



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 arrepientes 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 mantenición 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.