones colectivas, previo a presentar una demanda ante los Tribunales. Las sentencias de los Tribunales en estos casos, benefician a todos/as los/as consumidores/as afectados por los mismos hechos.

La acción judicial persigue sancionar a la empresa con las máximas multas que establece la Ley del Consumidor, así como obtener el cumplimiento de lo ofrecido, y una reparación adecuada para los consumidores afectados. Por ejemplo, cuando han habido problemas con el corte de energía eléctrica y los desafortunados efectos que provoca en los electrodomésticos, cuando hay un corte injustificado del servicio de agua potable, problemas en la mala calidad de la vivienda, etc.

### **Recomendaciones para el consumidor en el ejercicio de este derecho:**

- Reclamar directamente a la empresa en forma presencial, por correo electrónico o correo epistolar.
- Anotar el nombre de la persona que lo atendió y la fecha de respuesta, o el número de reclamo si la empresa cuenta con un sistema de registro.
- Reclamar en las oficinas del SERNAC; en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando al 600 594 6000; o en las oficinas de SERNAC Facilita Municipio, acompañando copias de los documentos que respaldan sus afirmaciones, como la boleta de compraventas.
- Presentar la denuncia infraccional y/o demanda de indemnización en el Juzgado de Policía Local de la comuna donde realizó la compra o firmó el contrato. Para esto, no necesita de un abogado.
- Recuerde: RECLAMAR NO ES PELEAR, RECLAMAR SIRVE.

## Material Anexo

### FICHA PARA EL GRUPO: NECESITO MI GARANTÍA

Producto adquirido	
Persona que lo adquirió	
Situación que genera la necesidad de hacer uso de la garantía	
Respuesta de la tienda	
Tipo de garantía que el consumidor requiere	