

PREGUNTAS FRECUENTES GARANTÍA LEGAL

¿Puedo cambiar un producto porque no me gustó?

Tu derecho a garantía lo puedes ejercer porque el producto salió malo o no cumplió con las características prometidas en la publicidad, no porque no te gustó o no te quedó la talla.

Sin embargo, algunas empresas ofrecen unos días para cambiar productos "a todo evento". Consulta plazos y condiciones para el cambio. Pero aunque exista este plazo, no pierdes los 3 meses de garantía si el producto falla.

¿Quién responde por la garantía legal?

La garantía se hace efectiva ante el vendedor y en caso de que no lo puedas ubicar o la empresa ya no exista, puede exigirse al fabricante o al importador. Pero si deseas que se te devuelva lo que pagaste por el producto, sólo podrás exigir esta devolución al vendedor del producto.

La reparación gratuita del producto puede solicitarse directamente al vendedor, fabricante o importador.

¿El vendedor puede derivarme a otra empresa?

Si tienes un problema con el producto que compraste y quieres ejercer la garantía, deben ofrecerte las mismas condiciones que tuviste cuando compraste el producto y no derivarte a lugares lejanos u horarios diferentes.

¿Cómo se ejerce la garantía legal?

Para ejercer la garantía, el consumidor o consumidora debe presentar la boleta o factura, o cualquier otro documento que acredite la compra.

¿Las mascotas y las plantas también tienen garantía?

Las mascotas o plantas que se adquieran en el comercio establecido tienen derecho a la garantía legal, pues se consideran un bien "no perecible" aunque tengan un desarrollo en el tiempo que los hace cambiar. Y si bien es cierto, estos productos pueden perecer por falta de cuidados, no se enmarcan en el grupo de productos perecibles o de consumo instantáneo.

¿Los servicios técnicos tienen garantía?

Los servicios de reparación tienen una garantía de 30 días hábiles desde la fecha en que se le devolvió el producto reparado al consumidor. Si el producto reparado falla durante el período de vigencia de la garantía, el consumidor tiene el derecho a llevarlo nuevamente al servicio técnico sin costo para una nueva reparación, situación que renueva la garantía mínima legal de reparación de 30 días hábiles

¿Qué pasa si me cambian un producto dentro de la garantía legal, pero vuelve a fallar y pasaron los tres meses?

Si a un consumidor le entregan otro producto nuevo, como cambio del que falló, éste tiene nuevamente la garantía de 3 meses, por ser un producto nuevo. Pero si este nuevo producto falla y ya han transcurrido los 3 meses de garantía legal desde que lo compró o desde que lo recibió, ya no podrá reclamar al proveedor por la falla.

¿Los productos usados tienen garantía?

La garantía legal se puede exigir sólo para los productos nuevos. No obstante, las empresas tienen la obligación de anunciar a través de carteles o en los envases o boletas, que el producto es usado o refaccionado.

Algunas empresas entregan una garantía voluntaria para este tipo de productos, la que una vez ofrecida se convierte en obligatoria. El plazo para exigir el o los derechos que el proveedor le entregue al consumidor respecto del producto usado dependerá de cada proveedor. Si se entrega esta facilidad, asegúrese de tener algún respaldo para ejercerla, como por ejemplo que se indique en la misma boleta.

¿Me pueden condicionar la garantía legal a ciertas partes del producto, por ejemplo, sólo la pantalla del computador pero no el teclado?

No, tienes derecho a ejercer tu garantía con respecto a todas las partes del producto cuando éste salga malo.

¿Y la garantía Voluntaria?

Si la empresa le ofrece una garantía por más de 3 meses, por ejemplo, en caso de fallas de productos como electrodomésticos, estamos hablando de garantía voluntaria.

Si la empresa le ofreció esta alternativa, debe cumplir lo prometido en el contrato. Sin embargo, tenga presente que esto no lo priva como consumidor de ejercer su derecho a la garantía legal dentro de los primeros 3 meses desde que compró el producto o lo recibió con posterioridad, en aquellos casos donde el producto fue despachado en una fecha posterior a la compra o cuando compra por medios a distancia (teléfono, internet, catálogo, etc).