

## SERNAC inicia fiscalización a nivel nacional de tiendas especializadas en computación y tecnología

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) inició un plan de fiscalización a las tiendas especializadas en computación y tecnología, con el objetivo de detectar las asimetrías de información, las cuales se originan debido a la complejidad técnica de estos productos frente a consumidores que muchas veces no cuentan con conocimientos especializados. Uno de los ejes prioritarios de estas acciones, que se desarrollarán a nivel nacional, tiene relación con la garantía legal de los productos. Aquí las y los fiscalizadores del

Servicio van a constatar en terreno que los locales exhiban de forma clara, visible y sin obstáculos la información sobre este derecho, y verificarán que se respete el plazo legal de 6 meses.

Además, SERNAC pondrá especial foco en detectar prácticas abusivas, tales como:

- Informar plazos desactualizados (como 3 meses, 90 o 180 días).
- Exigir al consumidor que ejerza primero la garantía del fabricante o proveedor antes de hacer efectiva la garantía legal.
- Imponer restric-

ciones indebidas, como requerir que el producto defectuoso se encuentre "sin uso" o exigir la presentación de los embalajes originales.

- Obligar a que el producto ingrese a servicio técnico con cobros asociados por diagnóstico o reparación.

- No informar el derecho irrenunciable del consumidor a elegir entre la devolución del dinero, el cambio del producto o su reparación.

Además, el Servicio hará monitoreo a otros aspectos en relación a la información entregada

por parte de las empresas a las y los consumidores, tales como exhibición de precios, medios de pago e identificación del jefe de local.

### GARANTÍA LEGAL DE LOS PRODUCTOS

Es un derecho que aplica cuando compras un producto nuevo que es defectuoso, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas, entre otras situaciones que menciona la Ley del Consumidor.

Si compraste un pro-

ducto nuevo y salió defectuoso, puedes elegir entre 3 alternativas en un período de 6 meses:

- Devolución del dinero.
- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.

Es importante señalar que las empresas no pueden condicionar ni imponer como requisito al consumidor la devolución del embalaje original de un producto nuevo que falla, ni menos cobrar un monto de dinero en caso que el consumidor no tenga las cajas u otros.