



Fecha: 16/05/2017

Fuente: LAS ULTIMAS NOTICIAS - STGO-CHILE

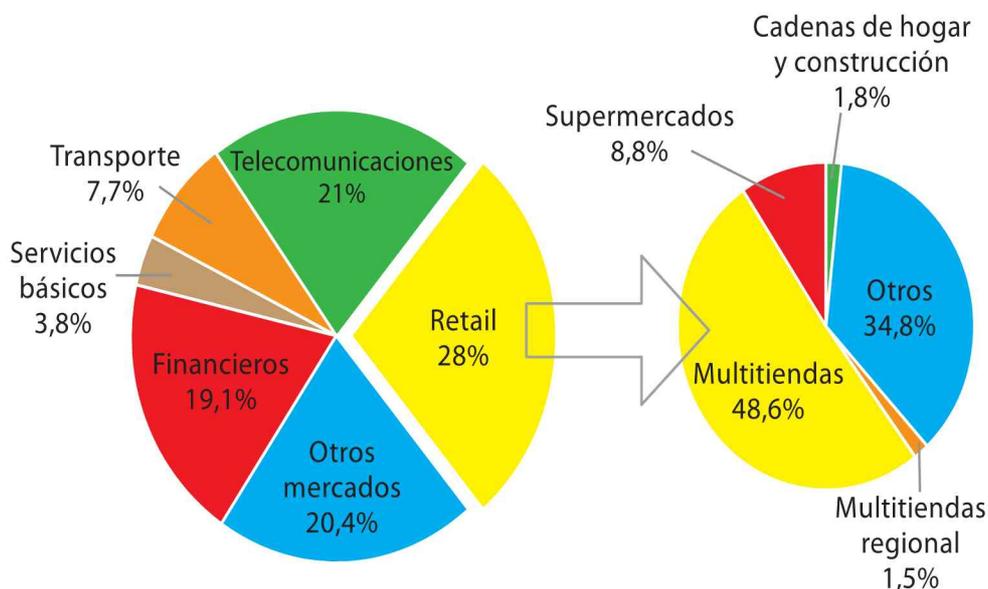
Pag: 23

Art: 2

Título: LA GARANTÍA LEGAL DE DEVOLUCIÓN LIDERA LOS RECLAMOS EN EL COMERCIO

Tamaño: 14,9x21,8
Cm2: 324,4Tiraje: 111.000
Lectoría: 291.000
Tono: No Definido

Distribución de reclamos ingresados en Sernac (año 2016)



Fuente: Sernac

¿El producto no le gustó o falló?, ahí está la gran diferencia

La garantía legal de devolución lidera los reclamos en el comercio

Sepa todas las opciones que tiene para que le reparen, cambien una compra o le retornen el dinero.



Fecha: 16/05/2017
Fuente: LAS ULTIMAS NOTICIAS - STGO-CHILE
Pag: 23
Art: 3
Título: LA GARANTÍA LEGAL DE DEVOLUCIÓN LIDERA LOS RECLAMOS EN EL COMERCIO

Tamaño: 13,4x21,3
Cm2: 285,8

Tiraje: 111.000
Lectoría: 291.000
Tono: No Definido

JOAQUÍN RIVEROS

Varios meses le tomó a Felipe Andrés Gómez juntar la plata para comprar un notebook. Cuando la tenía, cotizó bastante y se llevó uno de una multi-tienda del centro de Santiago. Lo uso un par de semanas hasta que la pantalla se fue a negro. "Como era una falla del producto, fui a devolverlo, les mostré la ley, pero me dijeron que yo lo había dañado. Tuve que ir cinco veces, alegarles con el Sernac hasta que me lo cambiaron".

El caso de Felipe es el más recurrente de los que recibe Sernac contra las grandes tiendas: las dificultades que colocan para que los consumidores puedan ejercer la garantía legal cuando los productos salen defectuosos, ya sea para cambiarlo o devolver el dinero. Esto según un estudio comparativo entre los reclamos recibidos en 2016 y 2015, dado a conocer este lunes por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). El ítem "reclamo por garantía legal" ocupa el primer lugar con el 26,2%; le sigue el "incumplimiento en las condiciones contratadas", en el que se incluyen temas como falta de piezas, entrega de un producto diferente al comprado, cambio arbitrario en las fechas de despacho o de los precios o no envío del mismo por falta de stock; el tercer lugar lo ocupó el ítem "retardo en la entrega", con un 14,5%. En el cuarto estuvo "servicio o producto defectuoso", es decir, aquellos que no funcionan bien, cobros erróneos, duplicidades o problemas en los sitios web para realizar las transacciones.

En cuanto a los reclamos recibidos en general, estos crecieron un 8,7% respecto a 2015, con una cifra neta de 46.392 vs los 42.687 del año anterior. Pese al aumento, el mercado mejoró el porcentaje de respuestas favorables respecto a 2015, con un incremento de 19,4%.

Aunque valoró este último punto, el director del Sernac, Ernesto Muñoz, puso

atención sobre el tema de la garantía legal, que además de ser el reclamo más numeroso, tuvo un alto porcentaje de respuesta desfavorable. "Es un punto alto negativo que no refleja el estándar de la ley y que podríamos llevar a tribunales para modificar un comportamiento que está en la base del compromiso que los consumidores esperan", señaló.

Según explica el profesor de derecho del consumidor de la Universidad de Las Américas, Mauricio Meza, la garantía legal establece un plazo de tres meses desde la compra para que, en caso de que el producto tenga una falla no imputable al usuario, se pueda reclamar a la tienda exigiendo una de tres opciones. Solicitar la reparación gratuita del bien; el cambio del producto por uno nuevo o el retorno del dinero. "El proveedor, eso sí, tiene la opción de mandar el producto al servicio técnico para verificar si la falla no es imputable al usuario. En base a esto, el comercio verá si otorga o no la garantía legal", cuenta. Existe otra opción que dan las grandes tiendas, sin estar obligadas por ley, que es la garantía de satisfacción. En base a esta el consumidor puede solicitar, dentro de 10 días, la devolución del dinero o el cambio del producto por uno nuevo. Las condiciones para ejercer esta opción, sin embargo, las define la empresa. En el caso de las compras por Internet, el consumidor goza del derecho a retracto según el cual se puede pedir el retorno del dinero. Sin embargo esta opción la puede limitar el proveedor en las condiciones de la compra estipuladas en su sitio web.