



Colegio Juan Bautista Durán
Asignatura: Consumo y Calidad de Vida II nivel
Prof. Daniela Valdés

Guía de Trabajo N° 7 ***“Instituciones que resguardan los derechos del Consumidor”***

Nombre: _____ **Fecha:** _____ **Curso:** _____

Puntaje total: _____ **Puntaje obtenido:** _____

MODULO N ° I Publicidad comercial y calidad de los productos
<u>Indicaciones:</u>
Para quienes no tengan la posibilidad de imprimir esta guía, pueden copiar las instrucciones de las actividades y responder en sus cuadernos. Cuando se vuelva a clases presenciales, se corrigen y evalúan.
<u>Objetivo:</u> Reconocer la existencia de diversas normativas para resguardar los derechos del usuario en el consumo de servicios básicos

La Protección al consumidor se divide y especializa.

Al existir en la economía de un país, muchos negocios, muchos mercados, existen como contrapartida, muchos problemas, muchas complicaciones distintas. Así los problemas telefónicos, los problemas bancarios, los problemas de seguros, los problemas de servicios básicos domiciliarios son revisados por órganos especializados en la materia. Cuáles son:

SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones) Organismo responsable de la protección de los usuarios de sistemas telefónicos móviles o fijos. Fiscaliza a las empresas concesionarias de Telefonía, aplicándoles multas en los casos que ellas infrinjan la ley de Telecomunicaciones. Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de Telecomunicaciones, y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la empresa acusada.

SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustible) Organismo fiscalizador de las empresas relacionadas con la producción, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como la fiscalizadora de aquellas empresas relacionadas con la comercialización de combustibles. Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de Electricidad y Combustibles, y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la empresa acusada.

SBIF (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) Organismo que fiscaliza a las empresas que desarrollan actividades Bancarias y Financieras. Establece normas, y vela por el cumplimiento de la normativa. Tramita los reclamos dirigidos contra las Instituciones Financieras y Bancarias, y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la empresa acusada.

SISS (Superintendencia de Servicios Sanitarios) Organismo que fiscaliza a las empresas concesionarias de servicios sanitarios, sean agua o bien alcantarillado. Establece normas, y vela por el cumplimiento de dicha normativa. Tramita los reclamos dirigidos contra las empresas de Servicios Sanitarios, y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la empresa acusada. Puede, fruto de esta tramitación aplicar multas a la empresa.

SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) Organismo que fiscaliza a las empresas en todo lo relativo a problemas de salud y vejez, derivados del ejercicio laboral (pensiones, accidentes del trabajo). Establece normas, y vela por el cumplimiento de dicha normativa. Tramita los reclamos dirigidos contra toda empresa y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación aplicar multas al empleador.

SUPERSALUD (Superintendencia de Salud del Ministerio de Salud) Organismo que fiscaliza a las Instituciones de Salud Provisional (ISAPRE). Establece normas, y vela por el cumplimiento de dicha normativa. Tramita los reclamos dirigidos contra ISAPRES y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación aplicar multas, reconociendo derechos a favor del afiliado.

SVS (Superintendencia de Valores y Seguros) Organismo que fiscaliza a las Compañías de Seguros y en general a las empresas que se han conformado como Sociedades Anónimas Abiertas. Establece normas, y vela por el cumplimiento de dicha normativa. Tramita los reclamos dirigidos contra las Compañías de Seguros y que previamente han sido presentados –por el usuario– ante la entidad acusada. Puede, fruto de esta tramitación aplicar multas, reconociendo derechos a favor del asegurado.

Actividad:

En relación al texto, Inventa para cada una de las instituciones, un caso hipotético sobre un problema que pueda surgir en el ámbito del consumo relacionado al amparo de cada institución.

Institución	Descripción del caso
SUBTEL	

SEC	
SBIF	
SIS	
SUSESO	
SUPERSALUD	
SVS	