



microsystem

INFORMACIÓN INTELIGENTE | DESDE 1978

Política de Protección de los Derechos de los Usuarios

Microsystem S.A.

Preparado por: Bárbara Tobar Analista de Administración y Finanzas	Revisado por: Ricardo González Gerente Micro e-Doc	Aprobado por: Nicolás Andalaft Gerente General
-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

ME-DG-PPDU-002

Índice

Objetivo	3
Alcance	3
Responsabilidades	3
Definición	3
Referencias	3
Derechos y Deberes del Consumidor	4
Obligaciones del PSC	6
Control de Cambios	7

1. Objetivo

La presente Política tiene por finalidad dar una noción básica al usuario de la Ley 19.496, que establece las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y sus directrices al contratar el servicio de FEA con Microsystem S.A.

2. Alcance

El alcance de este documento está dirigido a la Autoridad Certificadora de Microsystem S.A., acogiendo a lo dispuesto en la Ley 19.496 en relación a los consumidores y proveedores de este tipo de servicios según Ley 19.799 Art 23.

3. Responsabilidades

- Gerente General
- Gerente Micro e-Doc

4. Definición

Consumidores: Son los usuarios que solicitan alguno de los servicios/productos ofrecidos por el PSC.

PSC: Prestador de Servicios de Certificación.

Certificado: Corresponde al certificado de Firma Electrónica Avanzada (FEA).

Token: Dispositivo físico que almacena la llave privada del certificado adquirido.

5. Referencias

Ley 19.496

6. Derechos y Deberes del Consumidor

Microsystem debe velar por los derechos y deberes del consumidor (desde ahora usuario) dispuestos en el artículo 3 de la ley 19.496, en donde el consumidor tiene el derecho a:

- La libre elección del bien o servicio a adquirir.
- La entrega de información veraz y oportuna sobre el bien o servicio ofrecido por el PSC, entre ellos: precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. A la vez, el usuario tiene el deber de informarse responsablemente de los aspectos mencionados.
- No ser discriminado arbitrariamente por parte del PSC.
- La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente. Como, a su vez, tiene el deber de evitar los riesgos que le puedan afectar.
- 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 PSC, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le permite. En base a los términos, condiciones y exclusiones del seguro de responsabilidad civil adquirido por el PSC.
- Recibir una educación para la utilización responsable del certificado, lo que implica, al mismo tiempo, el deber de utilizar dicho certificado en operaciones con el comercio establecido legalmente.

El usuario podrá hacer uso del artículo 23 de la Ley 19.496, en el caso de que el servicio otorgado por el PSC tenga alguna deficiencia que afecte el uso de firma electrónica avanzada, de la siguiente manera, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo servicio.

6.1. Término del contrato

En base a la Ley 19.496, artículo 3 bis, el usuario puede poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del certificado por medio de una carta certificada enviada al PSC, al domicilio señalado en el contrato, dentro del plazo indicado, procediendo el PSC a eliminar la suscripción realizada y anulando el certificado emitido.

Para la culminación del contrato, si el token fue suministrado por Microsystem, este deberá ser devuelto en condiciones íntegras y sin signos de desgastes, en caso de

 microsystem INFORMACIÓN INTELIGENTE DESDE 1978	Política de Protección de los Derechos de los Usuarios	Código: ME-DG-PPDU Versión: 002
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------------------

evidenciar el PSC algún daño en el dispositivo producto de mal uso (por ejemplo, al presentar daños físicos visibles), no se realizará la devolución de la suma abonada por él, en el caso que el usuario no devolviese el token suministrado por Microsystem S.A no se realizará la devolución de la suma abonada por el usuario.

6.2. Derecho a reposición del certificado

El usuario tiene derecho a la reposición del certificado, o en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la adquisición de un nuevo certificado o devolución del precio pagado en exceso, cuando el contenido o los servicios de confianza del certificado no cumplen con lo establecido en los documentos de las políticas y prácticas de la emisión del certificado o el contrato de suscripción (art. 19).

Sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el usuario podrá solicitar la reparación gratuita del certificado, reposición o devolución de la cantidad pagada, bajo el artículo 20, cuando:

- El certificado no cumple con las normas de seguridad y calidad correspondientes.
- Las partes del certificado no corresponden a lo específicamente ofertado por el PSC.
- El Token, en donde se encuentra el certificado, fue suministrado por el PSC, el PSC ofrece al usuario la misma garantía que a este le ofrece el proveedor, añadiendo un registro presencial gratuito, en caso que sea necesario cambiar el token por uno nuevo.
- El certificado no sea enteramente apto para el uso indicado por el Ministerio de Economía para un certificado emitido por un PSC acreditado.
- El producto tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Para los hechos descritos en los párrafos anteriores, correspondientes a los artículos 19 y 20, dichos derechos deben hacerse efectivo ante el PSC dentro de los tres meses siguientes a la fecha de recepción del certificado, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor (artículo 21, Ley 19.496).

Fecha de impresión 03-10-2022 11:06:00	Página 5
----------------------------------------	----------

	Política de Protección de los Derechos de los Usuarios	Código: ME-DG-PPDU Versión: 002
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------------------

7. Obligaciones del PSC

Microsystem como PSC debe respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofrece y acuerda con el consumidor la entrega del certificado.

Microsystem en su calidad de PSC no puede negar de forma injustificada la prestación del servicio de Certificado de Firma Electrónica (art. 13), considerando las políticas internas de la empresa, en donde se deja estipulado que los certificados son a título personal del Usuario y no pueden ser adquiridas para terceros. El Certificado es a nombre del Usuario siendo intransferible y de uso personal.

Todos los productos de hardware (dispositivos criptográficos / tokens) ofrecidos en venta por Microsystem a los titulares, serán nuevos.

Como indica el artículo 15 de la ley en cuestión, si por medio de los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantenga el PSC en sus instalaciones, están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En este caso, las cámaras de seguridad se encuentran en lugares visibles y de tránsito, con la finalidad de resguardar la seguridad de los clientes y del personal de Microsystem.

En caso que se sorprenda a un usuario en la comisión flagrante de un delito (por ejemplo, en caso de ser sorprendido hurtando en las instalaciones del PSC) los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Microsystem rige el cumplimiento de sus contratos de adhesión bajo los principios de lo indicado entre los artículos 16 al 17 A, como dispone la Ley 19.496 de Normas sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo cual, no puede contener cláusulas que contradigan alguno de los puntos mencionados en dicha ley.

El PSC no puede realizar un cobro superior al exhibido e informado al consumidor por medio de su página web de acceso público (<https://portal.ca.msys.cl/>).

Fecha de impresión 03-10-2022 11:06:00	Página 6
----------------------------------------	----------

8. Control de Cambios

Versión	Fecha	Responsable	Modificaciones
001	26/07/2022	Bárbara Tobar	Creación de documento
002	03/10/2022	Bárbara Tobar	Se cambia "Suscriptor" por Usuario o titular.