

Cambios y Devoluciones

Garantía Legal (Ley N° 19.496)

Si compras un producto nuevo y este presenta fallas, tienes derecho a:

-  **Cambio del producto**
-  **Devolución del dinero**
-  **Reparación gratuita**

Plazo para ejercer la garantía legal:

 **6 meses** desde la recepción del producto.

Aplica cuando el producto:

- Tiene defectos de fábrica.
- Le faltan piezas o partes.
- No es apto para el uso previsto.
- Fue reparado pero sigue fallando.

Derecho a Retracto

Este derecho te permite **arrepentirte de una compra** hecha por internet, teléfono o catálogo.

-  **Plazo:** 10 días desde la recepción del producto.
-  No debe haber sido usado.
-  No todas las tiendas lo aplican en compras presenciales, salvo que lo ofrezcan voluntariamente.

Ticket de Cambio

Es una política **voluntaria** de algunas tiendas (especialmente retail) que permite cambiar productos por talla, color o gusto personal.

-  El plazo varía: 10, 20 o hasta 30 días.
-  No es un derecho legal, sino una cortesía comercial.

Entrega de Productos

- Las empresas deben entregar los productos en condiciones acordadas.
- No pueden exigir condiciones abusivas para ejercer la garantía (como devolver el envase original o cobrar por el cambio).
- Si el vendedor no responde, puedes exigir la garantía al **fabricante o importador**.

Excepciones

- Productos **usados o de segunda selección** no tienen garantía legal, siempre que se haya informado antes de la compra.
- Compras en **comercio informal** no están protegidas por la ley.

¿Quieres que te ayude a redactar una reclamación o entender cómo aplicar estos derechos en un caso específico?