



Derechos del consumidor

Infórmese acerca de los derechos que usted tiene 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 hacer si lo que me vendieron resultó no ser lo prometido o salió defectuoso?**

Dependiendo del servicio o bien que adquirió, puede solicitar la devolución de su dinero, el reemplazo del artículo, su reparación gratuita o intercambio por otro bien o servicio. Tiene un plazo de tres meses desde que adquirió el producto para reclamar y pedir su compensación ante el vendedor, importador o fabricante, siempre y cuando no sea por una falla que haya sido causada por usted (por descuido o mal uso).

• **¿Qué hacer ante un incumplimiento de contrato?**

Tanto las empresas como los consumidores deben respetar lo convenido en los contratos y una de las partes no puede cambiarlo sin consentimiento de la otra. Recuerde además, que todo lo que se promete en la publicidad pasa a ser parte del contrato tal como si estuviera escrito.

Los contratos no pueden contener cláusulas abusivas, como aquellas en que la empresa se desligue anticipadamente de su responsabilidad ante incumplimientos. Tampoco contener cláusulas en las que una de las partes pueda cambiar las condiciones. No son válidos los contratos que incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de firmarlos.

• **¿Me puedo retractar de una compra o servicio adquirido?**

Sólo cuando haya hecho una compra por Internet o cuando el vendedor lo haya citado a una reunión y haya firmado el contrato en ese mismo momento (por ejemplo, en los eventos de venta de tiempos compartidos), puede poner término unilateral al contrato hasta diez días después de que lo firmó o desde que recibió el producto.

• **¿Aún existe la letra chica en los contratos?**

No, la Ley del Consumidor obliga a que todos los contratos deben estar escritos de manera clara y legible y la letra no puede ser más pequeña que 2,5 milímetros (fuente tamaño 12). Las cláusulas que no se atengan a esta norma, quedarán sin efecto.

• **¿Puede una tienda negarse a vender algo que está expuesto?**

No, no se puede negar a vender algo que está en la vitrina aduciendo que es el último que les queda y que no pueden desarmar el decorado. Si el producto es ofrecido y anunciado, es obligación de la tienda venderlo. Si el artículo es parte de la ornamentación, debe informarse claramente que no está a la venta.

• **¿Cómo denunciar a una tienda o empresa?**

Si requiere orientación con respecto a algún tema de consumo puede acudir a los canales de SERNAC
Facilita: www.sernac.cl; Fono Consulta 800 700 100 o las oficinas comunales de SERNAC.