

Especialistas en temas del consumidor analizan nueva norma que extiende la garantía legal de los artículos

Nueva ley del Consumidor: si se le despegla la suela del zapato, hasta los seis meses desde la compra, podrá cambiarlos

“La garantía legal siempre va a operar ante una falla o desperfecto del producto y el proveedor no puede exigir que lo que se devuelve esté en las mismas condiciones que se compró”, dice Antonio Olivares, abogado

T. VERA /C. FARAH

Se le despegó la suela del zapato, se le cortó la correa de la cartera o el refrigerador no enfría y estás compras están dentro del plazo de los seis meses desde la adquisición, puede cambiarlos sin problemas. Por lo menos así lo establece la nueva ley del Consumidor.

Por falla o desperfecto

“Lo primero es que los productos tienen esta garantía legal que siempre va a operar ante una falla o desperfecto del producto y el proveedor no puede exigir que el producto que se devuelve esté en las mismas condiciones que cuando fueron adquiridas. O sea, no puede exigir la caja, los sellos y nada por el estilo porque es una devolución de un producto que falló dentro de un plazo de seis meses”, dice Antonio Olivares, abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

El subdirector del Sernac, Jean Pierre Couchot, advierte que es el consumidor quien elige si cambia, repara o pide devolución del dinero, no la empresa. Dice que la garantía legal aplica “a productos tecnológicos, prendas de vestir y menaje, celulares, zapatos, computadores, automóviles, entre otros. Para ejercer este derecho a garantía, los consumidores deben presentar la boleta, factura o cualquier otro documento que acredite la compra, por ejemplo, la póliza de garantía timbrada”.

Zapatos, zapatillas y un hoyo en la manga

“Si una persona usa cuatro meses los zapatos y decide devolver la compra, la situación es distinta. Se puede pensar que detrás de eso hay una intención de renovar el producto, diferente a la garantía legal que funciona por falla del producto”, acota Alejandro Gómez, coordinador del Centro de Educación Ciudadana y académico de la Facultad de Derecho y Gobierno de la Universidad San Sebastián. Pone como ejemplos donde sí opera la garantía: que se despegue la suela del zapato o de la zapatilla, que el cierre del pantalón no suba o que el abrigo tenga un hoyo en la manga.



nistración y Economía de la Universidad de Santiago, comenta que en el caso de un par de zapatillas que se echan a perder los cordones y si se pueden cambiar, acota que “los productos deben entregar información básica sobre la duración promedio, disponibilidad de repuestos y garantías del servicio técnico. Es decir, si la información estipula el tema de los cordones, debe existir cambio”.

Falta el reglamento

Detalla Marinao, que “en el fondo, cada uno de los proveedores va a tener que especificar muy bien en cada producto las condiciones de la devolución. Falta un reglamento que diga por ejemplo, si a los tres días se le descosieron los zapatos o se rompieron los cordones de las zapatillas, puede optar a tal o cual cosa. La ley es buena y falta desarrollar datos específicos a la hora que el consumidor haga valer sus derechos”.

Reglamento

Stefan Larenas, presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, Odecu, que participó en las comisiones de este proyecto de ley, precisa que “una vez promulgada la ley, el Ministerio de Economía va a redactar el reglamento en el cual están excluidos los bienes de uso personal. Para el retracto, probablemente la ropa interior que esté sin usar en su envoltorio siga teniendo derecho a devolución y si algo de ropa se rompe, a garantía. Pero habrá que esperar a ver qué dice el reglamento”.

Agrega que el retracto, arrepentimiento de la culpa, “queda para todas las compras en línea y para las compras por catálogo, sin excepción y sin expresión de causa. Esto se mantiene en diez días para devolver la prenda o producto sin tener que decir la razón”.

Informa que “el tema del empaque se discutió mucho y no quedó reglamentado, sin embargo, se aconseja que se mantenga el empaque durante los primeros diez días por si se retracta. Obviamente, queda a criterio. La boleta siempre hay que guardarla, para ambos casos: garantía y derecho a retracto. Se recomienda fotocopiarla o sacarle foto para que no se desvanezca”.

Devolución del dinero

Resume el tema con un 3x6, es decir, tres opciones en seis meses. Que le reparen la compra, cambiarla por otra igual e idéntica (devolviendo el objeto) o reintegro del dinero lo implica dejar nula la compra, también entregando el artículo. Todo en seis meses.

“Cualquier desperfecto”

Olivares refuerza que “por falla se entiende cualquier desperfecto que

lo haga inútil al uso que está destinado. Un refrigerador que no enfría, un microondas que no funciona o la ruptura de algún elemento del bien adquirido y que no tenga que ver con el uso indebido sino con el uso habitual”.

¿Hasta los cordones de las zapatillas?

Enrique Marinao, especialista en comportamiento del consumidor, académico de la Facultad de Admi-

ELISA VERGUEO