

Infoeducación Garantía 1

- Los consumidores tienen derechos, entre ellos el derecho legal de garantía

- ¿En qué consiste este derecho?

Si el producto que compró salió malo o se echó a perder usted tiene derecho legal de garantía, esto es 3x6: 3 derechos x 6 meses contados desde la recepción del producto.

- ¿Cuáles son estos tres derechos?

Derecho a que le devuelvan el dinero, a que le cambien el producto o a que se lo reparen gratuitamente.

Si el producto fue reparado, y se vuelve a echar a perder por lo mismo u otra falla que haga el bien inapto, renace el mismo triple derecho de opción.

- ¿De quién es la decisión?

Este triple derecho de opción, es decisión del consumidor, y la empresa no puede negárselo ni condicionarlo. En consecuencia los carteles o timbres en la boletas que dicen sin derecho a cambio o devoluciones, infringen la ley del consumidor y no tienen ningún valor.

Recuerde, es su decisión y no de la empresa.

- ¿Cómo se ejerce el derecho legal de garantía?

Basta con acreditar la compra con la boleta o cualquier documento que acredite la compra como el voucher de la tarjeta de crédito.

- ¿Ante quien se puede ejercer el derecho legal de garantía?

Ante el vendedor siempre el triple derecho de opción.

Adicionalmente, el consumidor puede solicitar ante el fabricante o importador la reparación; y puede solicitar el cambio, solo en caso de ausencia del vendedor.

El consumidor tiene derecho a ejercer sus 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 el consumidor consienta en ello.

- ¿Qué pasa si al abrir el producto rompí el embalaje o si usé el producto?

No pasa nada. Las empresas no pueden condicionar su derecho legal de garantía.

- ¿Qué pasa con los productos perecibles?

El triple derecho de opción corre hasta la fecha de vencimiento, y si no tuviera 7 días.

- ¿Qué productos están excluidos del derecho legal de garantía?

Solo los productos usados, refaccionados o de segunda selección en la medida que se haya informado previamente al consumidor dicha circunstancia. En consecuencia tienen derecho legal de garantía, 6 x 3, los productos comprados en ofertas, liquidaciones o outlets.

Más barato no significa menos derechos.

Infoeducación Garantía 2

- ¿Cuántas garantías existen?

Existe el derecho legal de garantía, 3x6, que le permite al consumidor, si el producto que compró salió malo o se echó a perder 3 derechos x 6 meses contados desde la recepción del producto.

¿Qué derechos? Derecho a que le devuelvan el dinero, a que le cambien el producto o a que se lo reparen gratuitamente. Esto a elección del consumidor

- Además existen las garantías voluntarias, que son las que se ofrecen voluntariamente y de manera gratuita por las empresas, las que se rigen por los términos en que se ofrecen por ejemplo en sus pólizas, o las que ofrecen a los consumidores cambiar el producto sin motivo durante un cierto plazo solo con un ticket de cambio.

Estas garantías voluntarias corren en paralelo a la garantía legal, y la reforma pro consumidor ratificó que no pueden condicionar el ejercicio del derecho a la triple opción de la garantía legal.

- También existen las mal llamadas garantías extendidas, que son servicios adicionales voluntarios pagados, que usualmente extienden la garantía legal por una mayor plazo pagando una suma adicional. Funcionan como una especie de seguro y se rigen por los términos de su contrato.

Importante. El consumidor puede optar por contratarlo o no. Es su decisión.

La reforma pro consumidor prohíbe que las mal llamadas garantías extendidas incluyan en su cobertura las obligaciones legales del proveedor, especialmente el triple derecho de opción de la garantía legal. Y establece que su contratación no puede afectar el libre ejercicio del derecho legal de garantía.