

SERNAC INSTRUYE SUSPENSIÓN DE PLAZOS PARA EJERCER GARANTÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **El Servicio dictó una Circular Interpretativa instruyendo a la suspensión de plazos del ejercicio de derechos básicos como las garantías legales y voluntarias cuando existen Estados de Excepción.**
- **La medida se justifica por la imposibilidad que tienen los consumidores de acudir presencialmente a exigir sus derechos, a fin de cuidar su salud y seguridad.**

El SERNAC, a través de una Circular Interpretativa, establece el criterio por el cual las empresas del país deben respetar la suspensión de los plazos para la exigencia de derechos básicos del consumidor, como, por ejemplo, la garantía legal de productos y servicios, las garantías voluntarias y los plazos de cambios de productos por conformidad o satisfacción que ofrecen las empresas.

El principal argumento del Servicio es la necesidad de proteger la seguridad y salud de los consumidores y evitar posibles contagios producidos por la necesidad de ir a las dependencias de las empresas a ejercer sus derechos, considerando, además, que la emergencia sanitaria ha obligado al cierre de la mayoría del comercio y se ha decretado cuarentena y cordones sanitarios en varias ciudades, lo que limita considerablemente la posibilidad de desplazamiento.

Asimismo, el organismo ha detectado que muchas empresas no han informado oportuna y adecuadamente a los consumidores las condiciones de la suspensión de sus servicios, ni cuentan con canales o respuestas expeditas para atender las solicitudes y consultas de los mismos. En este escenario, SERNAC es categórico en señalar que, si los consumidores no pueden acceder a la información de cómo ejercer sus derechos, no pueden correr los plazos establecidos para exigirlos. Asimismo, muchas empresas han acatado correctamente las medidas sanitarias cerrando sus departamentos o servicios de postventa, lo que justifica que se restablezcan una vez que se normalice la situación sin menoscabar los derechos de los consumidores.

El Director del SERNAC, Lucas Del Villar, indicó que “esta emergencia nos ha desafiado como autoridad, pues la Ley del Consumidor no contempla situaciones tan excepcionales. Por ello, estamos reinterpremando la normativa en favor de las personas para que una vez que pase esta emergencia, puedan ejercer sus derechos sin problemas ni trabas. La contingencia sanitaria no puede significar que los consumidores pierdan sus derechos”.

La autoridad hizo un llamado a las empresas a mantener tanto a los consumidores informados, como al SERNAC, respecto de las dificultades que puedan tener en la venta o posventa de sus productos o servicios, “pues la emergencia no los exime de la responsabilidad de atender sus consultas y reclamos. **Lo mínimo esperable es que le contesten el teléfono o los correos electrónicos de manera que el consumidor sepa que en algún momento le resolverán el problema”.**

El SERNAC recibe reclamos, consultas y alertas ciudadanas a través de la web www.sernac.cl y al call center 800 700 100. Se recomienda a los consumidores que tengan algún problema de garantía, y que por la contingencia no puedan ejercer este derecho, dejen registro de su reclamo o consulta en el SERNAC o en la misma empresa, como verificador de que el producto falló durante el período legal, de manera que puedan exigir su derecho una vez que pase la emergencia.

Los derechos cuyos plazos deberán suspenderse son:

- **Derecho a garantía legal por productos:** Cuando un producto contiene fallas o defectos, los consumidores tienen tres meses para exigir tres opciones; cambiarlo, repararlo o recuperar el dinero, junto con solicitar una indemnización de perjuicios. La suspensión de plazo implica que si el producto falla durante los tres meses, el consumidor puede ejercer su derecho una vez pasado el periodo de excepción constitucional.
- **Derecho a garantías en servicios:** En el caso de los servicios, incluyendo los técnicos o de reparación, el plazo por el cual se garantizan éstos, no puede ser menor a los 30 días que exige la ley.
- **Garantías voluntarias:** sean las pólizas otorgadas por fabricantes, distribuidores o las garantías compradas en las tiendas de los vendedores, también se paraliza el cómputo del plazo durante el estado de Excepción Constitucional. Luego, el consumidor puede acudir a los servicios técnicos y pedir la reparación o sustitución de los productos.
- **Plazos de satisfacción o conformidad** para cambiar, por cualquier razón, los productos: en estos casos, el proveedor voluntariamente permite el cambio de los bienes, sin que sea necesario acreditar una falla o defecto, por ejemplo, cambios de color, de talla, o cambios por otros productos.