

ORIENTACIONES SOBRE GARANTÍA LEGAL Y DERECHO A RETRACTO

El instrumento que tiene en sus manos busca apoyar a las personas con información sobre el derecho de garantía y retracto establecido en la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA LEGAL?

01

Es un derecho consagrado en la Ley 19.496, la que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La garantía legal es el derecho que posee todo consumidor de solicitar el cambio, reparación o devolución de su dinero, si el producto que compró es defectuoso o no es apto para el uso que fue destinado.

En concreto, si el producto comprado presenta fallas, el consumidor puede elegir entre 3 alternativas:

- 1) La devolución del dinero.**
- 2) El cambio del producto.**
- 3) La reparación gratuita del producto.**

El plazo para hacer exigible la garantía es de 6 meses desde el momento de la adquisición del producto, y en el caso de compras a distancia, ese plazo es válido desde el momento de la recepción del mismo.

Para hacer efectiva la garantía, siempre se debe contar con un documento que acredite la adquisición del bien o servicio, como una boleta. Recuerde que este derecho aplica para los productos ofrecidos a precio normal o corriente, y también para liquidaciones, ofertas y promociones.

Sólo en los casos en los que el producto comprado sea usado, refaccionado, o de segunda mano, no correrá el derecho de garantía, siempre y cuando, la empresa lo haya informado de forma clara e inequívoca antes de la venta. En caso de no cumplir con el deber de informar, el producto contará con la garantía legal correspondiente.

Es importante recordar que si el producto adquirido es nuevo, siempre aplicará la el derecho a garantía legal.

Durante un período de seis meses desde recibido el producto, los consumidores tienen el derecho de solicitar un cambio de un producto defectuoso, la devolución del dinero que pagaron o la reparación del mismo.

¿Cómo puede ejercer su derecho en una tienda?

Paso 1: Asegúrese de llevar y mostrar la boleta que confirma su compra o algún comprobante de pago, como un voucher bancario, un extracto de la tarjeta de crédito o un ticket de cambio.

Paso 2: Junto con la boleta, lleve el producto que presenta problemas.

Paso 3: Una vez en la tienda, presente tanto la boleta como el producto defectuoso a un empleado y explíquelo la situación. El vendedor podrá entonces tomar las medidas necesarias y se ofrecerá la elección de una de las tres opciones disponibles.

En el siguiente cuadro podrá encontrar las opciones de a quién debe dirigirse para ejercer su derecho a Garantía Lega. Por ejemplo: si usted pretende exigir su derecho a reparación, puede acudir al vendedor, fabricante o importador. En cambio, si desea exigir la devolución del dinero, sólo puede acudir al vendedor.

DERECHOS A LA TRIPLE OPCIÓN	REPARACIÓN DEL PRODUCTO	DEVOLUCIÓN DEL DINERO	CAMBIO DEL PRODUCTO
VENDEDOR	X	X	X
FABRICANTE	X		X
IMPORTADORA	X		X

¿Qué diferencia existe entre el ticket de cambio y la garantía legal?

La garantía legal es un derecho otorgado por la Ley, mientras que el ticket de cambio es una iniciativa voluntaria de la empresa que permite el cambio del producto en un período determinado, sin necesidad de justificación específica.

Para la garantía legal es necesario que el producto presente fallas, no sea apto para su uso o no sea el indicado, mientras que el ticket de cambio permite efectuar el cambio considerando preferencias personales, como el gusto o la talla.

Podemos mencionar que el tiempo de vigencia de la garantía está determinado por la ley, esto es, 6 meses. Para el ticket de cambio, al ser un propuesta voluntaria de la empresa, puede variar.

Dato práctico: Es opción. del consumidor hacer uso de la garantía o del ticket de cambio.

¿Puede negar la empresa el cambio o devolución?

Las empresas están obligadas a proporcionar las mismas condiciones que cuando realizaron la venta del producto, lo que significa que no pueden limitar el número de sucursales, el tipo de sucursales, ni los horarios de atención para ejercer el derecho a la garantía legal. Además, las empresas no pueden poner obstáculos al ejercicio de la garantía, como condicionarlo a la revisión, análisis y definición de un servicio técnico específico.

Sólo puede negarse a este derecho en aquellas ventas de productos de segunda selección o usados, siempre y cuando se haya informado de esto antes de realizar la compra.

Dato práctico: En productos de ofertas o promociones, los carteles o boletas que mencionan que no se realizan cambios o devoluciones no poseen validez legal.

¿Las empresas pueden exigir el embalaje original para hacer valer la garantía legal?

Las empresas no pueden exigir el embalaje original como requisito para hacer valer la garantía legal. Este, es un derecho otorgado a los consumidores para asegurarse de que los productos que compran cumplan con las especificaciones y funcionen correctamente. La falta de embalaje original no es un impedimento para ejercer este derecho.

Es crucial destacar que tanto las empresas como los consumidores deben distinguir entre el ejercicio del derecho a la garantía legal y el derecho de retracto. El derecho de retracto es un derecho que tienen los consumidores al comprar productos en línea o a través de medios electrónicos a distancia.

Dato práctico: El ticket de cambio también es una herramienta para hacer valer la garantía legal, ya que, da cuenta de con quien compró, cuando y que se compro.

¿Qué sucede si el producto fue reparado, pero sigue presentando fallas?

Si el consumidor decide ejercer su derecho a reparación de forma gratuita, el proveedor debe reparar el producto informando al consumidor si ocupará piezas originales o de segunda mano.

Por otro lado, el tiempo que el producto se encuentre en reparación suspende el plazo de la garantía legal, por lo que la garantía efectiva mantiene su extensión de 6 meses. El consumidor puede ejercer este derecho a reparación todas las veces que desee si los problemas persisten y se encuentra dentro del plazo.

Dato práctico: En caso de que el artículo adquirido sea de segunda mano, haya sido reparado por la tienda, o sea de naturaleza usada, el derecho a la garantía no será aplicable, siempre y cuando la empresa haya comunicado esto de manera clara y explícita antes de la venta.

El derecho a retracto se encuentra consagrado en la Ley N°19.496, y que define como el “término unilateral del contrato, sin expresión de causa”. Como veremos más adelante, es un derecho que asiste a las personas que compraron específicamente a distancia.

La diferencia principal con la garantía legal es que en el caso del retracto no se debe expresar causa alguna, es un derecho que asiste al consumidor sin requisitos. Recordemos que la garantía legal solo procede en aquellos casos que el producto presenta fallas o no es apto para su fin.

Posee como condición para llevar a cabo este derecho, que se ejerza en el plazo de 10 días hábiles contados desde la recepción del producto, o desde la contratación del servicio. En el caso de la contratación de servicios, este derecho se puede aplicar en el caso de que no se haya realizado la prestación.

Para el caso de bienes o productos se podrá limitar este derecho del consumidor excepcionalmente cuando el producto o bien, por su naturaleza no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse, caducar con rapidez, hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

Para el caso de contratación de servicios, el proveedor podrá disponer que este derecho no aplique. Deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del valor del servicio.

Por último, el derecho a retracto exige del consumidor la restitución en buen estado de los elementos originales del embalaje como etiquetas, cajas, certificados de garantía y otros. De lo contrario, será costeadado por el consumidor.

Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. Es por esto que, en el caso de bienes, el plazo se calcula desde que se recibe el producto. Para los servicios, desde que se haya recibido el contrato. De no cumplirse esto último, el plazo se amplía a 90 días.

En casos de haber créditos involucrados, el retracto los resuelve. Los cargos por éste sólo serán costeados por el consumidor si el crédito fue otorgado por terceros. El ejercicio del retracto implica para el proveedor la obligación de devolución de cualquier suma abonada, sin retención de gastos y antes de 45 días hábiles de comunicado el retracto.

Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

El derecho a retracto también aplica a otras situaciones. Dentro de las cuales podemos encontrar las siguientes:

La contratación o compra de servicios y/o bienes adquiridos en reuniones concertadas.

En estos casos, el consumidor debe aceptar o rechazar el ofrecimiento en la reunión concertada para tal efecto. La ley le permite entonces, ejercer su derecho a retracto en el plazo de 10 días hábiles a través de una carta certificada enviada al domicilio del proveedor.

En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

Es deber del proveedor informar sobre la existencia o inexistencia de este derecho de manera clara, uniforme e inequívoca en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto.

ORIENTACIONES SOBRE GARANTÍA LEGAL Y DERECHO A RETRACTO

Si tiene dudas puede encontrarnos en www.agrecu.cl o escribirnos
a nuestro correo electrónico contacto@agrecu.cl
o llamar al centro telefónico del **SERNAC** al **800 700 100**.