

ESTABLECIDAS EN LA LEY DEL CONSUMIDOR

Informan sobre los derechos financieros que tienen los consumidores



Desde el SERNAC enumeran los derechos que tiene la gente dentro del mercado financiero, como por ejemplo, entrega de información clara y oportuna.



Los trabajadores y trabajadoras tienen diferentes opciones de servicios y productos en los cuales gastar su dinero, según sus necesidades y preferencias, como por ejemplo, un crédito bancario. En este contexto es importante conocer los derechos financieros que tienen los consumidores.

El Director Regional de SERNAC Coquimbo, Rodrigo Santander Martín, enumera estos derechos, los cuales son importantes que sean conocidos por la comunidad.

“La ley del Consumidor (LPC) establece los derechos que tienen los consumidores en el mercado financiero, entre ellos, la cotización que le entregue una institución financiera, debe tener una vigencia por, al menos, 7 días hábiles: tiene derecho a conocer las condiciones objetivas para la contratación de un crédito, de forma previa y pública; tiene derecho a conocer el Costo Total del Crédito (CTC) y la CAE o Carga anual equivalente; tiene derecho a solicitar información sobre su crédito y la

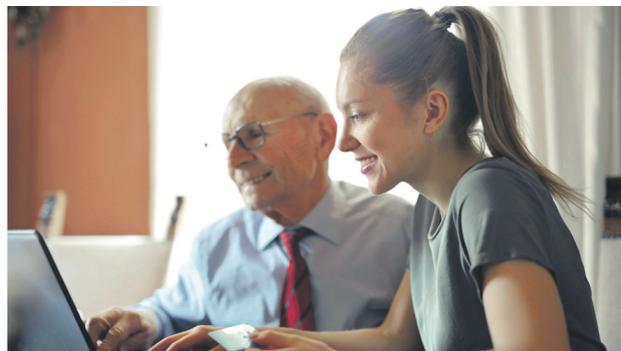
empresa se lo debe entregar en el plazo máximo de 3 días”, comenzó declarando.

“Las empresas deben incluir una hoja resumen en los contratos de adhesión, que informe en forma clara todas las condiciones del crédito, entre ellas, el precio de lo que terminará pagando, la cantidad de cuotas, comisiones, tasas, cargos, entre otros. Si pagó lo que debía, no le pueden impedir cerrar la tarjeta o cualquier producto financiero. Derecho a que no lo amarran con productos que no quieren, por ejemplo, si pide un crédito, las entidades financieras no pueden obligarlo a contratar un seguro. Que no cambien las condiciones ni las reglas del juego: Esto es, si un consumidor tiene una tarjeta, las entidades financieras no pueden subir las comisiones o los precios informados. Que informen con claridad en caso de rechazo de un crédito: En caso que una entidad financiera le rechace

una solicitud de crédito, deben informarle las razones objetivas de la decisión, por escrito y en un plazo de 10 días”, agregó.

RECOMENDACIONES

En este contexto, el director regional del SERNAC entrega recomendaciones a los consumidores, “antes de pedir un crédito o comprar a crédito, piense si necesita comprar el producto o contratar el servicio ahora o puede esperar y ahorrar; no se deje tentar por los ofertes o publicidad, ningún crédito es gratis; converse con tu grupo familiar ante la posibilidad de adquirir una deuda y analice qué gastos podrían disminuir o ajustar para cumplir con el pago; infórmese responsablemente sobre



Dato

DERECHOS FINANCIEROS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- **La cotización que le entregue una institución financiera, debe tener una vigencia por, al menos, 7 días hábiles.**
- **Tiene derecho a conocer las condiciones objetivas para la contratación de un crédito, de forma previa y pública.**
- **Tiene derecho a conocer el Costo Total del Crédito (CTC) y la CAE o Carga anual equivalente.**
- **Tiene derecho a solicitar información sobre su crédito y la empresa se lo debe entregar en el plazo máximo de 3 días.**
- **Las empresas deben incluir una hoja resumen en los contratos de adhesión, que informe en forma clara todas las condiciones del crédito, entre ellas, el precio de lo que terminará pagando, la cantidad de cuotas, comisiones, tasas, cargos, entre otros.**
- **Si pagó lo que debía, no le pueden impedir cerrar la tarjeta o cualquier producto financiero.**
- **Derecho a que no lo amarren con productos que no quieren: Por ejemplo: si pide un crédito, las entidades financieras no pueden obligarlo a contratar un seguro.**
- **Que no cambien las condiciones ni las reglas del juego: Esto es, si un consumidor tiene una tarjeta, las entidades financieras no pueden subir las comisiones o los precios informados.**
- **Que informen con claridad en caso de rechazo de un crédito: En caso que una entidad financiera le rechace una solicitud de crédito, deben informarle las razones objetivas de la decisión, por escrito y en un plazo de 10 días.**

los productos y servicios ofrecidos (precio, condiciones de contratación, etc.): Esto implica preguntar todo lo que no entienda, que se lo anoten si es necesario, y cotizar distintas alternativas antes de elegir dónde tomará el crédito; y lea detalladamente los contratos antes de firmarlos para comprender totalmente su contenido y exige que cumplan todo lo que te prometieron, sobre todo en la publicidad”.

En esa misma línea, da algunos consejos para el buen uso del crédito, “fíjese en la CAE y en el Costo Total del Crédito, no sólo en la cuota del crédito; no hay que confiarse en el pago mínimo todos los meses, pues puede significar una deuda que puede arrastrarse por toda la vida; es mejor pagar todas las compras con una tarjeta que con tres, y es recomendable concentrar todas las compras en una sola transacción; las deudas deben adquirirse considerando la capacidad de pago mensual, pero también eventualidades, como posibles enfermedades, y las estacionalidades, como el pago de colegios, patentes, cumpleaños, entre otros”, apuntó.

RECLAMOS

Rodrigo Santander Martín también explica que la gente debe manifestar su disconformidad cuando siente que sus derechos han sido vulnerados, “lo primero que tiene que hacer un consumidor cuando siente que sus derechos han sido vulnerados es reclamar ante la empresa. Cuando no obtiene respuesta o ésta es insatisfactoria, puede recurrir al SERNAC e interponer su reclamo. Para ello puede hacerlo visitando y registrándose con clave SERNAC en nuestro sitio web www.sernac.cl; llamando en forma gratuita al teléfono 800 700 100 o a través de las oficinas regionales del SERNAC existentes en cada una de las capitales regionales”, explicó.