

Link: <https://opinion.cooperativa.cl/opinion/economia/elementos-esenciales-de-la-garantia-de-productos-y-servicios/2022-08-16/163141.html>

Daniel Montalva Armanet Últimos publicados: El derecho a retracto en el Cyberday
Durante el último Cybermonday, de acuerdo a datos de la Cámara de Comercio de Santiago, algunos bienes durables y de alto valor duplicaron sus ventas, respecto del año anterior, como es el caso de los automóviles.

Por esto, al realizar inversiones tan significativas para una familia como es la adquisición de un vehículo, un computador, un celular o un refrigerador, es importante conocer cuáles son los derechos que tienen en caso de fallas o defectos. Esto es especialmente relevante, ya que la ley Pro Consumidor -que entró en vigencia este año- realizó diversas modificaciones en la materia. Lo primero que se debe tener presente es que la garantía no es lo mismo que el derecho a retracto.

Mientras la primera tiene por objeto que el vendedor, fabricante y/o importador se hagan cargo del producto en malas condiciones y tiene un plazo legal de 6 meses contados desde la fecha de recepción del producto.

El retracto dice relación únicamente con el arrepentimiento unilateral del consumidor respecto de una compra, sin tener que demostrar causal alguna y solo cuenta con 10 días de vigencia, además para ejercer este derecho el vendedor puede exigir los empaques originales, etiquetas y manuales, entre otros, no así en el caso de la garantía. Pues bien, en caso de encontrarnos ante un producto defectuoso, podemos elegir entre la devolución del dinero, el cambio del producto o la reparación.

Es importante señalar que el vendedor no puede forzar al consumidor a elegir una de estas tres opciones, ya que éste siempre puede elegir que opción le favorece más y ejercer su derecho en el mismo lugar donde adquirió el producto. Debemos recordar eso sí que el defecto o deterioro del producto nunca debe ser por un acto del consumidor.

El más común de estos casos, es el de consumidores a quienes se le cae el celular al agua -hecho imputable al consumidor- y luego buscan aplicar la garantía, la que obviamente es rechazada debido a que el vendedor debe hacerse responsable únicamente de las fallas o desperfectos inherentes al producto.

Finalmente, es importante recordar que la garantía legal de 6 meses en ningún caso impide el otorgamiento de una garantía convencional, comúnmente llamada "garantía extendida", la que generalmente debe ser pagada por el consumidor y que tiene por objeto extender el plazo de la misma, por ejemplo, a un año o a hechos no considerados en la garantía legal, como puede ser el hurto del producto. Lo importante es que en ningún caso puede tener un plazo menor a la garantía legal si considera únicamente los desperfectos o fallas de productos inherentes a su fabricación. Es importante conocer los derechos, en especial por las modificaciones a la ley que entregaron mayores garantías a quienes adquieren un bien o servicio y que van en claro beneficio para los consumidores.



Error al crear la imagen