

OPINIÓN

Compras de final de año y derechos de los consumidores

Carolina Araya Directora
Carrera de Derecho
Universidad de Las Américas
Sede Concepción

Se acercan las fiestas de final de año y con ello el estrés de los regalos de navidad, amigo secreto y aportes solidarios: ¿En qué se debe fijar una persona al comprar una cosa o un servicio, y cuáles son los derechos como consumidores?

Es necesario contemplar que, si se tiene pensado regalar juguetes,

se debe poner atención en que sean acorde a la edad del niño que lo recibirá y para ello es necesario observar el rotulado en la caja, en la cual es obligatorio señalar la edad mínima para la que fue diseñado, quedando así también en evidencia los objetivos que cumplirá y los materiales con los cuales fue confeccionado.

Si dentro de las expectativas está el regalar un artefacto electrónico de cualquier precio, se sugiere buscar información previamente y cotizar las diversas alternativas del mercado. Es atendible tener precaución con las ofertas de las denominadas garantías extendidas, toda vez que no son otra cosa que seguros que nos induce a contratar el proveedor.

Tanto en estos últimos casos como en el de los juguetes, se debe tener claro que la publicidad debe ser acorde a lo que estamos comprando y que, en caso de fallar, se puede hacer uso de la garantía legal, correspondiendo al consumidor

elegir entre devolver el producto a cambio del precio pagado, hacerlo a cambio de uno nuevo o enviarlo al servicio técnico, todo ello dentro de seis meses luego de recibido el producto.

También, merece hacer mención al conocido ticket de cambio, el cual es una práctica comercial que tiene por objetivo cautivar y persuadir al consumidor. Respecto de este es necesario señalar que no es obligatorio para el proveedor entregarlo, sin embargo, si lo promete en su publicidad se torna exigible. De la misma forma, si se da, debe ser respetado en los términos ofrecidos, pues pasa a ser parte de lo publicitado y puede ser elemento determinante para elegir entre un lugar u otro.

Los consumidores tienen derecho a ser informados con todos los datos comerciales básicos de los bienes y servicios que se compran, teniendo derecho a exigir el cumplimiento de la publicidad y la garantía legal.