

INFORMACIÓN SOBRE MEJORAS Y CAMBIOS
EN POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y TRIPLE OPCIÓN
MULTITIENDAS CORONA

En cumplimiento a lo acordado en mediación colectiva entre Multitiendas Corona S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor en materia de Garantías y Triple Opción, en el mes de enero de 2016, informamos a nuestros clientes que Multitiendas Corona ha adoptado las siguientes acciones:

1.- Política de cambios. Garantías y triple opción:

La política de cambios de Multitiendas Corona se rige de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Frente a cualquier falla que pudiere experimentar un producto sujeto a garantía legal, o del proveedor si ésta fuere mayor, se reconoce el derecho del consumidor a la triple opción, desde el momento mismo en que el bien experimente cualquier falla o desperfecto que resulte no ser atribuible a un mal uso del mismo, en conformidad a la Ley 19.496, muy especialmente a su artículo 21. Este criterio se aplicará para todos los casos previstos en el artículo 20 de la Ley 19.496.

2.- Modificación de Términos y Condiciones de www.corona.cl:

Los Términos y Condiciones del sitio web www.corona.cl, en su numeral 18, han sido adecuados a los criterios antes señalados. Se encuentran disponibles en las secciones de Post Venta de cada sucursal Corona a lo largo del país, como también en el siguiente link: <http://www.corona.cl/termino-condiciones>

3.- Compensaciones y/o indemnizaciones:

Se ha implementado un plan que considera distintos tipos de compensaciones y/o indemnizaciones, en favor de determinados(as) consumidores (as), a quienes se ha informado su calidad de beneficiarios (as) de las mismas a través de cartas certificadas enviadas a sus domicilios y/o vía correo electrónico. Estas compensaciones o indemnizaciones se distinguen según tipo de destinatario(a), fecha y forma del reclamo original en materias de garantías y triple opción, resumiéndose ello de la siguiente forma:

a.- Reparación gratuita, cambio o anulación:

Se considera, en favor de determinados(as) beneficiarios (as), la alternativa de escoger entre la reparación gratuita del producto defectuoso, o bien, previa restitución de éste, el cambio del artículo por uno idéntico (si hubiere disponible en stock) o, en su defecto, por uno de similares características; o, si lo profiere el beneficiario, la anulación de la compra y la devolución del dinero pagado; todo lo anterior según tipo de destinatario(a), fecha y forma del reclamo original en materias de garantías y triple opción;

b.- Compensación por costo de formulación de reclamo:

El plan contempla una compensación por el costo hora-hombre empleado en la formulación del reclamo, ascendente a \$6.500 (seis mil quinientos pesos), por única vez; lo anterior según tipo de destinatario(a), fecha y forma del reclamo original en materias de garantías y triple opción;

c.- Indemnización por daño causado - compensación por incumplimiento de expectativa:

Se considera una indemnización por daño causado ascendente la suma de \$5.000.- (cinco mil pesos), por única vez, y/o una compensación basada en no cumplimiento de expectativas frente a su compra y/o por no haber podido usar su dinero en la adquisición de otro (s) artículo (s) distinto (s), ascendente al 10% del valor del producto adquirido, por única vez; lo anterior según tipo de destinatario(a), fecha y forma del reclamo original en materias de garantías y triple opción.

Las compensaciones y/o indemnizaciones señaladas en las letras **b** y **c** anteriores podrán hacerse efectivas mediante una **Gift Card Corona** con vigencia de 180 días corridos desde su entrega, para ser utilizada exclusivamente en tiendas Corona sin ningún tipo de restricciones de uso, utilizable en toda clase de artículos, incluyendo productos de oferta y/o liquidación; o bien, a través de un **Vale Vista Bancario nominativo** a nombre del(de la) beneficiario (a), con vigencia de 180 días corridos desde la fecha en que la comunicación –carta certificada o correo electrónico- ha sido expedida.

Si usted, como beneficiario de esta mediación, ha recibido una carta certificada y/o un correo electrónico con esta información, y aún no ha hecho efectivo el beneficio que le corresponde según su caso, le solicitamos dirigirse personalmente a cualquier sucursal de Multitiendas Corona a lo largo del país, a fin que manifieste expresamente su opción, portando su cédula de identidad y copia de la carta o correo electrónico recibido.

Atentamente,
Multitiendas Corona S.A.

* Documento protocolizado en la 17ª Notaría de Santiago, ante Notario Interino Sr. Jorge Iván Arenas Ruz con fecha 12 de mayo de 2016.

(d0459-16)

Se transcriben a continuación los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496:

Artículo 20.- *“En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:*

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) 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;

c) 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;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) 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 la letra c). 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, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye”.

Artículo 21.- *“El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.*

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

“Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

“En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

“Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

“El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

“En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

“El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

“Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

“La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

“Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”

* Documento protocolizado en la 17ª Notaría de Santiago, ante Notario Interino Sr. Jorge Iván Arenas Ruz con fecha 12 de mayo de 2016.

(d0459-16)