

ENTRA EN VIGENCIA EXTENSIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA LEGAL DE 3 A 6 MESES PARA LOS CONSUMIDORES

La Ley N°21.398 “Pro-Consumidor” que se publicó el 24 de diciembre de 2021, entró en vigencia ayer 24 de marzo de 2022, aumentando el plazo de la garantía legal de los consumidores de 3 a 6 meses.

La extensión del plazo de garantía legal, además de la incorporación de nuevos supuestos y obligaciones de información respecto del derecho a retracto, se enmarcan bajo el objetivo principal de la ley que es incentivar la protección de los derechos de los consumidores, al igual que las demás modificaciones introducidas al artículo 21 que regula estas materias.

Estas modificaciones impactarán la actividad de los proveedores en las relaciones de consumo, debiendo ajustar no solo los textos legales dirigidos al público, sino que también sus operaciones a fin de incorporar estos cambios y cumplir con la normativa.

A continuación, detallamos los cambios introducidos al derecho de garantía legal y derecho a retracto:

Garantía Legal

- A partir del 24 de marzo de 2022, se extiende de 3 a 6 meses el plazo que tendrán los consumidores para ejercer esta garantía.
- No será necesario agotar la garantía voluntaria provista por los proveedores para ejercer alguno de los derechos contenidos en la garantía legal. Asimismo, el ejercicio de cualquiera de las garantías suspenderá el plazo de la póliza de garantía otorgada por el proveedor.
- Los consumidores tienen el derecho irrenunciable de optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el cual deberá ser comunicado por el proveedor en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros.

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

- Los proveedores están impedidos de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a las mismas obligaciones que el proveedor debe asumir de conformidad con la Ley.

I. Derecho a Retracto

Por otra parte, y con ocasión del auge que ha tenido en el último tiempo el comercio electrónico debido a la pandemia, la Ley también reforzó el Derecho a Retracto bajo las siguientes condiciones:

- Los consumidores podrán ejercer el derecho de retracto o arrepentimiento, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, sin expresión de causa, respecto de la generalidad de las compras de bienes, sin condicionar el derecho a la voluntad del proveedor.
- El proveedor deberá informar sobre el derecho a retracto de forma inequívoca, accesible y previa a la suscripción del contrato y su respectivo pago.
- El derecho de retracto también aplica para las compras presenciales en las que el consumidor no hubiera tenido acceso directo al bien.
- Solo en el caso de contratación de servicios, el proveedor podrá excluir el derecho a retracto; lo cual deberá ser informado de forma clara e inequívoca al consumidor.

A la fecha, se encuentra pendiente de dictación el reglamento que establecerá aquellos bienes que, por su naturaleza y de forma excepcional, se excluirán del derecho a retracto. Tal reglamento debería dictarse, de acuerdo con el plazo establecido en la Ley, a partir abril del presente año.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Kureusa Hara