

Los productos nuevos TIENEN GARANTÍA

La garantía legal

- ▶ Tienes derecho a la garantía legal cuando compras **un producto nuevo y éste falla**, o no es apto para el uso normal.

Tienes derecho a elegir entre tres opciones:



Cambio del producto.



Reparación gratuita.



Devolución de lo pagado.

Tienes **tres meses** desde la compra o recepción del producto y tú eliges cuál de esas opciones prefieres, no la empresa.

Para ejercer la garantía legal

- 1) **Acude directo al vendedor**, fabricante o importador a tu elección.
- 2) Presenta la boleta, factura u otro medio que **acredite la compra**.

Para hacer uso de la garantía **las empresas no pueden derivarte**, por ejemplo, a lugares lejanos o atenderte en horarios diferentes a los de venta normal.

Los carteles o timbres en las boletas donde la empresa diga que no responde por cambios o devoluciones, **NO tienen valor**.

¿Los productos pueden ser enviados al servicio técnico si fallan?

- ▶ Cuando el producto no es apto para el uso o consumo al que está destinado, **la empresa está obligada** a la devolución, cambio o reparación gratuita a elección del consumidor.
- ▶ La empresa puede proponer enviar el producto al servicio técnico, pero **es el consumidor quien decide**. No existe obligación legal de pasar por el servicio técnico.
- ▶ En caso de aceptar, **el plazo de la garantía legal se suspende** por todo el tiempo en que el producto esté en el servicio técnico.
- ▶ Una vez conocido el problema y el origen de la falla, **si no es responsabilidad del consumidor**, éste puede elegir, cualquiera de las tres opciones de la garantía legal.

Si no obtienes respuesta recurre al SERNAC a interponer un reclamo. Ingresa a www.sernac.cl o a través de la oficina regional del SERNAC o de las Plataformas de Atención Municipal.



Tus Regalos tienen Garantía

Si un producto nuevo falla en los 3 primeros meses, puedes elegir entre 3 opciones:



Devolución



Cambio



Reparación

TÚ ELIGES



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

TODOS
POR
CHILE

SERNAC

www.sernac.cl – 600 594 6000