

# ley pro-consumidor

**el 24 de diciembre 2021** se publicó la nueva ley Pro Consumidor, la cual considera, entre otras, las siguientes disposiciones relacionadas con la comercialización de bienes y servicios:

## derecho de retracto

- el cliente podrá devolver productos, sin expresión de causa, dentro de los 10 días contados desde que lo recibió o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, aunque no se encuentren sellados en su embalaje original.
- la regla general consiste en que el derecho de retracto es aplicable en toda comercialización de bienes y servicios, para ventas a distancia o en aquellas compras presenciales en las que no se tuvo acceso directo al bien. en atención a lo anterior, los proveedores no podrán establecer en los términos y condiciones de contratación la renuncia al derecho de retracto siendo este obligatorio para el proveedor.
- en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.
- tratándose de bienes o productos, se exceptúan:
  1. los de uso personal
  2. que se deterioran o caducan con rapidez
  3. que por su naturaleza no pueden ser devueltos
  4. que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor
  5. deteriorados por hechos imputables al consumidor

## garantía legal

- se modifica el plazo de la garantía legal, ampliándolo de 3 a 6 meses.
- las modificaciones de la garantía legal entran en vigencia el 24 de marzo de 2022.
- prohibición de ofrecer seguros, servicios u otras garantías que cubran los mismos supuestos de la garantía legal en ese plazo

## recordar:

el 3 x 6 quiere decir que los clientes tienen la opción de decidir entre devolución del dinero, cambio del producto o reparación de éste dentro de los 6 meses de garantía.