

Las Reglas del Juego

Para comprar o contratar

ANTES

- Compre siempre en el **comercio establecido**, es el único donde puede ejercer sus derechos.
- El vendedor o la empresa debe entregarle toda la **información** necesaria para comparar y elegir. Exíjala siempre antes de comprar.
- **Cotice.** Si compra a crédito pida el costo total, incluyendo todas las cuotas, intereses, comisiones por tener y usar la tarjeta, y los gastos asociados, como impuestos y seguros.
- La empresa debe respetar lo que dicen sus **contratos** y lo que promete en su **publicidad**. Fíjese que lo publicitado **se cumpla** antes de comprar, lea y comprenda cualquier documento que deba firmar.
- Pida que lo **ofrecido quede escrito**, las palabras se las lleva el viento.

DURANTE

- **Elija libremente** lo que necesita comprar, no se apure.
- Al firmar un contrato **pregunte** lo que no entiende y no firme si no está de acuerdo con el documento.
- **Lea las etiquetas**, instrucciones y advertencias de los productos que deben estar en castellano.
- Las empresas deben **respetar el precio informado**, el que debe indicarse en pesos chilenos e incluir todos los impuestos.
- No pueden **negarse a atenderlo** por su aspecto físico, clase social u opción política. Ni negarle la venta dentro del giro del negocio y en las condiciones en que se ofrece el producto.
- La empresa es **responsable de los daños** que provoque un trabajo mal hecho.

DESPUÉS

- **Revise las cuentas** para asegurarse que está pagando lo que corresponde. No le pueden cobrar por productos o servicios que usted no haya aceptado o contratado.
- **Revise y guarde su boleta o comprobante de venta** para verificar que le cobran lo informado y para el caso que deba ejercer su derecho a garantía.
- Si un producto nuevo sale malo, en los 3 meses siguientes a la compra, tiene derecho a la **garantía legal**, que le permite pedir a la empresa que **repare** el producto, lo **cambie** por otro bueno o le **devuelvan el dinero**.
- En los **servicios de reparación** tiene un plazo de **30 días hábiles** para reclamar por un mal servicio.
- Tiene derecho a pedir su garantía en el mismo local y en los mismos horarios en que compró el producto.
- En los **contratos o compras a distancia** (Internet, teléfono o catálogos) de **educación superior** (cuando se entra a primer año de una carrera) o **tiempos compartidos**, puede arrepentirse de contratarlos durante un plazo determinado.
- Si siente que **sus derechos no son respetados, reclame** al vendedor o a la empresa. Exprese lo que le ocurrió y cómo sentiría solucionado el problema.
- Si **no queda satisfecho con la respuesta**, acuda al SERNAC para saber cómo ejercer sus derechos.



600 594 6000
Desde celulares
02 594 6000



www.sernac.cl
Acceda gratis
desde Biblioredes



Municipalidad

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor