

## ¿Qué es el derecho a la Garantía legal?



El derecho de Garantía legal es un derecho consagrado en la legislación chilena, específicamente en la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Además, existe un organismo público encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de esta ley, llamado Servicio Nacional del Consumidor o SERNAC.

En virtud de este derecho, los consumidores que compren un producto nuevo en un establecimiento del comercio autorizado pueden reclamar para el caso en que el producto falle o no pueda cumplir con el fin para el cual está destinado, pudiendo elegir cualquiera de estas tres alternativas que toda empresa debe ofrecer:

- 1) Cambio del producto.
- 2) Reparación gratuita del producto.
- 3) Devolución de lo pagado.

Muchas personas confunden la garantía legal con la garantía de satisfacción. Algunos establecimientos de comercio ofrecen un plazo de entre 10 a 30 días para cambiar el producto si es que no sido de gusto o satisfacción del consumidor, por ejemplo, si un cliente se arrepiente del tamaño de una cama o no le sirve un cargador para la entrada de su computador. Ahora, hay que mencionar que esta garantía especial es una política totalmente voluntaria que algunas empresas ofrecen para mejorar su imagen frente a su clientela. Ahora, una vez ofrecida en la tienda, internet o en los medios, debe cumplirse. Finalmente, si el cliente no está satisfecho ya que el producto no cumple con las características publicitarias, aplica la garantía legal.

Este derecho corre no solo para los productos ofrecidos a precio normal o corriente, sino también para liquidaciones, ofertas y promociones.

Lo relevante a la hora de ejercer este derecho, que es en gran medida el pilar fundamental de la ley anteriormente mencionada, es que el consumidor tiene un plazo de tres meses desde que compró o recibió el producto para elegir libremente una de estas tres opciones, no pudiendo la empresa limitar las opciones o forzarlo a tomar una determinada.

Si el consumidor elige la opción de cambio de producto o reparación gratuita de este, el nuevo producto o el que fue reparado tiene nuevamente la garantía de tres meses, por tratarse de un producto nuevo.

Si el consumidor elige la opción de reparación gratuita del producto, la empresa puede proponerle a este enviar el producto al servicio técnico pero la decisión final queda en manos del consumidor, ya que no hay una norma que obligue a este a pasar el servicio técnico. Si el consumidor acepta enviar el producto al servicio técnico, el plazo de tres meses de la garantía legal quedará suspendido mientras el producto esté en el servicio. Si la falla resulta no ser responsabilidad del consumidor, este puede elegir cualquiera de las tres opciones ya mencionadas.

## ¿Qué es el derecho a la Garantía legal?



Respecto a productos que estén compuestos por varias partes, como un computador o una bicicleta, el consumidor tiene derecho a ejercer la garantía legal con respecto a todas las partes del producto cuando este salga fallado o no sea apto para el uso o consumo para el cual fue creado.

Si el producto comprado es usado, reparado por la misma tienda antes de ofrecerlo o es de segunda mano, no correrá el derecho de garantía, pero solo si la empresa lo informó de forma clara e inequívoca antes de la venta. Por ejemplo, los locales comerciales suelen colocar afiches o carteles que expresan “De segunda mano” o “Producto usado” justo arriba de los productos en cuestión. En este sentido, un aviso en la boleta no basta para eximirse del derecho de garantía, debe informarse de forma previa al acto de la compraventa.

Si un local comercial se rehúsa a aplicar la garantía legal, el consumidor podrá reclamar ante la misma empresa y si el conflicto persiste, podrá recurrir al Servicio Nacional del Consumidor para que este pueda asistirlo en su reclamo.

Fabio Biggi Román

Estudiante Facultad de Derecho PUC