

CONDICIONES DE CAMBIO, DEVOLUCION Y GARANTIAS

Uno de los principales derechos que protegen al consumidor en Chile es la **garantía legal**. Sigue leyendo para conocer todo sobre ella.

¿Qué es la garantía legal?

La garantía legal es un derecho que protege a consumidores y consumidoras, quienes la pueden ejercer tras la compra de un **producto nuevo que sale defectuoso**, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso al que fue destinado, entre otras situaciones.

¿Cómo ejercer el derecho a garantía legal?

Para ejercer el derecho de garantía legal los consumidores pueden **acudir directamente a la empresa que les vendió el producto presentando la boleta, factura u otro medio que acredite la compra**.

Las empresas no pueden derivar al consumidor a lugares lejanos o atender en horarios diferentes a los de venta normal. Es decir, las empresas deben ofrecer las mismas condiciones en que realizaron la venta del producto.

Los proveedores no pueden poner barreras en el ejercicio del derecho a garantía, como permitir el cambio o devolución del dinero bajo la condición de restituir los envases originales o cobrar por ello.

Por otro lado, los consumidores pueden hacer efectiva la garantía ante el vendedor, y en caso de que no lo pueda ubicar o la empresa ya no exista, puede **exigir al fabricante o al importador que responda**.

¿Cuánto tiempo tengo para cambiar un producto?

Para cambiar un producto existe un **plazo legal de 6 meses desde su compra o recepción**, en caso de haberlo adquirido de forma online.

Recuerda que esta opción solo es válida en caso de que el producto haya llegado defectuoso.

¿Cuánto tiempo tengo para cambiar un producto por talla si compré por internet?

En caso de necesitar el cambio de un producto por talla comprado por internet, es posible hacer uso del derecho a retracto establecido en la Ley del Consumidor **dentro de los 10 días desde que fue recibida la prenda** y antes de haber sido utilizada.

Es importante tener en cuenta que el derecho a retracto existe siempre que la empresa no informe lo contrario.

¿Qué sucede si el producto fue comprado en una liquidación?

En caso de haber comprado un producto en oferta o liquidación el derecho a garantía aplica bajo los mismos términos que una compra normal.

¿Puedo devolver un producto y que me devuelvan el dinero?

El derecho a la garantía legal establece tres opciones en caso de recibir un producto con fallas:

- Devolución del dinero
- Cambio del producto
- Reparación

Los únicos productos que no se encuentran contemplados por la ley para cambio o devolución son aquellos de **segunda selección o usados**, siempre que haya sido advertido antes de la compra.

En este caso es importante recordar que aquellos productos vendidos en ofertas o promociones sí están sujetos a devolución, incluso si los carteles o boletas indican lo contrario.

¿Cómo funciona el ticket de cambio?

El ticket de cambio es una política comercial voluntaria dirigida a satisfacer a los clientes y que permite reemplazar un producto por otro sin manifestar causa.

A pesar de corresponder a una acción voluntaria por parte de la tienda, cuando el ticket de cambio es ofrecido, debe cumplirse.

Pero la existencia del ticket de cambio **en ningún caso reemplaza la garantía legal** de un producto si tiene fallar, por lo que ésta no se pierde.

Asimismo, existen "garantías extendidas", que son una especie de seguro que amplía el plazo o condiciones de la garantía legal de 6 meses. Es un servicio que ofrecen las empresas, que tiene un costo y los consumidores son libres de contratarlos o no.

¿Cuánto dura un ticket de cambio?

Es habitual que muchas empresas, especialmente las del retail, ofrezcan a los consumidores el "ticket de cambio", el cual permite a los consumidores cambiar sin motivo el producto durante **10, 20 o hasta 30 días**.

Devolución de compras por Internet: ¿Cómo funciona?

En el caso de que las compras se realicen por internet, los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio, es decir:

- A que se le informe el precio y se respete
- A que se cumpla lo ofrecido
- A la garantía legal bajo los mismos términos que si fuera una compra presencial
- A que la empresa responda en caso de problemas

Al realizar compras por internet, la Ley permite a los consumidores **arrepentirse dentro de los 10 días** desde que recibió el producto o contrató el servicio, siempre que la empresa no informe lo contrario.

También es obligación de la empresa enviar una confirmación escrita del comprobante de la transacción. De no ser así, el plazo de retracto se extiende a 90 días.

Dónde reclamar

En caso de tener algún problema, lo que deben hacer **los consumidores es reclamar ante las empresas**, y en caso de no obtener una respuesta positiva, **reclamar ante el SERNAC a través de los siguientes canales:**

- [Portal del Consumidor](#)
- [800 700 100](#)
- [Oficinas regionales](#)
- [Teleatención](#)