

## Derechos del consumidor

### Garantía legal y derecho a retracto

#### ¿Qué es la Garantía Legal?

Es el derecho irrenunciable, otorgado por la Ley 19.496 y sus respectivas modificaciones, que protege los derechos del Consumidor, la cual se encuentra contenida en el artículo 20 y siguientes de la ley citada precedentemente, la cual se aplica, en este caso al adquirente de un vehículo nuevo, que dentro de un plazo que se indica más adelante, el vehículo se encuentre defectuoso, le faltan piezas o partes; o, no es apto para el uso que fue destinado, o bien fue reparado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas; pudiendo en consecuencia, el consumidor elegir una entre las siguientes tres alternativas:

1. Reparación gratuita, o
2. Cambio del producto, previa restitución del vehículo, o
3. Devolución del dinero, previa restitución del vehículo.

#### ¿En qué casos aplica la Garantía Legal?

1. Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
2. Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
3. Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
4. Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
5. Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que

hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere el punto 3. anterior. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.

### **¿En qué plazo es posible ejercer la Garantía Legal?**

El plazo para ejercer la garantía legal es de un plazo de 6 meses contados desde la recepción del vehículo por parte del consumidor.

Asimismo, no será necesario ejercer primero la Garantía Voluntaria otorgada por el Proveedor para ejercer la Garantía Legal, pudiendo el consumidor elegir alternativamente la garantía que estime conveniente.

El plazo que contemple la Garantía Voluntaria otorgada por el Proveedor y aquel de la Garantía Legal se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías y comienzan a correr nuevamente, una vez recibido el vehículo nuevo o reparado.

### **¿Cómo se puede ejercer la Garantía Legal?**

Como regla general, el vehículo deberá ser sometido a una revisión o diagnóstico previo, a fin de determinar la causa u origen de la falla que presenta la unidad. Para ello el consumidor deberá contactar al concesionario donde realizó la compra quien a su vez contactará a su propio servicio técnico, o bien derivará a otro taller autorizado a lo largo del país.

### **¿Qué es el Derecho Legal de Retracto?**

Es la facultad que tiene el Consumidor para poner término al contrato de compraventa, sin expresión de causa, dentro del plazo y en los casos establecidos por la Ley del Consumidor.

### **¿En qué casos aplica el Derecho Legal de Retracto?**

1. En la compra de bienes y contratación de servicios realizados en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el Proveedor, en que el Consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

2. En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.
3. Las compras presenciales en que el Consumidor no tuvo acceso directo al bien. No procederá el Retracto, en aquellos bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, como, por ejemplo, aquellos vehículos que son solicitados con carrocería y/o equipamiento adicional.

### **¿En qué plazo es posible ejercer el Derecho Legal a Retracto?**

En el plazo de 10 días contados desde la recepción del vehículo por parte del consumidor. Este plazo se ampliará a 90 días si el concesionario no remitiere la confirmación escrita del contrato señalado en el artículo 12 A de la Ley 19.496, cuando se trata de contratos celebrados por medios electrónicos; o en aquellos que se aceptare una oferta realizada a través de catálogo, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

### **¿Cómo se puede ejercer el Derecho Legal de Retracto?**

Si la compra fue realizada por cualquier medio a distancia, “Correo electrónico concesionario de contacto” o al teléfono “Teléfono de contacto concesionario”.

Si la compra fue presencial, podrá solicitarse al ejecutivo de ventas del concesionario en donde se efectuó la compra.

En ambos casos, para proceder al retracto, el comprador deberá suscribir un documento de resciliación del contrato de compraventa

### **¿Cuáles son las condiciones para ejercer el Derecho Legal de Retracto?**

1. Tener la calidad de Consumidor, en los términos de la Ley 19.496, es decir las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; o, las personas jurídicas que sean catalogadas como micro o pequeña empresa, según lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

2. Que el vehículo se restituya en perfecto estado, con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección.
3. Que el vehículo no tenga más de 50 kilómetros de uso, posterior a su entrega.
4. Que el vehículo esté libre de todo gravamen y prohibición de enajenar, salvo la prenda y prohibición de enajenar estipulada en favor de la “Institución Financiera con la cual se generó la venta” si la compra se hubiese realizado con crédito.

### **¿Cuándo se restituirá su dinero?**

Si el consumidor ejerce el derecho a retracto cumpliendo con ello todos los requisitos estipulados en esta Política de Derecho a Retracto, el Proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Lo anterior, siempre y cuando se acredite la resciliación arriba citada a través de un certificado de anotaciones vigentes de vehículos motorizados emitido por el Registro Civil.

### **¿Qué sucede si la compra se realizó con crédito?**

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al Consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el Proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del Consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

## Garantía voluntaria

### Garantía voluntaria para vehículos nuevos

Esta Garantía voluntaria voluntarias aquella asumida por el vendedor, la cual se determina acorde a las condiciones establecidas en la Libreta de Garantía entregada junto a su vehículo, prevaleciendo el plazo por el cual ella se extendió, exclusivamente, en los derechos y bajo los términos de la referida Libreta. En consecuencia, el plazo de vigencia de la presente Garantía voluntaria asumida en virtud de la Libreta de Garantía no amplía, en ningún caso, los plazos y derechos establecidos en la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, especialmente los referidos en los artículos 20 y 21 de la misma. Lo anterior es expresamente conocido y aceptado por el propietario.

### Cobertura de la Garantía Voluntaria

Esta es otorgada por su Red de Servicios Autorizados existentes en el país. Esta Garantía cubre cualquier reparación en el vehículo necesaria para corregir defectos de material o de mano de obra que puedan ocurrir bajo condiciones normales de uso y funcionamiento, aplicándose sólo a los vehículos importados y distribuidos, sujeto a que hayan realizado las mantenciones y condiciones establecidas en la Libreta de Garantía, y según sus pautas de mantenimiento.

La Garantía permanecerá vigente hasta que ocurra una de estas dos condiciones (la que ocurra primero):

Marca	Garantía		
	Objeto de garantía	Inicio	Periodo de Cobertura
RIDDARA	Vehículo	Desde la entrega del vehículo	Hasta 48 meses (4 años) o 100.000 km, lo que ocurra primero.
	Batería	Desde la entrega del vehículo	Hasta 96 meses (8 años) o 200.000 km, lo que ocurra primero.

**Para hacer uso de la garantía del vehículo, el cliente debe:**

1. Cumplir con el plan de mantenimiento recomendado por el fabricante, incluido en el manual de usuario;
2. Realizar la mantención señalada en el punto 1 precedente en los servicios técnicos autorizados de la marca.

La certificación de haberse realizado todas las mantenciones conforme al plan de mantenimiento en Servicios Técnicos Autorizados se acreditará a través del debido timbraje de la libreta de garantía del vehículo que se encuentra en poder del cliente. La falta de uno de cualquiera de los timbrajes se considerará como falta de mantenimiento para efectos de garantía.

### **¿Cuáles son los requisitos para hacer válida la garantía voluntaria?**

- a. Estar dentro del Periodo de Cobertura. Los servicios técnicos autorizados cuentan con el personal debidamente capacitado y calificado, de conformidad a los protocolos, al conocimiento y a la reconocida experiencia del fabricante de su vehículo y cuentan además con los scanner originales de la marca, herramientas, software y equipos altamente especializados para efectuar los diagnósticos y mantenciones de su vehículo, permitiendo que éste mantenga las condiciones necesarias para su circulación y cumplimiento de normas de emisión presente en el Decreto Supremo 211, sobre Normas de Emisiones de Vehículos Motorizados Livianos; Decreto 40/Decreto 41 de 2019, todos dictados por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, según se acreditó el proceso de homologación técnica del vehículo ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones- (MTT), a través del Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV).
- b. Haber cumplido con el plan de mantenimiento realizado en un Servicio Técnico Autorizado.
- c. Asistir con el vehículo a un Servicio Técnico Autorizado por la marca.
- d. Que la falla sea atribuible a un defecto de fábrica (lo que será corroborado por el Servicio Técnico Autorizado).

La Libreta de Garantía identifica aquellas mantenciones que, por sus características técnicas, deberán realizarse necesariamente en los talleres o establecimientos de servicio técnico referidos en la misma. Si esto no se cumpliera la Garantía terminará ipso facto y de pleno derecho.

Las reparaciones sujetas a esta Garantía deberán solicitarse oportunamente a los talleres o servicios técnicos autorizados, es decir, tan pronto se produzca una falla cubierta por la misma o tan pronto ella pueda ser comunicada.

La Garantía exclusivamente a la reparación o sustitución de partes o piezas con fallas de material o defectuosamente instaladas y no cubrirá eventuales servicios de remolque y/o gastos tales como: llamadas telefónicas, alojamiento en hoteles, lucro cesante o cualquier otro daño o perjuicio que provoque la falta temporal del vehículo. No obstante, de acuerdo con lo establecido en la Ley 19.496, deberá proporcionarse un vehículo de reemplazo al cliente, de similares características al suyo, cuando el ejercicio de la Garantía conlleve privarlo de su uso por un período superior a 5 días hábiles.

### **Responsabilidades en la mantención**

La mantención del vehículo es indispensable para conservar la seguridad y confiabilidad con que fue originalmente fabricado. Por ello, debe recibir inspecciones periódicas de mantenimiento y repuestos provistos por el distribuidor y/o a través de sus servicios técnicos autorizados, según lo estipulado en la Libreta de Garantía, siendo de exclusiva responsabilidad del propietario realizar todos los servicios de mantención detallados en dicha Libreta y efectuados en los plazos de tiempo y kilometraje indicados. Además, el propietario deberá asegurarse que se mantengan al día los registros de dichos servicios en la citada Libreta, los cuales deberán estar firmados y timbrados por el respectivo taller o servicio técnico autorizado que los realice. Dicho registro será indispensable para efectuar cualquier reclamo de Garantía y para mantener la vigencia y la cobertura de la misma. El no cumplimiento de lo anterior implica el término del período de cobertura de la Garantía. Se exime de toda responsabilidad directa/indirecta por accidentes de cualquiera naturaleza, daños del vehículo, daños personales del propietario, de terceros o de los pasajeros que se produzcan como consecuencia de un accidente ocasionado por causa directa o indirecta de la conducción del vehículo, no importando quién de los conductores sea el responsable, salvo deficiencias que afecten la utilidad y/o finalidad esencial del vehículo.

Finalmente, para mantener la Garantía el propietario y/o usuario, deberá asegurarse en forma periódica de, por ejemplo: verificar y mantener los niveles de aceite de motor y de caja, de refrigerante, presión de inflado de neumáticos, condiciones para remolque de su vehículo en caso de emergencia; todo acorde a las instrucciones del “Manual del Propietario”.

### **Excepciones respecto a la garantía voluntaria:**

Los siguientes elementos no estarán cubiertos por la garantía y los gastos serán por cuenta del cliente:

- a. Lubricantes y fluidos.
- b. Discos de freno en las 4 ruedas y pastillas.
- c. Plumillas limpiaparabrisas.
- d. Neumáticos.
- e. Alineación o balanceo de ruedas.
- f. Parabrisas y otros cristales del vehículo
- g. Las garantías deben ser tratadas en el servicio técnico autorizado de la marca, por lo que esta no cubre el traslado del vehículo del cliente hacia el servicio técnico.

### **De la extinción de la garantía:**

- a. La garantía del vehículo se extingue por el vencimiento de su plazo de vigencia o cumplimiento de kilometraje máximo. Por su parte, la garantía caducará, sin importar el tiempo que haya pasado desde el inicio de su vigencia, en cualquiera de los siguientes casos:
- b. Que se haya realizado alguna modificación o alteración no autorizada del vehículo o sus componentes, con excepción de las ejecutadas en los servicios técnicos autorizados de la marca y validados por asistencia técnica.
- c. La instalación de accesorios y elementos adicionales en el vehículo que no formen parte del diseño tipo original del mismo, pueden interferir con los elementos de seguridad y funcionamiento del vehículo, especialmente con sus sistemas eléctricos y electrónicos pudiendo incrementar sensiblemente el riesgo de problemas.



## **Declaracion y contacto.**

Tattersall Automotriz S.A., RUT 83.019.900-4, con domicilio para estos efectos en Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva 9829, Quilicura, Región Metropolitana, Región Metropolitana, Chile, se reserva el derecho a realizar cambios en las versiones descritas, sin previo aviso, según se considere necesario. Las características descritas son de carácter referencial, las que serán confirmadas al momento de la compra en los concesionarios oficiales de la marca.

## **Tratamiento y protección de datos personales**

### **Cotizaciones**

El Cliente autoriza a Tattersall Automotriz S.A, Rut 83.019.900-4 a compartir su información con empresas asociadas y filiales tanto nacionales como extranjeras, y a contactarlo solo para efectos de enviarle información relevante y/o preguntarle su opinión respecto a la forma en que fueron prestados los servicios, a modo de mejorar la calidad de éstos.

Por el tratamiento y uso de los datos antes indicados, no se generará ningún tipo de pago o contraprestación.

El Cliente declara que ha sido informado acerca del propósito del almacenamiento de sus datos personales y autoriza su tratamiento de conformidad a lo regulado en la ley 19.628 y sus posteriores modificaciones, referente a la protección de datos de carácter personal. Asimismo, el cliente ha sido informado de la Política de Privacidad y protección de Datos personales del Grupo Tattersall y autoriza el uso de sus datos conforme a ella.

El Titular de los datos, tendrá siempre el derecho de revocar la presente autorización, solicitar su corrección, su confidencialidad y todos aquellos contemplados en la Ley de Protección de Datos Personales vigente.