

LA IMPORTANCIA DEL CONTRATO



Ficha Técnica

Curso al que está dirigida la actividad	Educación de adultos
Asignatura	Consumo y calidad de vida
Objetivo de aprendizaje transversal	Resolución de problemas, que se ligan tanto con habilidades que capacitan para el uso de herramientas y procedimientos basados en rutinas, como con la aplicación de leyes generales, conceptos y criterios.
Objetivo de aprendizaje	Desarrollar una actitud responsable e informada sobre las decisiones de compra en base a información integrada y fiable.
Documento curricular de referencia	Marco curricular para Educación Básica y media, Educación de Adultos, 2004.
Contenido de Educación Financiera	Responsabilidades de los proveedores tales como cumplir con las normativas vigentes, entregar información oportuna y fidedigna, etc.
Aprendizaje de educación para un consumo responsable	Reconocer la importancia de la documentación legal en la compra de productos o servicios financieros, así como la importancia de la comprensión de los contenidos.
Sugerencia de material de apoyo para la realización de la actividad	📖 Capítulo “Seguro que leíste”, de la serie Historias de consumo

Inicio

Observan el video “Seguro que leíste” y comentan brevemente en torno a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué les pareció la historia?
- ✓ ¿Qué es un seguro de cesantía?
- ✓ ¿Qué significa estar cesante?
- ✓ ¿Qué es lo que solicitaba la clienta?
- ✓ ¿Lo obtuvo finalmente?

El/la docente solicita a los estudiantes que se reúnan en parejas y les explica que resolverán una guía de trabajo sobre el video que acaban de ver.

Desarrollo

Pueden ver nuevamente el capítulo y luego desarrollan la guía para la comprensión del texto audiovisual, respondiendo preguntas en los niveles:

- Explícito: secuencia de hechos, características de los personajes.
 - Implícito: intención de los personajes, hechos causales.
 - Crítico: postura respecto a actitudes de cada personaje.
-
- ✓ ¿Qué les pareció la actividad?
 - ✓ ¿Qué aprendieron sobre los contratos?
 - ✓ ¿Cuál consideran que es su importancia?

Se sugiere que el/la docente monitoree de manera constante la actividad y enfatice la importancia de comprender el contenido del texto, especialmente a la hora de responder las preguntas que se encuentran en el nivel implícito.

Es posible que los y las estudiantes asocien la comprensión sólo a textos escritos y esta actividad les presente la dificultad de abordar por primera vez el análisis de un texto audiovisual, por lo que es recomendable crear un clima distendido y animarlos en las diferentes etapas del trabajo.

Incentivar a que relaten situaciones vividas respecto a los contratos y/o seguros.

Reflexionar en conjunto acerca de nuestros deberes como consumidores al momento de firmar contratos o contratar seguros, contestando las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Le ha pasado una situación similar a la de la historia que vio?
- ✓ ¿Conoce el interés mensual que le cobran?
- ✓ ¿Revisa el estado de cuenta cuando le llega?
- ✓ ¿Entiende todo lo que en ella aparece?
- ✓ ¿Si aparecen algunos seguros, está usted seguro de haberlos contratado?
- ✓ ¿Si no tiene claro algo o quiere cancelar un seguro, sabe cómo puede hacerlo?
- ✓ ¿Qué otros seguros le cobran en las tarjetas? ¿De cuáles ha hecho uso?
- ✓ ¿Cuánto paga al mes? ¿Cómo podría utilizar esa plata de otra forma?

Investiguen si tienen seguro de cesantía y cuánto pagan al mes. ¿Conoce el procedimiento para poder hacer uso de éste en caso de que quede sin trabajo? Si no lo conoce, investiguelo llamando por teléfono o enviando un mail para ver si es posible que le den la información.

Identifiquen cuáles consideran que son los aspectos de los contratos donde más tienen que fijarse.

- ✓ ¿Cuáles son las ventajas de las tarjetas que usted utiliza y cuáles son las desventajas?
- ✓ ¿Cómo se puede optimizar el uso de éstas?

Una vez que han trabajado en grupo, expongan cuáles son las recomendaciones principales que les harían a los usuarios de tarjetas. 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.

La mayoría de los reclamos del SERNAC se concentra en las tarjetas del retail. Los consumidores se quejan de recibir cobros indebidos, cobranzas abusivas e incumplimiento de lo contratado, que se han agregado seguros de desempleo, salud y cesantía encareciendo su cuenta mensual, sin que ellos lo hayan aceptado.

Una de las empresas comenta que de los millones de clientes a los que les renovaron seguros recientemente, menos de 10 renunciaron a él, aunque aclaran que la opción existe. El problema es que pese a que el servicio se ofrece por teléfono, a la hora de renunciar, los trámites se deben hacer en persona. El cliente debe ir a la sucursal para firmar una renuncia y entregar los motivos.

Según la Ley del Consumidor, las casas comerciales no pueden cambiar unilateralmente las condiciones de los contratos de sus clientes y tampoco pueden sumar cobros por seguros que jamás contrataron. Ninguna empresa puede agregar productos a un cliente después de que firma el contrato. Sólo se pueden adicionar prestaciones con previa consulta a la persona, la que puede aceptar o rechazar expresamente. "*Las reglas del juego las fija la ley y no las políticas de las empresas*".

Recomendaciones:

- Es importante que el consumidor/a esté atento cuando saca una tarjeta de crédito, debe leer el contrato con detención y aclarar todas las dudas antes de firmarlo, aunque se demore.
- También informarse bien sobre las características y beneficios de cada tarjeta antes de elegir cuál sacará.
- Una vez que ha optado por una tarjeta, debe revisar siempre su Estado de Cuenta. Si tiene dudas u observaciones, debe contactarse con el emisor.
- Revisar bien los contratos de las casas comerciales, exija una copia de éste.

- Revisar mensualmente el estado de pago para ver los intereses y posibles seguros que haya o no pactado.
- No aceptar ningún cobro que no se haya pactado.
- Evitar pagar el mínimo porque sólo estará pagando los intereses y no terminará nunca de pagar la tarjeta.

Material Anexo

No se requieren materiales anexos para desarrollar esta actividad.