Cambios y Devoluciones

Garantía Legal (Artículo 21 Ley N° 19.496)

Si un producto presenta una falla o defecto de fabricación, tienes derecho a ejercer la garantía legal dentro de los 6 meses siguientes a la compra o recepción del producto.

En tal caso, podrás optar entre:

- La reparación gratuita del producto;
- El cambio por uno nuevo.
- La devolución del dinero pagado.

Productos perecibles: en el caso de medicamentos, suplementos o alimentos, la garantía legal se podrá ejercer hasta la fecha de vencimiento impresa en el envase, si esta fuera anterior a los 6 meses. Este derecho no procede cuando el daño o deterioro es imputable al consumidor, por uso indebido o distinto a las instrucciones del producto.

Compras online

- El producto no haya sido abierto ni usado.
- Se conserve en perfecto estado y con su empaque original.
- Presentes la boleta o comprobante de compra.

- **Medicamentos:** una caja de medicamento correctamente dispensada no puede ser devuelta, incluso si no se ha abierto, porque no se puede garantizar que se conserve en condiciones óptimas.
- **Productos de higiene personal:** como cepillos de dientes, cremas o mascarillas faciales. Aunque estén cerrados, su naturaleza de uso íntimo impide su reingreso al inventario.

Plazo para solicitar cambios o devoluciones

- Dispones de 10 días corridos desde la fecha de compra o recepción del producto para solicitar un cambio. Es indispensable presentar la boleta o comprobante de compra.
- Los productos deben estar en su caja o bolsa original, en perfecto estado y sin uso.

Productos que no tienen cambio ni devolución

• Medicamentos controlados y/o refrigerados.

• Si adquirió medicamentos en mayor cantidad de la necesaria o si se arrepintió de su compra.

• Si el medicamento no le hizo efecto y no existe defecto de fabricación.

• Productos y medicamentos con daños ocasionados por el consumidor.

• Medicamentos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico.

• Medicamento distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de dispensación.

• Medicamentos o productos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.

• Los productos (no medicamentos) que desde su origen no tienen sello y el cliente se arrepintió de su compra.