

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA  
JÓVENES EN EL SIGLO XXI

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE HISTORIA, GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES

educarchile

FCH  
FUNDACIÓN CHILE

Ministerio de  
Educación  
Chile

UCE  
UNIDAD DE  
CURRÍCULO Y  
EVALUACIÓN

**Dominio: Entorno financiero**



FICHA TÉCNICA

### ¿CUÁLES SON LOS REFERENTES?

**Actividad de Aprendizaje:** 2 | **Nivel:** 1º Medio | **Duración:** 90 a 135 minutos (2 a 3 horas pedagógicas)

**Meta de comprensión:** Valorar la defensa de los derechos del consumidor, como una forma de comprender el rol ciudadano en la construcción de una sociedad, una economía y unas finanzas más respetuosas de las personas y las familias.

**Tópico generativo:** Clima económico y finanzas personales.

#### BASES CURRICULARES

##### OA22

Evaluar situaciones de consumo informado y responsable, considerando los derechos del consumidor, los compromisos financieros, el sentido del ahorro y del endeudamiento, entre otros.

##### ACTITUD

Pensar en forma autónoma y reflexiva, fundamentar las ideas y posturas propias, y desarrollar una disposición positiva a la crítica y la autocrítica.

#### PISA - ALFABETIZACIÓN FINANCIERA

##### Desempeño

Se relaciona con el carácter y las características del mundo financiero existente, y las formas en que una amplia variedad de factores incluidas la tecnología, innovación, política gubernamental y medidas globales de crecimiento sustentable pueden cambiar este panorama a través del tiempo.

##### Procesos

- Valorar cuestiones financieras
- Aplicar el conocimiento y la comprensión financiera.

#### HABILIDADES DEL SIGLO XXI

Desarrollar el pensamiento crítico, hacia el logro de una mejor comprensión de los fenómenos sociales fomentando la participación de los estudiantes en temas de interés público.



## ORIENTACIONES DE ENSEÑANZA

### PRÓPOSITO

La actividad de aprendizaje tiene por finalidad entregar una visión general de los derechos del consumidor y la manera en la cual podemos hacer conciencia en la comunidad de un correcto ejercicio de ellos en forma permanente; del mismo modo, busca empoderar al estudiante en la defensa y promoción de ellos frente a abusos, ejerciendo un verdadero rol de participación ciudadana.

### DESCRIPCIÓN

A partir de un caso en particular, un video introductorio de los derechos del consumidor consagrados en la ley y una explicación escrita de cada uno de ellos, los estudiantes preparan breves representaciones grupales de la vida cotidiana, que denuncian una situación de abuso del consumidor y la manera correcta de actuar frente a ellos, vale decir la forma en la cual el consumidor debe ejercer su derecho. La actividad finaliza con una coevaluación y evaluación formativa de las representaciones de cada grupo, determinando su claridad y pertinencia de acuerdo a lo solicitado.

### INDICACIONES PARA EL DOCENTE

- En la **etapa de exploración** el docente debe hacer hincapié en que los estudiantes se coloquen en el lugar de las situaciones observadas y el ejemplo inicial.
- En la **etapa de investigación guiada** el docente ayuda en todo momento a ir estructurando y preparando una buena representación de tal manera que lo que muestren sea acorde a la pauta entregada. Debe aclarar dudas, generar preguntas y responderlas desde la perspectiva de la ley.
- Para el **proyecto final de síntesis** considere que va a necesitar más tiempo para llevar a buen término cada representación, la evaluación y coevaluación correspondiente, siguiendo la pauta básica; debe tener claro que lo importante no es la actuación en sí misma, sino la expresión de una realidad y que ésta quede reflejada a través de lo que hacen los jóvenes. La pregunta de finalización es esencial para la reflexión y el establecimiento de relaciones entre la realidad política y social de su propio entorno.

### PREGUNTAS PARA LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA CONTINUA

- ¿Por qué es importante conocer y defender los derechos del consumidor?
- ¿Por qué el consumidor debe ser defendido?
- ¿Qué relación existe entre defender los derechos financieros y del consumidor y el ejercicio de la ciudadanía?

## RECURSOS

- Pizarra.
- Plumones.
- Proyector.
- Parlantes.
- Computador.
- Sala de proyección.
- Sala de computación.

Video: Sernac dando cuenta de los derechos del consumidor:

-  <https://www.youtube.com/watch?v=6PRFwhDjxNw>
- Texto: Los Derechos del Consumidor (Anexo1).

## CONCEPTOS CLAVE

Consumo | Demanda | Derechos del consumidor | Oferta | Sernac



## 1. EXPLORACIÓN

(25') El docente da a conocer la meta de comprensión y objetivo de la actividad de aprendizaje, para luego pedirle a los estudiantes que escuchen la siguiente situación:

“Laura buscó afanosamente una falda que había visto en una tienda y que le había gustado mucho. Encontró su talla y le quedaba a la perfección. Pensó que le combinaría muy bien con varias prendas que usaba regularmente.

Al otro día, sin embargo, grande fue su sorpresa cuando al ponérsela veía como el cierre se rompía en pedazos. Indignada se dirigió a la tienda, después del trabajo, a pedir devolución del dinero. El vendedor que la atendió le dijo que no sólo no podía devolverle el dinero, sino que además no podía recibirle la falda pues estaba usada y rota. Ante la negativa, reclamó luego al encargado de tienda que le respondió lo mismo. Ella tenía la boleta y hasta las etiquetas del producto, No obstante, la negativa fue total. Muy frustrada decidió cambiar el cierre y tratar de ocuparla”.

Se le dirigen esencialmente tres preguntas a los estudiantes:

- ¿Qué habrían hecho en el lugar de Laura?
- ¿Han vivido situaciones similares?
- ¿Cómo ha sido su reacción?

Con estas preguntas el docente activa recuerdos y situaciones de su vida cotidiana en que han sentido vulnerados sus derechos como consumidores.

Con la motivación inicial se pone en observación video del Sernac sobre derechos de los consumidores (11'53”).

<https://www.youtube.com/watch?v=6PRFwhDjxNw>



Una vez finalizado el video, pregunta dudas y establece aclaraciones para lo cual complementa el video con un resumen que contiene los principales derechos del consumidor (Anexo 1) haciendo hincapié en la existencia del Sernac como organismo defensor de los ciudadanos, en tanto consumidores, y se profundiza en algún aspecto que no haya quedado claro.

### PREGUNTAS PARA LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA CONTINUA

- ¿Por qué es importante conocer y defender los derechos del consumidor?
- ¿Por qué el consumidor debe ser defendido?
- ¿Qué relación existe entre defender los derechos financieros y del consumidor y el ejercicio de la ciudadanía?

## 2. INVESTIGACIÓN GUIADA

(30') Teniendo claros los derechos del consumidor consagrados en la ley chilena, el o la docente divide al curso en 10 grupos de tamaño similar para que cada uno represente uno de los derechos del consumidor, tendrán entre 25 y 30 minutos para ponerse de acuerdo y decidir la manera en que lo llevarán a cabo. Las condiciones establecidas son:

- Los derechos se sortean entre los grupos.
- Tiempo máximo de 3 minutos.
- Debe mostrar la vulneración del derecho en particular.
- Debe mostrar una acción que permita superar la situación y ejercer el derecho, a modo de conclusión de la representación.
- Debe ser claramente identificable para los demás estudiantes.
- Tiene que tener una relación con su realidad cotidiana.
- Deben participar todos los integrantes del grupo.

## 3. PROYECTO FINAL DE SÍNTESIS

(40' a 50') Los estudiantes presentan su derecho actuado frente a los demás. Al finalizar cada representación, los demás coevalúan el resultado y si se ha cumplido con los objetivos establecidos. Cuando concluye la actividad completa, el docente pide ideas globalizantes que permitan obtener conclusiones generales y pide responder una pregunta esencial:

- ¿Por qué exigir nuestros derechos como consumidores se vincula con el ejercicio ciudadano?



## GLOSARIO DE CONCEPTOS BÁSICOS A TRABAJAR

---

### CONSUMO

Es el gasto de las familias en bienes y servicios.

<http://ww2.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=a1bce7f9-ff50-41ae-993f-e4f9dfbd266b&ID=212926>

---

### DEMANDA

Está constituida por las cantidades de determinado bien o servicio que los compradores están dispuestos a adquirir a cada nivel de precios.

<http://www.educarchile.cl/ech/pro/economia/glosario.html>

---

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Los derechos de los consumidores en Chile son un aporte para que las relaciones de mercado sean más equilibradas y transparentes. Es decir, si las personas los conocen y los ejercen, las empresas se verán exigidas a respetarlos y se crearán relaciones más igualitarias.

El ejercicio de los derechos contribuye a la participación ciudadana. El ejercicio cotidiano, mejora la calidad de vida individual y social. Las personas se sienten pertenecientes a una sociedad donde existe respeto por su condición de ciudadanos.

Es importante que exista una ley al respecto, porque es la forma de resguardar los derechos que tienen los consumidores y de protegerlos frente a las asimetrías e irregularidades del mercado.

SERNAC, Guía de consumo responsable 1, Derechos y deberes de los consumidores.

---

### OFERTA

Está constituida por todas las cantidades que los productores de determinado bien o servicio están dispuestos a ofrecer a cada nivel de precio.

<http://www.educarchile.cl/ech/pro/economia/glosario.html>

---

### SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley N° 19.496.

El SERNAC intercede o media en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores.

Se vincula con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Economía.

<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-22018.html>

---



### ANEXO 1

#### PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE

- 1 DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE LA COMPRA DE UN PRODUCTO O LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO**  
El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido.
- 2 DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA**  
Acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- 3 DERECHO A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE POR LAS EMPRESAS AL USAR UN SERVICIO O CONTRATARLO**  
Es arbitrario en la medida que es irracional o atenta contra la dignidad de los consumidores. Por ejemplo, basada en su clase social, opción política, entre otras.
- 4 DERECHO A SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS**  
La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.
- 5 DERECHO A REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN**  
A la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, existe el deber de exigir la reparación o indemnización por tales actos de acuerdo a los medios establecidos en la ley.  
El consumidor no debe hacer denuncias en contra de proveedores carentes de fundamento y mala fe, formuladas con propósitos distintos al reconocimiento de estos derechos.
- 6 DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE**  
Es deber del consumidor acceder a los medios posibles para obtener esta información educativa, entre ellos, los entregados en el Sitio Web del Sernac y la Revista del Consumidor.
- 7 DERECHO A RETRACTO O A TERMINAR UN CONTRATO O VENTA SIN LA VOLUNTAD DEL PROVEEDOR**  
Se refiere a al derecho a terminar sin la voluntad del proveedor (unilateralmente) el contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo y en los siguientes casos: los celebrados en reuniones convocadas o concertadas, como, por ejemplo, "tiempo compartido", ocasión en que el consumidor debe expresar su aceptación; en contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia; y, en los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera.  
Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que disponga la ley en cada uno de los casos descritos.

**8 DERECHO A QUE LAS EMPRESAS NO CAMBIEN LAS CONDICIONES O COSTOS DEL CONTRATO SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO**

Las condiciones contratadas sólo pueden variar por acuerdo entre el cliente y la empresa.

**9 DERECHO A GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO O REPARACIÓN**

El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, o reparación según corresponda, por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase.

Los derechos citados y los otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores.

**10 DERECHO A LA LIBERTAD DE ACEPTAR LOS PRODUCTOS O RECHAZAR VENTAS ATADAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS**

Esto es, si se saca una tarjeta de una multitienda, no pueden obligar al consumidor a que también contrate otro producto.

Si compra algún producto asociado deberá estar en un contrato aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.