

# ¿Problemas de Consumo?

# ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



## ¡Y problema resuelto!

### Servicio de Atención de Público (SAP)



#### Correo Electronico

Consultas o dudas  
[asesoria@odecu.cl](mailto:asesoria@odecu.cl)



#### Atención Presencial

Lunes a Viernes  
de 10 a 19 horas, Paseo  
Bulnes 107 oficina 43,  
Santiago Centro,  
Metro La Moneda



#### Teléfonos

Lunes a Viernes  
de 10 a 18 horas  
Teléfonos:  
2-27065044-45

Organización de  
Consumidores y Usuarios,  
de Chile ODECU

Teléfono 2-27065040  
Dirección: Paseo Bulnes 107, Oficina 43. Santiago – Chile.  
[www.odecu.cl](http://www.odecu.cl) - [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl)

**FONDOS CONCURSABLE**  
para asociaciones de consumidores

Este proyecto ha contado con financiamiento  
del Fondo Concursable para iniciativas de las  
Asociaciones de Consumidores – 2015

**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

# LA GARANTÍA LEGAL

**PARA PRODUCTOS NUEVOS**

## *Todos los consumidores tienen derecho a la garantía legal cuando compran un producto nuevo.*

Todos los productos nuevos que se adquieren en el comercio legalmente establecido están cubiertos por una garantía establecida en la Ley del Consumidor.

Esta garantía se debe hacer efectiva cuando el producto adquirido presenta fallas, se encuentra deteriorado o no es idóneo para los fines para los que fue ofrecido.

Esta garantía tiene una vigencia de tres meses, a partir del momento en que se compró o se recibió el producto nuevo que salió malo.

Al momento de hacer efectiva la garantía legal, el consumidor tiene tres alternativas:

- Exigir el **cambio del producto**;
- Exigir la **reparación gratuita del producto, o**
- Exigir la **devolución del dinero**.

*Es el consumidor o la consumidora, y nadie más, quien decide por cuál de las tres alternativas opta. Es su derecho.*

### **Pasos para ejercer el derecho a la garantía legal.**

- 1.- Lleve el producto que le salió malo a la tienda en que lo compró.
- 2.- Lleve la boleta u otro documento como el comprobante de pago con tarjeta o la póliza de garantía timbrada en la fecha de la compra, todos los



cuales permiten acreditar que compró ese producto en esa tienda.

3.- Presente el producto y la boleta o los otros documentos a un vendedor, exponga la situación y declare cuál de las tres opciones es la que ha elegido.

*Recuerde que es usted quien elige entre las opciones.*

Eventualmente, la empresa podría realizar un diagnóstico técnico del producto para conocer las razones del problema, pero siempre será el consumidor quien elija la opción cuando la falla se produzca dentro del plazo.

### **GARANTÍAS ESPECIALES.**

Algunos productores ofrecen garantías extendidas para sus productos, de 1 ó 2 años en condiciones particulares de las que usted debe informarse. Incluso en esos casos, la garantía legal se aplica durante los tres primeros meses en las condiciones establecidas por la ley. Esto es, con las tres opciones señaladas.

La llamada garantía de satisfacción o derecho de retracto que permite cambiar un producto que no satisfizo a su destinatario, es voluntaria, como regla general; pero si es ofrecida por el proveedor, debe ser respetada. Hay un derecho de retracto obligatorio para las compras a distancia o en reuniones especialmente convocadas, cuyo plazo normal es de 10 días y puede extenderse hasta 90 días en caso que el proveedor incumpla ciertos requisitos establecidos en la ley del consumidor.