

MacOnline



Premium
Reseller

Módulo demo



Reforzamiento Ley del Consumidor

Elaborado por: Nicolás Offermanns · Junio 2025

Objetivos de la Presentación

1

Conocimiento normativo

Reforzar las leyes que regulan el mercado chileno en materia de atención al cliente.

2

Alineación del equipo

Alinear prácticas y criterios del equipo con la normativa vigente.

3

Casuísticas de devolución

Revisar distintos escenarios para la devolución de productos.

4

Productos Apple

TODO producto Apple debe pasar por revisión de SSTT para hacer valer su garantía.

5

Productos de terceros

TODO producto de terceros debe pasar por revisión de personal de tienda para hacer valer su garantía.

Ley del Consumidor en Chile (Ley 19.496) – Ley "6x3"

La ley cubre múltiples aspectos: información clara, canales formales y protección frente a cláusulas abusivas. En esta presentación nos centramos en la **Ley 6x3** y el **Derecho a Retracto**.

6 meses

Garantía legal dentro de los primeros 6 meses desde la compra.

3 alternativas

El cliente puede elegir entre **cambio, devolución de dinero o reparación**.

Fallas de fábrica

Aplica aunque el producto esté usado, si la falla es de fabricación.

Revisión SSTT

En **todos los casos**, el producto debe ser revisado por Servicio Técnico.



Garantía del Fabricante

¿Qué cubre?

Solo reparación gratuita de fallas de fabricación. No cubre devolución ni cambio de producto. Aplica independiente de dónde fue comprado.

¿Cuándo aplica?

La garantía legal (6x3) tiene prioridad. La garantía del fabricante se utiliza generalmente **después de los 6 meses**.

Duración

1 año desde la fecha de compra.

No cubre:

- Daños por uso indebido
- Daños por humedad o líquido
- Daños por golpes o caídas
- Desgaste de batería por uso



En todos los casos, el producto debe ser revisado por Servicio Técnico.

Garantía por Reparación – Servicio Técnico MacOnline

Duración y cobertura

90 días (3 meses) desde la fecha de reparación. Cubre fallas del **mismo componente reparado**, siempre que no haya señales de mal uso, contacto con líquidos ni daño externo.

Ejemplo: Caso NO cubierto ✗


Pepito ingresa su iPhone 16 Pro por **falla en la cámara frontal**. El equipo es reparado. A los 15 días presenta falla en la **cámara trasera**.

✗ No aplica garantía: no es el mismo componente reparado.

Garantía por Reparación – Casos Especiales

Ejemplo: Caso Sí cubierto

Pepito ingresa su iPhone 16 Pro por falla en la cámara frontal. A los 15 días, la **cámara frontal falla nuevamente**. SSTT valida que no hay líquido, golpes ni presión excesiva, y confirma la falla del componente.

 Si la falla es del mismo componente reparado, sí aplica garantía.

Daño por líquidos – ¡Atención!

El contacto con líquidos puede provocar **daño progresivo**: puede comenzar en un punto (ej. puerto de carga) y luego afectar otros componentes (pantalla, cámara, etc.).

Cuando se detecte daño por líquidos, el diagnóstico indicará daño progresivo y la garantía será **evaluada caso a caso por SSTT**.



Derecho a Retracto

Permite al cliente devolver un producto y **obtener el reembolso del dinero sin justificar el motivo**, cumpliendo ciertas condiciones.



Solo compras a distancia

Internet, teléfono, catálogos u otros canales no presenciales.



10 días corridos

Desde que el cliente recibe el producto para ejercer el retractor.



Condición del producto

Sin uso, con todos sus accesorios y embalaje original en buen estado. Debe poder venderse como nuevo.



Obligación del cliente

Devolver el equipo en las condiciones descritas y dirigirse a tienda para realizar la devolución.

Derecho a Retracto – Exclusiones

El derecho a retracto **no aplica** en los siguientes casos:



Productos usados



Compras presenciales



Productos personalizados



Productos perecibles



Sello roto (software, etc.)



No revendibles por naturaleza

Cambios y Devoluciones en Tienda – ¿Qué Dice la Ley?

Lo que indica la normativa

No existe una ley que obligue al comercio a aceptar devoluciones o cambios por satisfacción. La ley no exige una política de "X días", salvo que esté establecida en los Términos y Condiciones del comercio.

Lo que ocurre en la práctica

El mercado ha adoptado un estándar de **30 días** para cambios/devoluciones, principalmente en retail. Si esta política está publicada en los T&C, **debe respetarse sin reparos**.

- ⓘ Es clave diferenciar: Garantía Legal vs. Garantía del Fabricante vs. Cambio o Devolución Comercial.

Política de MacOnline – Cambios y Devoluciones

Satisfacción voluntaria: 7 días

MacOnline cuenta con una política de satisfacción de **7 días desde la compra**, detallada expresamente en nuestros T&C. Debe respetarse siempre, incluso si el producto está abierto (aplicando criterios de reincorporación cuando corresponda).

Criterio adicional en tienda: 30 días

Si un cliente acude a tienda dentro de los **30 días con el producto sellado**, el Jefe o Sub Jefe de tienda puede aceptar el cambio/devolución según su criterio. Es una práctica adicional, no obligatoria, pero válida como gesto comercial pro cliente.

SERNAC – Enfoque y Protocolo

¿Qué decir al cliente?


Evitar incentivar directamente al cliente a acudir al SERNAC. En su lugar, usar frases como:

"Usted como consumidor está en todo su derecho de tomar las acciones que estime convenientes si nuestra respuesta no es satisfactoria."

Como alternativa, invitar al cliente a escribir a **clientes@maonline.com**.

Protocolo interno

- Levantar casos críticos a Jefatura de Experiencia de Clientes (Bárbara Hidalgo, Nicolás Offermanns)
- Solicitar a la tienda el relato detallado de los hechos
- Documentar toda la información antes de emitir respuesta oficial

 **Objetivo:** relato claro y alineado, atención profesional y transparente, evitar escalada legal.

SERNAC – Consideraciones Importantes

Tiempos de respuesta

Contamos con plazos definidos para responder. Si no respondemos a tiempo, el caso **desaparece del sistema** y perdemos la posibilidad de dar respuesta formal.

Ranking público SERNAC

Existe un ranking de empresas según: tiempo promedio de respuesta, porcentaje dentro de plazo, cantidad de reclamos y reclamos desfavorables.

Impacto reputacional

Este ranking es **público** y tiene impacto directo en la imagen y reputación de MacOnline ante los consumidores.





Documentos Legales – Demandas en Tienda

¿Qué hacer?

Si un abogado, procurador o representante legal se presenta en tienda a entregar demandas o documentos legales:

- Derivar de inmediato a la **jefatura zonal** correspondiente por correo electrónico
- Agregar en copia a **Marcela Ríos, Bárbara Hidalgo y Nicolás Offermanns**

Objetivo

- Garantizar la gestión oportuna y formal de los casos legales
- Resguardar adecuadamente a la empresa y al equipo involucrado (retail, web, empresas, etc.)

⚠ Nunca firmar ni retener documentos legales sin seguir este protocolo.

Resumen SSTT – Productos Apple

Procedimiento según condiciones de compra y cobertura geográfica:

¿Compra MOL?	¿Garantía vigente?	¿Región con tienda MOL?	¿Tienda con SSTT?	Procedimiento
✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	Cliente ingresa producto directamente en tienda con SSTT.
✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	☐ No	Jefe de tienda envía el producto a MUT.
✓ Sí	✓ Sí	☐ No	—	SALC envía etiquetas al cliente para que despache el producto a MUT.
✓ Sí	☐ No	☐ No	—	Cliente envía el producto por su cuenta. MOL no envía etiquetas.
☐ No	✓ Sí	Cualquiera	—	Cliente envía el producto por su cuenta. MOL no envía etiquetas.
☐ No	☐ No	☐ No	—	MOL no tiene obligación alguna. Cliente debe ir presencialmente.

Resumen SSTT – Productos de Terceros

Procedimiento según condiciones de compra y cobertura geográfica:

¿Compra MOL?	¿Garantía vigente?	¿Región con tienda MOL?	Procedimiento
✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	Cliente se acerca a tienda. Personal de tienda revisa el producto y determina si aplica garantía.
✓ Sí	✓ Sí	☐ No	SALC envía etiquetas para que el cliente despache el producto a Apoquindo. Desde Apoquindo se envía al CD para revisión.
☐ No	—	—	MOL no tiene obligación de atender el caso. El cliente deberá acudir a la marca o al comercio donde compró.

📌 Recuerda: **TODO** producto de terceros debe pasar por revisión de personal de tienda para hacer valer su garantía. **TODO** producto Apple debe pasar por SSTT.

MacOnline



Módulo demo