

Durante el mes de diciembre las compras en el comercio presencial y online aumentan por la celebración de la Navidad, luego el proceso de cambios y devolución de los regalos también atocha las tiendas.

El académico de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Rodrigo Momberg, explicó los derechos básicos del consumidor a la hora de tramitar los procesos de retracto o cancelación de una compra para recibir el dinero de vuelta.

#### Anuncio Patrocinado

“Respecto a las compras online, el consumidor tiene 10 días desde que recibe el producto para retractarse sin expresión de causa, es decir, puede devolverlo y recibir a cambio la devolución de lo que pagó, simplemente, por ejemplo, porque no le gustó el regalo”, indicó el abogado, destacando que el empaque, artículo y documentación de compra deben permanecer en buen estado.

En el caso de compras presenciales, el director del Magíster en Derecho de la PUCV, indicó que la ley Pro Consumidor no ampara una devolución expedita como en el caso anterior, sino que es el vendedor quien tiene la potestad para delimitar las condiciones.



**WAWM | PUBLICIDAD**

**AGENCIA DE PUBLICIDAD**

-  Impresiones
-  Manejo de redes sociales
-  Videos y fotografías profesionales

 **Conversemos por WhatsApp**

“En principio en el comercio no existe este derecho a retracto, por lo tanto, el consumidor no puede exigir un cambio simplemente porque el producto no le gustó o no le sirve. Las tiendas entregan el ticket de cambio con el cual, dentro de cierto plazo, se puede efectuar siempre que no haya sido usado. Reitero que ello es voluntario para el vendedor, no es un derecho que la ley otorgue a los consumidores”.

Si el artículo presenta fallas de fábrica, aplica la garantía convencional, afirmó el profesor de derecho civil. “Todo lo anterior es sin perjuicio de los derechos que el consumidor tiene en caso que un producto presente fallas o defectos, en cuyo caso puede operar la garantía legal o convencional, que le permite dejar sin efecto el contrato o exigir la reparación o cambio del producto, además de la indemnización de perjuicios por el incumplimiento”, finalizó el abogado.

El llamado para esta temporada es realizar las compras en establecimientos que permitan realizar cambios y devoluciones. “Ya que no existe un “derecho a cambio” en la ley de protección a los consumidores, salvo que sea una compra online, mi consejo es que prefieran a los proveedores que expresamente permitan hacer cambios y que además por supuesto eviten los deterioros tanto del producto como de su empaque, ya que de otra manera el proveedor podría negarse a efectuarlo”, puntualizó Momberg.



y tú, ¿qué opinas?