



Derechos del consumidor

Informa acerca de los derechos que se adquieren al comprar un producto o contratar un servicio.

Sonia compró un televisor, pero salió defectuoso. Está muy complicada con el tema, pero una amiga le aclaró que como consumidora tiene derechos y debe conocerlos.

• ¿Por qué es necesario pedir boleta de compra?

La boleta de compra permite ejercer la garantía legal, esto es, el derecho a que cuando un producto nuevo sale malo, se pueda cambiar, reparar o recuperar el dinero.

• ¿Qué es la información básica comercial?

Son los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor.

Se considera información comercial básica la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. También es información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso. Se incluye el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación en el caso de venta de bienes durables.

• ¿Qué derechos y deberes básicos tiene el consumidor?

Son derechos del consumidor, entre otros:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes, y el deber de informarse responsablemente de ellos.
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios legales de que dispone.
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de comprar en el comercio establecido.

• ¿En qué casos el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa?

El consumidor tiene un plazo de 10 días para poner término al contrato sin expresión de causa en los siguientes casos:

- a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor.
- b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en los que se acepte una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia. Solo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión.

En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

- c) En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.