

## **¿Qué es la Garantía Legal?**

Es el derecho irrenunciable, otorgado por la Ley del Consumidor a todo consumidor - artículo 20 y siguientes-, en este caso el adquiriente de un vehículo nuevo, cuando éste se encuentra defectuoso, le faltan piezas o partes; o, no es apto para el uso que fue destinado, o bien fue reparado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas; y, los demás establecidos por la Ley, para elegir una entre las siguientes tres alternativas:

1. Reparación gratuita, o
2. Cambio del producto, previa restitución del vehículo, o
3. Devolución del dinero, previa restitución del vehículo.

## **¿En qué casos aplica la Garantía Legal?**

1. Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
2. Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
3. Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
4. Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
5. Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere el punto 3. anterior. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.

## **¿En qué plazo es posible ejercer la Garantía Legal?**

A partir del 24 de abril de 2022, en el plazo de 6 meses contados desde la recepción del vehículo por parte del consumidor. Antes de dicha fecha, el plazo será de 3 meses contados desde la recepción del vehículo por parte del consumidor

Asimismo, no será necesario ejercer primero la Garantía Voluntaria otorgada por el Proveedor para ejercer la Garantía Legal, pudiendo el consumidor elegir alternativamente la garantía que estime conveniente.

El plazo que contemple la Garantía Voluntaria otorgada por el Proveedor y aquel de la Garantía Legal se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

### **¿Cómo se puede ejercer la Garantía Legal?**

Como regla general, el vehículo deberá ser sometido a una revisión o diagnóstico previo, a fin de determinar la causa u origen de la falla que presenta la unidad. Para ello el consumidor deberá contactar al concesionario donde realizó la compra quien a su vez contactará a su propio servicio técnico, o bien derivará a otro taller autorizado a lo largo del país.

### **¿Qué es el Derecho Legal de Retracto?**

Es la facultad que tiene el Consumidor para poner término al contrato de compraventa, sin expresión de causa, dentro del plazo y en los casos establecidos por la Ley del Consumidor.

### **¿En qué casos aplica el Derecho Legal de Retracto?**

1. En la compra de bienes y contratación de servicios realizados en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el Proveedor, en que el Consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.
2. En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.
3. Las compras presenciales en que el Consumidor no tuvo acceso directo al bien.

No procederá el Retracto en aquellos bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, como, por ejemplo, aquellos vehículos que son solicitados con carrocería y/o equipamiento adicional.

### **¿En qué plazo es posible ejercer el Derecho Legal a Retracto?**

En el plazo de 10 días contados desde la recepción del vehículo por parte del consumidor. Este plazo se ampliará a 90 días si el concesionario no remitiere la confirmación escrita del contrato señalado en el artículo 12 A de la Ley 19.496, cuando se trata de contratos celebrados por medios electrónicos; o en aquellos que se aceptare una oferta realizada a través de catálogo, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

### **¿Cómo se puede ejercer el Derecho Legal de Retracto?**

Si la compra fue realizada por cualquier medio a distancia, **“Correo electrónico concesionario de contacto”** o al teléfono **“Teléfono de contacto concesionario”**.

Si la compra fue presencial, podrá solicitarse al ejecutivo de ventas del concesionario en donde se efectuó la compra.

En ambos casos, para proceder al retracto, el comprador deberá suscribir un documento de resciliación del contrato de compraventa.

### **¿Cuáles son las condiciones para ejercer el Derecho Legal de Retracto?**

1. Tener la calidad de Consumidor, en los términos de la Ley 19.496, es decir las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; o, las personas jurídicas que sean catalogadas como micro o pequeña empresa, según lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
2. Que el vehículo se restituya en perfecto estado, con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección.
3. Que el vehículo no tenga más de 50 kilómetros de uso, posterior a su entrega.
4. Que el vehículo esté libre de todo gravamen y prohibición de enajenar, salvo la prenda y prohibición de enajenar estipulada en favor de la **“Institución Financiera con la cual se generó la venta”** si la compra se hubiese realizado con crédito.

### **¿Cuándo se restituirá su dinero?**

Si el consumidor ejerce el derecho a retracto cumpliendo con ello todos los requisitos estipulados en esta Política de Derecho a Retracto, el Proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Lo anterior, siempre y cuando se acredite la resciliación arriba citada a través de un certificado de anotaciones vigentes de vehículos motorizados emitido por el Registro Civil.

### **¿Qué sucede si la compra se realizó con crédito?**

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al Consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el Proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del Consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.