

Este mes de marzo conoce tus derechos y garantías como consumidor en la compra de útiles o uniformes escolares

El inicio del año escolar puede ser un desafío para muchas familias, especialmente al momento de comprar útiles, uniformes y calzado. Por ello, el SERNAC ha lanzado un cotizador de útiles en línea, disponible en www.sernac.cl, con más de 585 mil precios de productos en más de 200 comunas del país. Esta herramienta permite a los consumidores comparar precios y tomar decisiones informadas, evitando gastos innecesarios en estas fechas. Por otra parte, de igual manera, es de suma utilidad que conozcas tus derechos y garantías en el proceso de comprar útiles escolares y en qué casos el Servicio Nacional del Consumidor puede acompañarte.

Primeramente es fundamental señalar que siempre se debe privilegiar las compras en el comercio formal establecido, ya que, desde allí pueden aplicarse todas las garantías básicas que debe tener cualquier producto y así también, se pueden exigir aspectos como seguridad de los productos, salubridad de éstos, etiquetado, garantía legal y derecho a retracto y que en el caso de no cumplirse alguna de estas poder reclamar ante el SERNAC en caso de infracciones o incumplimientos y, de ser necesario, iniciar acciones individuales o colectivas, invocando la Ley del Consumidor.

En este contexto la Directora Regional del Sernac Gabriela Millaquén indicó: "Recomendamos a los consumidores poder utilizar esta herramienta, comparando precios por región y comuna, y siempre preferir comprar en el comercio establecido exigiendo la boleta que nos permitirá ejercer los derechos de las garantías legales. También hacemos presente que, como SERNAC, estamos realizando fiscalizaciones a nivel nacional, para verificar el cumplimiento el derecho de las personas consumidoras y tomaremos acciones necesarias en el caso de detectar irregularidades, las que estaremos comunicando oportunamente".

¿Cuáles son mis derechos y garantías como consumidor en estos casos?

Información Veraz y Publicidad: Los consumidores tienen derecho a información clara y oportuna antes de la compra, incluyendo el precio total con IVA, La publicidad debe ser veraz, y se considera engañosa aquella que



induzca a error sobre el producto.

Seguridad en el Consumo: Las empresas deben garantizar la seguridad de sus productos y servicios, informando sobre posibles riesgos, se deben tomar medidas preventivas y retirar del mercado productos peligrosos o defectuosos (recall).

Garantía Legal y Derecho a Retracto: Todos los productos nuevos tienen garantía legal de 6 meses por defectos, permitiendo devolución, cambio o reparación gratuita. Por otra parte, el derecho a retracto permite cancelar compras

online o contrataciones a distancia dentro de 10 días y si la empresa ofrece "ticket de cambio" debe cumplirlo.

Durante el año 2024, SERNAC recibió un total de 271 reclamos relacionados a útiles escolares, a lo cual, el Seremi de Economía, Fomento y Turismo de la Región Metropolitana Cristián Rodríguez señaló: "Llegó marzo y llegó también el

llamado a todas las empresas a que puedan dar pleno cumplimiento a la ley del consumidor en temas de uniformes y útiles, como también a los consumidores que cuando se sientan vulnerados en cuanto a sus derechos, puedan recurrir también al Servicio Nacional del Consumidor de forma presencial o también a través del propio sitio del servicio".

Finalmente, para facilitar y hacer exitosa la compra de útiles, uniformes o calzado escolar, el SERNAC recomienda:

Precios claros: Exigir que los precios estén visibles, en pesos chilenos y con impuestos incluidos.

Comercio formal: Comprar solo en lugares establecidos para garantizar derechos y seguridad.

Rotulación: Verificar la información en envases de útiles como témperas y pegamentos, que debe estar en español y ser clara.

Garantía legal: Conocer el derecho a cambio, reparación o devolución por productos defectuosos dentro de los 6 meses de la compra.

Compras inteligentes: Preferir el pago al contado y comparar promociones de tarjetas de crédito, evitando meses de gracia que encarecen el crédito.

Compras online: Recordar el derecho a retracto de 10 días en compras por internet.

Información de electrónicos: Exigir información clara sobre aparatos electrónicos como computadores y tablets.

Libertad de marcas: Saber que los colegios no pueden obligar a comprar marcas específicas de útiles.

RECUERDA: En caso de incumplimiento, puedes ingresar a la página web de SERNAC www.sernac.cl o bien llamar al 800 700 100