**1.** Elegir libremente un determinado bien o servicio: El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido.

**2.** Acceder a una 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.** No ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios: 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.** La 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.** A la 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.** A retracto o terminar sin la voluntad del proveedor: A retracto o 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.

– 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.** El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero: El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, 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.

**9.** Derecho a cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas: Si ya no se quiere tener la tarjeta, y lo adeudado está pagado, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerlas.

**10.** Derecho a la libertad de aceptar los productos y no aceptar 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.

**11.** Derecho a que las empresas no cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo.

**12.** No le pueden poner límites a los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco.

**13.** Derecho a contar con la validez de una cotización entregada por un banco o multitienda por 7 días hábiles.

**14.** Derecho a que no le envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos representativos de ellos.

**15.** Tiene derecho a que no lo limiten a comprar con la misma tarjeta emanada de la misma casa comercial donde está comprando.

**16.** Derecho a que si le cambian el plástico de la tarjeta no le cobren comisión.

**17.** Tiene derecho a que se cancele la hipoteca en 15 días y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que usted tenga.