

## Sernac oficiÃ³ al retail ante eventuales cambios en las polÃticas de devoluciÃ³n de productos

### DescripciÃ³n

*En vÃsperas de Navidad, la instituciÃ³n recordÃ³ los derechos de garantÃa legal que tienen los consumidores que compran un producto en el comercio establecido.*

*A su vez la instituciÃ³n hizo un llamado a las tiendas del retail a informar adecuadamente los perÃodos de duraciÃ³n de los tickets de cambio.*

A pocos dÃas de la Navidad y frente a presuntos cambios en las polÃticas de devoluciÃ³n de productos en el retail, el SERNAC solicitÃ³ a 9 empresas del rubro que informen sobre estas modificaciones y a travÃs de quÃ© medios han comunicado oportunamente a los consumidores.

AdemÃs, la instituciÃ³n pidiÃ³ conocer si se han recibido reclamos por este tema.

El Servicio Nacional del Consumidor reiterÃ³ que cuando las casas comerciales ofrecen una â??garantÃa de satisfacciÃ³nâ?, esta polÃtica comercial no puede inducir a error o engaÃ±o a los consumidores sobre el ejercicio de la garantÃa legal mÃnima de 3 meses frente a productos que no cumplen con la expectativa previamente informadas.

Por ello, el Director Nacional (PT) del SERNAC, Ernesto MuÃ±oz, fue enfÃjtico y seÃ±alÃ³ que â??lo que no debe ocurrir es que la â??garantÃa de satisfacciÃ³nâ? disminuya la posibilidad que tiene el consumidor frente a los productos que salen malos o son de mala calidadâ?.

MuÃ±oz afirmÃ³ que â??es fundamental que los consumidores no confundan esta garantÃa de satisfacciÃ³n con la garantÃa legal, la cual rige para todos los bienes durables, y si Ã©stos salen malos o se echan a perder con su uso normal, el consumidor tiene el derecho a elegir: el cambio del producto, la reparaciÃ³n gratuita o la devoluciÃ³n de lo pagado, derecho que rige durante los primeros tres meses desde la compraâ?.

El SERNAC recordÃ³ a los consumidores que, ademÃs, existen las garantÃas voluntarias o convencionales que ofrecen las marcas de los bienes.

A su vez el Director Nacional (PT) de la instituciÃ³n aclarÃ³ que cuando un consumidor adquiere un producto bajo condiciones de ofertas tambiÃ©n tiene el derecho a la garantÃa legal.

Por Ãºltimo, la autoridad afirmÃ³ que los carteles o timbres en las boletas donde la empresa diga que no responde por cambios o devoluciones no son vÃlidos, y es el consumidor quien elige cÃ³mo ejercer su garantÃa.

### CategorÃa

1. Actualidad

## Etiquetas

1. devoluci3n
2. productos
3. retail
4. sernac

## Fecha de creaci3n

s3bado, 6 diciembre, 2014 a las 19:28

## Autor

editor

*default watermark*