



Información proporcionada por ChileAtiende

# Ley Pro Consumidor

---

Última actualización: 19 marzo, 2025

---

## Descripción

La [Ley Pro Consumidor](#), establece una serie de derechos para los consumidores en distintos ámbitos, elevando el estándar en materia de tu protección.

Los temas de la Ley van desde productos y garantías hasta datos personales.



### Productos y garantía:

- Tienes derecho a ejercer la garantía legal de los productos nuevos que salen malos. Puedes optar entre el **cambio, reparación o devolución de lo pagado** en un plazo de seis meses desde que recibiste el producto.
- Las empresas no pueden ofrecerte contratar seguros que correspondan a las mismas obligaciones que exige la garantía legal.
- Las empresas deberán informarte la vida útil de ciertos productos durables de acuerdo a su uso normal. Esto incluye el plazo en que la empresa dispondrá de repuestos y servicio técnico para su reparación.

### Derecho a retracto y comercio electrónico:

- Si te arrepentiste de una compra realizada online, tienes derecho de retracto por un período de 10 días desde que recibiste el producto.
- En los contratos a distancia, la empresa te deberá enviar una confirmación escrita de las condiciones. Si no la remite, el derecho a retracto se extenderá a 90 días.
- También opera el derecho a retracto en aquellas compras presenciales en las que no tuviste acceso directo al producto.
- Además, en el comercio electrónico, las empresas deberán informar el costo total y el tiempo en que tarde el despacho.

### Educación superior:

- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y centros de formación técnica, deben entregarte gratuitamente al menos dos veces al año los certificados sobre tus estudios (certificado de estudios, notas, estado de deuda u análogos) a todos los alumnos o exalumnos que los soliciten, en un plazo máximo de 10 días desde el requerimiento.
- Las instituciones financieras no podrán ofrecer créditos en dependencias de un establecimiento de educación superior, que no tengan relación con los servicios educacionales.

### Automotoras:

- Tienes derecho a que las automotoras te informen de manera clara las exigencias obligatorias y justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria de un vehículo nuevo. Te deben informar todas las mantenciones obligatorias si las hubiere, incluyendo los valores y los talleres autorizados para realizarlas.
- Las empresas no podrán limitarte que elijas libremente los servicios técnicos destinados a la mantención de vehículos nuevos, salvo en situaciones técnicamente justificadas.
- Si ejerces la garantía legal o voluntaria de su vehículo, y la reparación dura más de cinco días hábiles, la empresa deberá proporcionarte otro vehículo de similares características durante el tiempo que dure la reparación.

### Contratos:

- Las cláusulas ambiguas o poco claras en los contratos se interpretarán en tu favor. Además, si existen cláusulas contradictorias o incoherentes entre sí, tendrá valor aquella que sea más favorable para ti.
- Los contratos deberán ser adaptados para garantizar la comprensión de las personas con discapacidad visual o auditiva.
- Al firmar un contrato, tienes derecho a que las empresas te informen claramente los medios y condiciones para terminarlo. En estos casos, las empresas no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de productos o dispositivos, o establecer peores condiciones o trámites más complejos que las que exigió cuando se aceptó el contrato.

### Derechos financieros:



**¿Si compré un auto antes de la promulgación de la Ley, pero me lo entregarán durante el 2022, rige la Ley Pro Consumidor?**

En el caso de la garantía legal, la ley establece que los derechos se aplican desde que los consumidores reciben el producto.

**Respecto a la garantía, ¿se eliminó entonces la derivación a servicio técnico?**

La ley establece que las empresas eventualmente podrían proponer al consumidor un diagnóstico técnico del producto para conocer las razones del problema, sin embargo, **el consumidor decidirá si acepta o no**. Una vez conocido el problema y el origen de la falla, si no es responsabilidad del consumidor, este puede elegir cualquiera de las tres opciones de garantía (cambio, reparación o devolución de lo pagado), cuyo período se amplía de 3 a 6 meses.