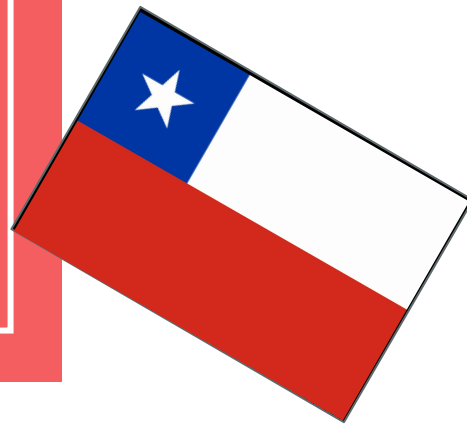




Servicio Nacional del Consumidor

Legislación
en Chile



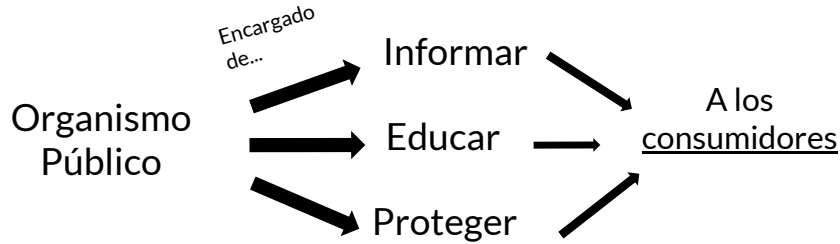
Equipo 7

- Soto Castro Luis Eduardo
- Villasana Vega Jessica

Grupo 2253

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Derechos del Consumidor



"Funcionamiento de un Televisor"



"Agua Potable"

"Asuntos telefónicos"



Sitio:

<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html>



Antecedentes:

Gobierno

Patricio Alwyin

Ley 19.496

Legislación y Normativa de Consumo (SERNAC)

DERECHOS

- Información veraz
- NO discriminación arbitraria
- Eliminación de la “Letra chica” en contratos

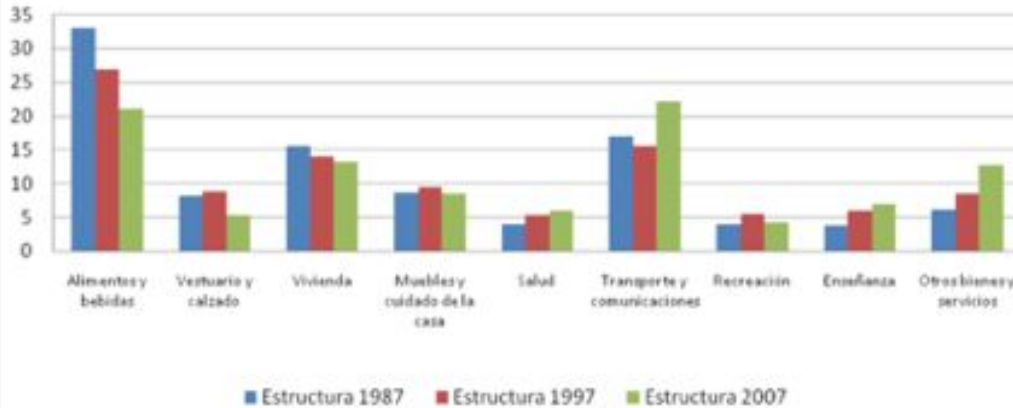
DEBERES

- Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya solicitado
- Exigir el cumplimiento de lo informado por la publicidad
- Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos

Analisis del Consumidor (Chile)



Cambios en la estructura de gastos, Chile 1987-2007



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, (INE).

- Comportamiento evolutivo
- Cambio de pensamiento
- Planeación de Compra/Venta