

BIOHACKING PEPTIDOS

RETRACTO Y DEVOLUCIONES

Política para compras realizadas por medios electrónicos

10 días | Producto sin uso | Garantía legal | Reembolso | SERNAC

IMPORTANTE

Esta política se redacta tomando como referencia la Ley N° 19.496 y la información vigente del SERNAC para comercio electrónico. El derecho de retracto y la garantía legal son instituciones distintas: una permite arrepentirse en determinados contratos a distancia; la otra protege frente a productos defectuosos o que no cumplen lo ofrecido.

BIOHACKING PEPTIDOS

Documento editorial · Agosto 2026

Compras online: el punto de partida son 10 días

En compras realizadas por medios electrónicos, la Ley N° 19.496 reconoce el derecho de retracto en los casos previstos por el artículo 3 bis. Como regla comunicada por SERNAC para comercio electrónico, el consumidor puede arrepentirse dentro de 10 días desde la recepción del producto.

CORRECCIÓN IMPORTANTE

El texto original condicionaba el retracto a que el producto no hubiese sido abierto. La ley contempla reglas propias sobre restitución y exclusiones; una política privada no debería reducir un derecho legal de forma general. Si la empresa pretende aplicar una exclusión específica, ésta debe estar jurídicamente respaldada y comunicada de manera previa, clara y destacada.

Para ejercer el retracto

- Solicitarlo dentro del plazo legal aplicable.
- Identificar número de pedido y datos de compra.
- Restituir el producto y sus elementos cuando corresponda conforme a la ley.
- Seguir las instrucciones razonables de devolución comunicadas por la empresa.

Bioseguridad e integridad del producto

En productos sensibles de laboratorio, la apertura del envase primario, manipulación, contaminación, reconstitución o alteración de las condiciones de conservación puede impedir su reincorporación segura al inventario. Esto puede ser relevante para determinar el estado del bien devuelto, pero no debe utilizarse para desconocer derechos que la ley haga irrenunciables.

REDACCIÓN RECOMENDADA

“Por razones de integridad y bioseguridad, los productos abiertos, reconstituidos o cuyo envase primario haya sido alterado no podrán reincorporarse al inventario. Lo anterior se aplicará sin perjuicio del derecho de retracto, garantía legal y demás derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la Ley N° 19.496.”

Conserva hasta resolver la solicitud

- Vial, caja y embalaje original.
- Etiqueta y número de lote.
- COA o documentación asociada, si fue entregada.
- Comprobante de compra.
- Fotografías del estado recibido cuando exista daño o discrepancia.

Retracto y garantía no son lo mismo

Si el producto presenta un defecto, no corresponde a lo ofrecido, llega dañado por una causa atribuible al proveedor o presenta una falta de conformidad cubierta por la Ley N° 19.496, el consumidor puede ejercer los derechos que la normativa de garantía legal contemple. Esta protección es distinta del retractor por arrepentimiento.

NO LIMITAR A 7 O 10 DÍAS UN DEFECTO

El texto original pedía reportar productos defectuosos dentro de 7 días. Ese plazo interno no debe presentarse como límite de la garantía legal. Puede pedirse que el cliente informe daños de transporte lo antes posible para facilitar la gestión logística, pero sin reducir los plazos legales.

Casos que deben revisarse

- Producto distinto al comprado.
- Daño o falta de integridad al momento de entrega.
- Incumplimiento comprobable de una característica ofrecida.
- COA/lote inconsistente con lo prometido, cuando la calidad analítica formaba parte de la oferta.
- Faltantes en el pedido.

Un proceso simple y trazable

1

Contacto

Enviar número de pedido, motivo y evidencia pertinente al canal oficial de atención.

2

Evaluación

La empresa revisará si corresponde retracto, garantía legal, reposición, devolución u otra solución.

3

Devolución

Cuando corresponda, se entregarán instrucciones de despacho o recepción del producto.

4

Resolución

Una vez verificados los antecedentes, se procesará la solución conforme a la ley y al medio de pago aplicable.

Reembolsos

Los reembolsos procedentes se realizarán por el medio que corresponda, respetando los plazos y condiciones legales aplicables y considerando los tiempos operativos de las pasarelas de pago.

Fuentes oficiales consultadas

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile — Ley N° 19.496, especialmente artículo 3 bis sobre retracto.

SERNAC — Tus derechos en el Comercio Electrónico.

SERNAC — Derecho a retracto y Garantía Legal.

ANTES DE PUBLICAR

Esta política debería revisarse junto con los Términos y Condiciones para evitar contradicciones. En especial, no conviene que una página diga “no se aceptan devoluciones por cambio de opinión” si otra reconoce el retracto legal de compras a distancia.