

# Comenzó a regir derecho a garantía legal de seis meses para productos que salen defectuosos

marzo 29, 2022



Este 24 de marzo entró en vigencia la reforma a la Ley del Consumidor que amplía el plazo de garantía legal de los productos, pasando de tres, a seis meses en que las personas podrán exigir el cambio del producto que salió defectuoso, la devolución del dinero pagado o la reparación.

Esta reforma se enmarca en las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398, y que reforzó la Ley del Consumidor (Ley N° 19.496), estableciendo una serie de modificaciones en beneficio de los consumidores en distintos ámbitos.

En el caso de la garantía legal, la nueva normativa establece una ampliación del plazo para ejercer el derecho, de tres a seis meses, lo que implica que las personas **que compren un producto a partir de hoy**, podrán exigir a las empresas: el cambio, la reparación o devolución de lo pagado cuando un producto sale malo o no sirve para los fines que fue adquirido. Ese plazo se cuenta desde la recepción del producto. Ello, sin perjuicio de la indemnización que pudiera solicitar un consumidor por los daños ocasionados.

Algunos productos como los electrodomésticos, pueden requerir de una revisión por parte del servicio técnico para verificar el origen de la falla, pero cumplido ese trámite, los consumidores tienen derecho al cambio, la reparación o la devolución de lo pagado, a su elección. Es importante señalar que mientras el proveedor realiza esta revisión el plazo para ejercer el derecho a garantía se encuentra suspendido.

Además, la nueva ley establece que las empresas no podrán ofrecer a los consumidores la contratación de servicios, productos o pólizas cuya cobertura corresponda a las obligaciones propias de la garantía legal o afecte su plazo y opciones.

Por tanto, con la nueva Ley, las empresas no pueden cobrar por los derechos propios de la garantía, ni establecer restricciones al ejercicio de los seis meses de garantía legal, argumentando que existe una garantía voluntaria.

Ante la entrada en vigencia de estos nuevos derechos, el SERNAC estará monitoreando el cumplimiento por parte de las empresas, y en caso de detectar infracciones, tomará las acciones que correspondan.

Los problemas derivados del ejercicio al derecho a la garantía es uno de los motivos por los cuales los consumidores más reclaman ante el SERNAC. De hecho, durante el año 2021, el organismo recibió 37.530 reclamos, mientras que en lo que va de este 2022, ya suma más de 11.100 casos.

Los problemas más habituales se refieren a la negativa por parte de las empresas a devolver el dinero, seguido por no realizar el cambio del producto, y no cumplir con los términos de la garantía voluntaria.

## Otros derechos

Recordemos además que la reforma a la ley estableció que las empresas deberán informar la vida útil de los productos durables. Por ejemplo, si una persona quiere comprar un refrigerador, antes de hacerlo, deberá ser informada que con un uso normal el aparato le durará cinco o diez años. Este derecho entrará en vigencia el próximo 24 de agosto de 2022.

También esta normativa estableció como obligatorio el derecho a retracto en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos, dando la posibilidad de arrepentirse de la compra en 10 días desde recibido el producto, disposición ya se encuentra vigente desde el 24 de diciembre pasado.

La reforma también incluyó otros nuevos derechos para los consumidores en otros ámbitos del consumo, por ejemplo, al momento de comprar un auto, estableciendo la libre elección de servicios técnicos en las mantenciones o la obligación de parte de las automotoras a entregar un auto a las personas mientras el vehículo se encuentra en reparación por más de cinco días hábiles. Estos derechos entran en vigencia a partir del próximo 24 de abril.

También estableció nuevos derechos de los pasajeros de avión; nuevos estándares en la protección de datos personales; nuevas obligaciones en el mercado financiero; entre otros aspectos. Para más información visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)