

SERNAC Y REGIMEN DE GARANTÍAS: APROXIMACIÓN A LA LEY DEL CONSUMIDOR

El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, es un servicio público, descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, además de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

En Chile la , la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores es regulada por la Ley 19.496 que establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas:

- El derecho a ser informados veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores en cuanto a las condiciones de contratación, el precio de los bienes, la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.
- La no discriminación arbitraria por parte de las empresas proveedoras de bienes o servicios
- A la regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos
- Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores
- Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores



En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones del Sernac en materias relacionadas con productos y servicios financieros a través de la **Ley N° 20.555**, esta impone nuevas obligaciones a las empresas.

En septiembre del 2018, se publica la **Ley N° 21.081**, que complementa las anteriores en materias tales como el Sello Sernac, la hoja de resumen o la Carga Anual Equivalente (CAE) , las tarjetas de crédito y los créditos de consumo e hipotecarios entre otras materias dotando al Servicio con facultad para fiscalizar y mejorando diversos procesos.

Fundamento de la Ley

Se entienden por **Consumidor o Usuarios** a una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero. También se define como aquel que consume o compra productos para el **consumo**.

Proveedor es definido como una persona o una empresa de carácter público o privado que habitualmente desarrolla actividades de producción, importación , construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

Así mismo el Código de Comercio, define comerciante, señalando: "Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual".

El Principio de Protección al Consumidor es el pilar fundamental del derecho de consumo, parte de la base que existe una asimetría o desigualdad entre "consumidor" y "proveedor" que debe ser corregida por la vía legal ya que el proveedor en su calidad de profesional del comercio, no se le puede exigir el mismo nivel de diligencia que al consumidor.

Para efectos de garantizar este derecho, es que la normativa de protección a los consumidores ha establecido un régimen especial de garantías en favor del consumidor insatisfecho.”

RÉGIMEN DE GARANTÍAS

La ley del consumidor contempla 2 tipos de garantías **aplicables a productos nuevos**:

I. La Garantía Legal o 3x3

Es un derecho del consumidor y se ejerce cuando compra un **producto nuevo** que :

- Es defectuoso
- Le faltan piezas o partes
- No es apto para el uso que fue destinado
- Que fue anteriormente arreglado pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas
- Entre otros que menciona el artículo 20 de la ley

El derecho a la Garantía Legal o 3x3, establece que, el consumidor y no las empresas decide cuál de las 3 alternativas prefiere

- 1) la devolución del dinero,**
- 2) la reposición o**
- 3) la reparación**

No obstante, el ejercicio del derecho a la garantía legal tiene dos limitaciones:

- el consumidor debe informar y ejercer los derechos que le entrega la Ley **dentro de los tres meses siguientes** a la fecha en que se hubiere recibido el producto,
- siempre que **no se haya deteriorado** por un hecho imputable al consumidor

En caso de tratarse de alimentos o productos perecibles tienen como **garantía legal** el plazo **señalado en el envase** o el **plazo máximo de 7 días**.

La ley hace mención a la suspensión de la garantía legal, y el resto de garantías, mientras el producto esté siendo reparado, es decir, el plazo de tres meses o 7 días debe considerarse como suspendido mientras el consumidor esté ejerciendo su derecho a reparación en virtud de la garantía legal.

Para el ejercicio de la garantía el consumidor puede acudir directamente a la empresa que le vendió el producto **presentando la boleta o factura**. Sin embargo, en caso de pérdida o destrucción de la boleta o factura **es posible ejercer este derecho con otro documento que acredite la relación de consumo** ejemplo: comprobante de pago de cheque, cartola de cuenta corriente o tarjeta de crédito, el comprobante de pago de tarjeta de crédito o débito, etc. u otro documento que acredite la compra .

II. La Garantía Convencional o Voluntaria

Es aquella que es otorgada libremente por la empresa, y en virtud de la cual se amplía el plazo de la garantía legal por un periodo de tiempo determinado, generalmente para efectos de que el consumidor pueda pedir condiciones como una revisión técnica en servicios autorizados para determinar la falla del producto o, en determinados casos, se le sustituya por otro nuevo, sin costo alguno para el consumidor. Esta garantía, a diferencia de la legal, tiene su origen en un contrato celebrado entre el consumidor y el proveedor, y por regla general, no establece dentro de sus opciones la restitución del precio pagado

Es importante recordar que la **garantía voluntaria nunca deja sin efecto la garantía legal**, puede complementarla o ampliarla.

Otro ejemplo de garantía voluntaria ocurre cuando muchas empresas del Retail, otorgan cierta cantidad de días para **cambiar sin motivo el producto durante 10, 20 o hasta 30 días (ticket de cambio)**. En este caso, sí aplica el cambio porque algo no gustó o porque no quedó la talla.



¿Los productos usados tienen garantía?...

La Ley del Consumidor indica que la **garantía legal es aplicable solo a los productos nuevos**. Sin embargo, en el caso de los productos usados, refaccionados, productos que antes de la venta tenían una falla o que al ser fabricados se hayan usado partes o piezas usadas en ellos, **la empresa que vende tiene la obligación legal de informar al consumidor de manera expresa y con anterioridad a la compra, que el producto que le vende tiene alguna de estas características.**

Para informar, la empresa deberá indicar en los propios artículos a la venta, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público, que se trata de **artículos de segunda selección, hecho con materiales usados u otro equivalente.**

Por lo tanto, **si se compra un producto usado sobre el cual se le ha informado al consumidor expresamente esta condición, no tendrá derecho a ejercer una garantía**, salvo que la empresa voluntariamente le haya otorgado una.

Garantía Extendida

Es la ofrecida por las empresas como un **servicio adicional que extiende el plazo de la garantía original** por un período determinado.

Es importante resaltar que este mecanismo tiene un costo para el consumidor , en estricto rigor corresponde a una póliza de seguro que el consumidor toma sobre un bien determinado ante el evento de fallas futuras .

Este servicio **no es gratuito y el consumidor es libre de aceptar o no su contratación.**

Como en todo contrato, tanto la empresa como el consumidor deben respetar lo acordado en la póliza de la garantía extendida.

Lo importante es que **el consumidor tenga acceso a toda la información veraz y oportuna** acerca de las condiciones de contratación, los términos de la póliza, restricciones, plazos, costos, cobertura (tipo de fallas que cubrirá), etc.

