

Buenos Aires, 6 de enero de 2011

Qué derechos asisten a los consumidores al comprar productos que resultaron defectuosos →

Adquirir un producto y, al cabo un tiempo, encontrarse con desperfectos es algo que le suele suceder a muchas personas, pero no siempre obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos. Expertos explican con qué mecanismos cuentan los compradores en estos casos y cómo funcionan las garantías



Imprimir Enviar A+ A- Publicar un comentario Abogados Compartir más

Por Sebastián Albornos

La garantía

De acuerdo con la normativa vigente, **la garantía puede ser requerida por los usuarios cuando:**

- La cosa directamente no funciona.
- Anda, pero no cumple con las prestaciones ofertadas y publicitadas. Es decir, su funcionamiento es anormal, ya que no se sucede conforme lo que le informó al usuario antes de adquirir el bien. Por ejemplo, si una persona compra una heladera que es ofertada con descongelado automático, y éste no anda correctamente, el comprador tiene derecho a llamar al servicio técnico para que efectúe la pertinente reparación dentro del período de garantía.

Los plazos mencionados comienzan a correr a partir de la entrega del bien y las partes pueden convenir un período mayor.

"El plazo de garantía mínima de 6 meses es muy escueto cuando se adquieren bienes de un valor económico considerable o cuyo uso y funcionamiento es complejo, como computadoras, televisores LDC, ciertos celulares", consideró Lowenrosen.

"A veces, un usuario no avezado demora varios meses en aprender a utilizar todas las funciones y comandos", señaló y agregó que puede suceder que, **para el momento en que aprenda a hacerlo, "el plazo de garantía legal puede haberse extinguido o esté próximo a que eso ocurra"**, remarcó.

Si existe un defecto, y el artefacto debe trasladarse a la fábrica o al taller habilitado, **el transporte o los gastos que esto genera estarán a cargo del responsable de la garantía.**

Responsabilidad

La Ley de Defensa del Consumidor es muy amplia en cuanto a la "cadena" de responsabilidades -en relación a la prestación de la garantía- que les impone a los proveedores.

"Tanto los fabricantes, como los importadores y los vendedores deben **asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos**", remarcó director del Suplemento de Derechos del Consumidor de elDial.com.