

## **DERECHO A GARANTIA**

La Garantía es el medio con el cual se asegura o protege al consumidor frente a la falta de idoneidad de un producto adquirido o a las deficiencias del servicio prestado.

**La garantía puede ser legal o contractual.**

### **GARANTÍA LEGAL:**

La ley numero 19.496, “Sobre protección de los derechos de los consumidores “en el artículo 20 consagra la garantía como un derecho porque está establecida en beneficio del consumidor quién, por su parte, tiene el deber de exigirla.

La garantía que nuestra ley contempla:

- a) Reparación gratuita.
- b) Reposición o cambio del producto y,
- c) Devolución de la cantidad pagada.

La reposición, la bonificación de su valor en la compra de otro producto o la devolución del dinero pagado en exceso se puede hacer efectivo cuando la cantidad o el contenido de un producto es inferior al que se indica en el envase.

Ahora bien, los casos en que la ley contempla la reparación gratuita, reposición o cambio y la devolución de la cantidad pagada, son:

- A).- Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

- **Por ejemplo**, los calefont que no cumplan con las normas de seguridad de SEC.
- B).- Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- **Por ejemplo**, cuando se destaca que un producto es libre de grasa o azúcar y sí lo contiene.
- 
- C):\_ Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, , calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad
- D).- Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra
- .
- E):\_ Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra C , Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere en la cosa objeto del contrato defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

G).- Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indiquen.

Se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

-

Así después de haber hecho efectiva la garantía y de prestarse el servicio técnico (en caso de reparación) la deficiencia subsiste o se presenta una distinta, este derecho subsistirá.

### **Ejercicio de la Garantía:**

La garantía legal puede hacerse efectiva ante el vendedor dentro del plazo de TRES MESES contados desde la recepción del producto.

Si el consumidor opta por la reparación podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Lo importante es que solicitada a uno de ellos no puede después solicitarla al otro.

Si el consumidor opta por la devolución de la cantidad pagada entonces sólo puede solicitarla ante el vendedor.

Será solidariamente responsable por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple se suspenderá durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía

### **GARANTIA CONTRACTUAL:**

Es aquella que se establece de común acuerdo entre consumidor y proveedor y en la cual el proveedor asume responder o asegura la calidad de producto bajo determinadas condiciones.

Si en la compra el proveedor ofrece un seguro o contrato por el cual pagando una suma adicional se extiende la garantía de él, este plazo es el que prevalecerá, pero se debe poner atención a las circunstancias que el documento describe y por las cuales el vendedor o asegurador NO se hace responsable.

La ley del consumidor establece una garantía especial en el artículo 41 para los contratos de prestación de servicios, y señala que el proveedor debe indicar en la boleta el plazo por el cual se hace responsable del servicio prestado.

Tratándose del contrato de reparación de bienes, es decir, aquí la reparación ya no es una garantía sino un servicio contratado, la garantía va a ser el plazo por el cual el prestador se hace responsable. Lo

importante es que en este tipo de contrato los repuestos a utilizar deben ser nuevos y sino lo son esto debe ser de conocimiento del consumidor.

### **Ejercicio de esta Garantía:**

El consumidor podrá reclamar por el daño ocasionado por el servicio defectuoso en el plazo de TREINTA DÍAS hábiles contados desde la terminación del servicio prestado o desde la recepción del bien reparado.

Es dable destacar a los consumidores que el derecho a cambio del producto a todo evento, es decir, no teniendo defectos que ameriten cambio es un acto voluntario y que ofrecen algunas casa comerciales y que se expresa en la boleta, de allí su exigencia, pero si el proveedor no la ofrece no puede exigirse.

Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso, o medida del respectivo bien o servicio.

### **EL SERVICIO DE REPARACION DE BIENES.**

Sin lugar a dudas este es un tema que ha significado más de un dolor de cabeza a un gran número de consumidores, puesto que la reparación efectuada a algún bien generalmente los deja insatisfecho.

La ley de protección a los derechos de los consumidores recogiendo esta necesidad social ha regulado el contrato de prestación de Servicios cuyo

objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes. Regula aquellos contratos en que una de las partes es el proveedor que se obliga a pagar un precio por dicho servicio.

Debemos dejar en claro, que este contrato no guarda relación con el derecho a reparación que tiene los consumidores cuando el bien adquirido es defectuoso o no reúne determinadas especificaciones ofrecidas.

El artículo 40 y siguientes, establece derechos para los consumidores, y correlativamente obligaciones para el proveedor de los servicios, que son los siguientes:

### **DEBERES DEL PROVEEDOR:**

- 1.- Emplear en la reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate.
- 2.- Emplear en la reparación repuestos nuevos.
- 3.- Puede emplear en la reparación repuestos refaccionados siempre que informe al consumidor de ello.
- 4.- Señalar por escrito en la respectiva boleta, recibo u otro documento similar la Garantía que se ofrece, es decir el plazo por el cual se hace responsable del servicio otorgado.

### **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

- 1.- Exigir al proveedor, en caso de incumplimiento de las tres primeras obligaciones precedentes, la sustitución gratuita de los repuestos efectivamente contratados.

- 2.- Solicitar al proveedor que especifique en la boleta, recibo o factura si los repuestos empleados son nuevos y el precio de ellos
- 3.- Solicitar al proveedor que especifique en la boleta, recibo o factura el valor de la mano de obra.
- 4.- Derecho a reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio de reparación que se prestó en forma defectuosa.

Además el consumidor tiene el deber de retirar del servicio de reparación las especies dejadas, a lo más, en el plazo de un año , de lo contrario éstas se entenderán abandonadas a favor del proveedor.

### **ACCION PARA RECLAMAR CONTRA LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE REPARACION.**

a).- La acción de denunciar y solicitar eventualmente indemnización de perjuicios por incumplimiento de los deberes antes descritos. Para ello dispone del plazo de 6 meses contados desde la infracción .

b).- La acción de denunciar y solicitar eventualmente indemnización de perjuicios por el desperfecto o daño ocasionado por el servicio de reparación defectuoso. Para ello dispone del plazo de 30 días hábiles contados de la fecha en que se termina la prestación del servicio o desde que se entregó el bien reparado.

## **EN QUE CASOS NO TIENE DERECHO A GARANTIA**

- Cuando no le gustó el producto o por ejemplo, le quedó mal talla. Algunas empresas ofrecen garantías voluntarias que complementan la garantía legal.
- **Ejemplo**, el plazo de 10 días para arrepentirse de la compra que otorgan algunas tiendas o la entrega de reparación gratuita durante un año .
- Una vez que se ofrece esta garantía voluntaria, la empresa debe respetarla porque se convierte en una obligación legal. Asimismo, el consumidor debe respetar las condiciones de la garantía voluntaria para acceder a sus beneficios

## **RECUERDE**

- Guarde la boleta o cualquier otro documento que acredita la compra, como comprobante de la compra con tarjeta de crédito o estado de su cuenta con la casa comercial, le permite ejercer su derecho a la GARANTIA.
- Usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero, el cambio o reparación del producto , en los tres meses siguiente a la compra cuando el producto es nuevo
- No cumple con las normas de seguridad.
- No respete lo informado en el rótulo o etiquetado.
- No sirve para el fin al que está destinado.
- No cumple con lo convenido entre el consumidor y la empresa
- Cuando tenga vicios ocultos que imposibiliten su uso.

- La garantía legal se aplica a todos los productos nuevos. No corresponde exigirla para productos refaccionados o de segunda selección, cuando estas características son debidamente informadas por el proveedor.
- Para ejercer su derecho a la garantía, vaya con la boleta o comprobante que demuestre la compra, al lugar donde compró e indique al vendedor o jefe de local, cuál es el inconveniente.
- Cuando usted exija su derecho a la garantía la tienda le debe otorgar las mismas facilidades para ejercerla que las que le ofreció al comprar.
- La garantía legal tiene un plazo de tres meses para productos nuevos y 30 días hábiles en el caso de los servicios, inclusive el servicio de reparación.
- Los productos perecibles, tienen la garantía indicada como fecha de vencimiento o si ella no se indica, será de 7 días como máximo.

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS O EXTRAJUDICIALES. –**

1.- Presentar su reclamo ante la empresa o proveedor, dejando constancia escrita o guardando códigos de registro.

2.- Presentar su reclamo ante el organismo fiscalizador o supervisor del Estado, adjuntando reclamo anterior

3.- Presentar su demanda y denuncia ante el tribunal competente , habitualmente el Juzgado de Policía Local que corresponda , en un plazo de 6 meses contados desde que se cometió la infracción

## **CUÁNDO, DÓNDE Y CÓMO RECLAMAR**

La ley del consumidor N° 19.496, establece derechos para el consumidor o usuario, también obligaciones para el proveedor de bienes o servicios, parte de ellos analizados en los artículos anteriores. Sin embargo, la ley no sólo los reconoce y señala, igualmente establece la facultad a los consumidores para reclamar de ellos:

**¿CUÁNDO?:** Cuando existen fundamentos, y los hay si los derechos han sido violados o transgredidos y si las obligaciones se han incumplido.

**¿CUÁNDO?:** Cuando el reclamo se efectúa dentro del plazo fijado por la misma ley.

Es imprescindible entonces, precisar los plazos que esta ley contempla.

- Plazo: TRES meses

En caso del derecho opcional de reparación gratuita, de cambio del producto y de devolución de la cantidad pagada, en general frente a deficiencias y falta de seguridad. Artículos 19 y 20. Este plazo comienza a correr desde que se recibió el producto.

Si se compró con garantía extendida, prevalecerá el plazo de esta garantía.

Este plazo es para hacer efectivo este derecho opcional ya sea ante el vendedor o fabricante.

- Plazo: SIETE días, o el impreso en el producto.

Este plazo más breve tratándose de deficiencias en un producto perecible.

- Plazo: SEIS meses, si el vendedor o fabricante no otorga respuesta favorable frente a la deficiencia ya reclamada.

- Plazo: TREINTA días hábiles.

En el caso del daño ocasionado por un servicio de reparación de bienes prestado en forma defectuosa.

Este plazo se cuenta desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio.

- Plazo: SEIS meses.

En caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor de servicios de reparación.

- Plazo: SEIS meses.

Como plazo general de prescripción, establecido por la ley, de las acciones que tienen los consumidores y usuarios para denunciar infracciones y para solicitar indemnizaciones si ésta se solicitare conjuntamente.

## **¿DÓNDE?**

Todas las infracciones a la ley del consumidor deben denunciarse en el Juzgado de Policía Local competente. El juzgado competente será, a elección del consumidor:

- a) Aquel que corresponda a la comuna donde se celebró el contrato.
- b) Aquel que corresponda a la comuna donde se hubiese cometido la infracción.
- c) Aquel que corresponda a la comuna donde se dio inicio a la ejecución de la infracción.

## **¿CÓMO?**

La ley de protección al consumidor establece que el consumidor o usuario afectado por la infracción a las normas de esta ley podrá:

- a) Denunciar la infracción y mediante ella obtener que el proveedor de bienes o servicios sea sancionado con una multa a beneficio fiscal.
- b) Denunciar y demandar, es decir, denunciar la infracción cometida, pero conjuntamente demandar la reparación e indemnización de los daños materiales y morales sufridos con ocasión de la infracción. La reparación e indemnización se encuentra establecida como derecho en el artículo 3 letra e) de la presente ley.

La denuncia y/o demanda debe presentarse por escrito, se faculta al consumidor para intervenir en el juicio personalmente sin necesidad de abogado habilitado.