



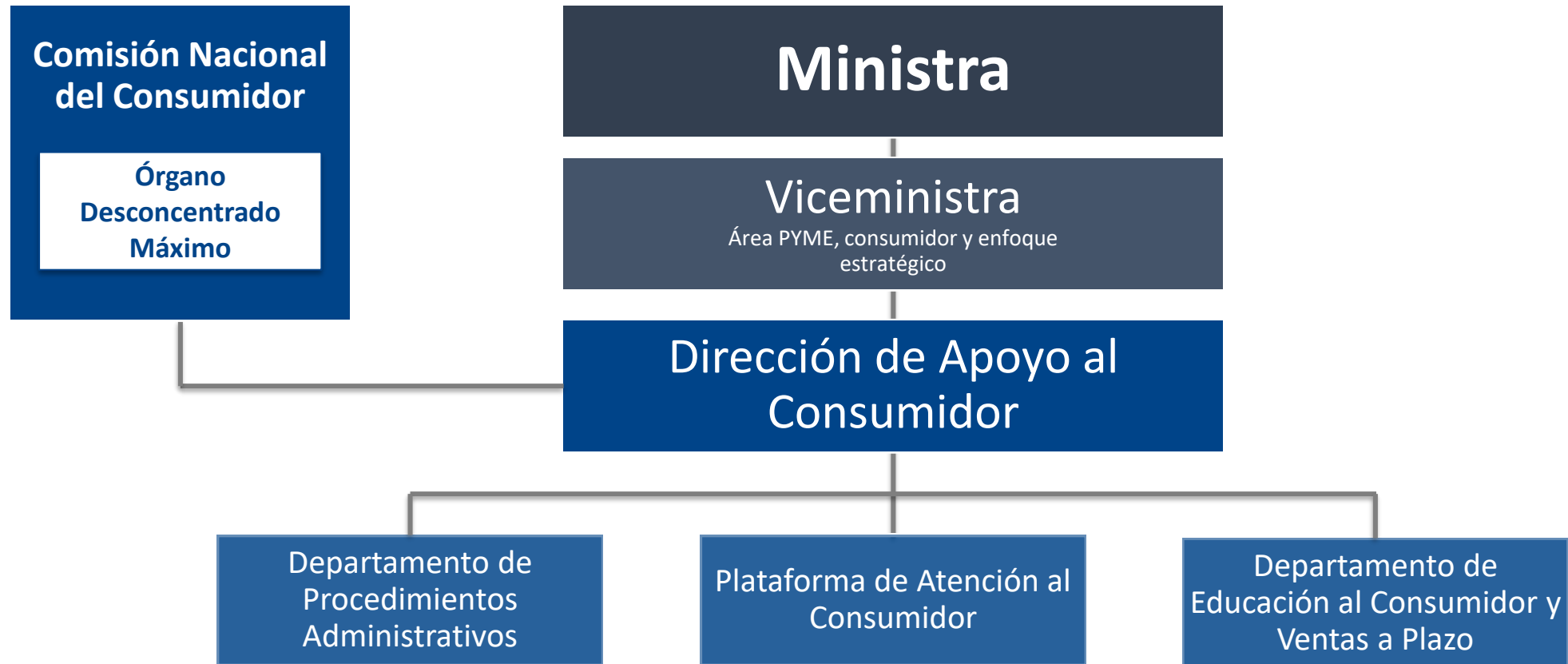
EL CONSUMO Y EL DERECHO A LA GARANTÍA

En el marco de la Ley N.7472, Ley de Promoción de la Competencia y
Defensa Efectiva del Consumidor

DPTO. DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y VENTAS A PLAZO
DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR



Organigrama de la Dirección de Apoyo al Consumidor



Marco legal

01

Constitución Política
-Artículo 46-

02

**Ley de Promoción de
la Competencia y
Defensa Efectiva del
Consumidor**
-Ley N.7472-

03

**Reglamento a la Ley
N.7472**
-Decreto Ejecutivo
N.37899-MEIC-



Relación de consumo

-Comerciante & Consumidor-

Derechos del consumidor

1

Protección contra los **riesgos** que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

2

Protección de **sus legítimos intereses económicos y sociales**.

3

Acceso a una **información, veraz y oportuna**.

4

La **educación y divulgación sobre el consumo** adecuado de bienes y servicios.

5

Mecanismos **efectivos** de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

Artículo 32, Ley N.7472.

Obligaciones del comerciante

- Principales obligaciones del comerciante:

Informar suficientemente al consumidor en español.

Extender la factura o comprobante de compra.

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.

Informar si las partes o los repuestos son usados.

Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.

Respetar las condiciones de la contratación.

Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.

Artículo 34, Ley N.7472.

Relación Comerciante-Consumidor



Es asimétrica y desigual

Resolución N. 1441-92 de las 13:45 horas del 2 de junio de 1992 de la **Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.**

Dictamen C-180-2000 de la **Procuraduría General de la República.**

Resolución N. 1441-92

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia



"...es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, **no responde a razones técnicas ni profesionales**, sino en la celebración constante de contratos a título personal.

"...Por ello la relación en esa **secuencia comercial es de inferioridad** y requiere de **una especial protección** frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que **previo** a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos ..."

Relación Comerciante-Consumidor

Dictamen C-180-2000 -VINCULANTE- Procuraduría General de la República

- Una persona que se dedica a actividades mercantiles puede adquirir bienes básicamente con tres finalidades:
 - ✓ Utilizarlos para su **consumo privado final**.
 - ✓ Utilizarlos en su negocio, para su consumo en actividades administrativas o en procesos de distribución o comercialización de sus productos.
 - ✓ Utilizarlos directamente para reinsertarlos al mercado mediante el proceso de reventa.

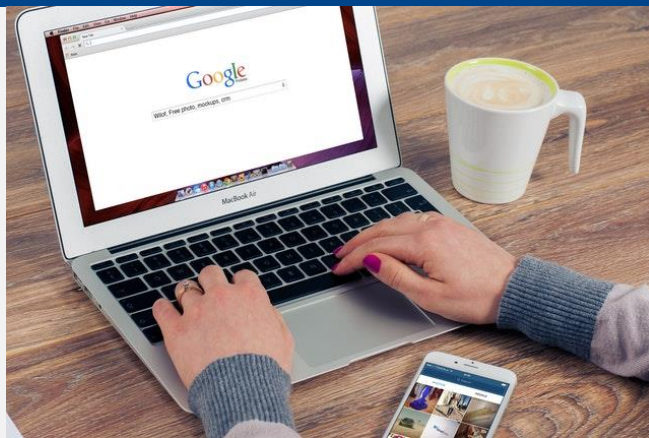
- **Únicamente cuando el comerciante actúa en el primero de los supuestos dichos (consumo privado final) puede catalogarse como "consumidor"** en los términos previstos en el artículo segundo de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.



DERECHO DE GARANTÍA

-Normativa-

¡RECORDATORIO!



Al ofrecer y vender productos y servicios por medio de plataformas digitales, los comerciantes **deben cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°7472 y su reglamento.**

Fiscalizaciones de mercado 2020

Durante el 2020 se han realizado fiscalizaciones de mercado para conocer la **información disponible para el consumidor sobre el derecho de garantía** en los sitios web.

Variables verificadas

Inclusión de cláusulas que restringen o limitan el derecho a la garantía en contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros documentos, etc.

Plazo mínimo de garantía

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

Falta de claridad de la información al mezclar políticas de cambio o devolución con la garantía o incluir información desagregada en el sitio web sobre la garantía.

El plazo para verificar el defecto y realizar el cambio del artículo o devolución del dinero y el plazo máximo para el diagnóstico y reparación.

Las condiciones o limitaciones de la garantía.

Información sobre la transacción

Fiscalizaciones de mercado 2020

Materia	Misivas Informativas	Correcciones reportadas	Asesorías individuales
Publicidad -Agosto 2020-	20	7	3
Comercio Electrónico -Julio&Setiembre2020-	38	8	2
Garantía -Agosto 2020-	14	1	3
Total	100%	22%	11%
	72	16	8

OBJETIVO

Efectuar una **detección temprana de omisiones o incumplimientos** y lograr las **correcciones de mercado** necesarias para ajustarse a la normativa vigente en esta materia y promover mejores prácticas en el mercado.

Una **misiva informativa** es una indicación de parte de la autoridad en cuanto a una irregularidad sobre la información que se le brinda al consumidor, cuyo objetivo es promover que realice la corrección de inmediato y tome nota para futuras publicaciones.

Garantía de los bienes y servicios

“Todo bien que se venda o servicio que se preste **debe estar implícitamente garantizado** en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública.

Cuando se trate de **bienes muebles duraderos**, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, **la garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas (...)**”



Artículo 43, Ley N.7472.

Diferencias entre la Garantía y la Política de Cambios y Devoluciones

Política de Cambios y Devoluciones

1. No es de acatamiento obligatorio, sino que corresponde a un beneficio adicional que el comerciante le ofrece al consumidor.

2. Se refiere cuando el cliente desea hacer un cambio o una devolución en caso de que **no esté conforme con el bien o servicio adquirido**.

Ejemplos:

- No le gustó o no cumplió su expectativa.
- Desea otro estilo del bien.
- Se arrepintió de la compra.
- Adquirió una talla incorrecta.

En caso de que el comercio tenga definida una política de cambios y devoluciones, **debe informarla al consumidor de manera correcta.**

Diferencias entre la Garantía y la Política de Cambios y Devoluciones

Derecho de garantía

1. Se refiere cuando el consumidor adquiere un bien o servicio, **con la expectativa de que las especificaciones y calidad de los mismos fuesen las óptimas** y que tuviese un adecuado funcionamiento, **pero esto no sucede**.

2. Todo bien o servicio está implícitamente garantizado.

Es de **acatamiento obligatorio** conforme lo establecido en la Ley N°7472 y su reglamento:

- Es un **derecho irrenunciable** del consumidor.
- Es una **obligación** del comerciante.

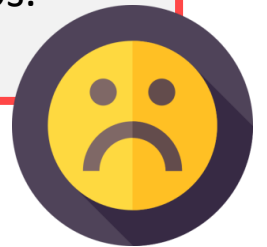
Incumplimientos en sitios web: falta de claridad y veracidad en la información

- ✘ Se **mezclan políticas** de cambio o de devolución con la obligación de la garantía.
- ✘ Se incluye información sobre la **garantía** desagregada en diferentes apartados del sitio web.
- ✘ Los términos y condiciones de la garantía **no son visibles** en el sitio web.

Provoca **confusión al consumidor** al no encontrar toda la información de la garantía en un mismo lugar y al no poder distinguir qué aspectos corresponden a la garantía y cuáles corresponden a las políticas de cambios.



Este tipo de información tiende a confundir o informar de manera incorrecta al consumidor.



Incumplimientos en sitios web al mezclar la garantía & política de devoluciones

Términos y condiciones de garantía:

Políticas de cambios:

Términos y condiciones de garantía:

1. Se efectúan cambios por atributo del producto (talla, color, estilo) o por tipo.
2. Se efectúan cambios si el producto recibido presenta defectos de fabricación.
3. Se efectúan cambios si existe equivocación por parte de _____ en el artículo enviado.
4. Trajes de baño, así como cualquier prenda interior no se cambia.
5. **El tiempo máximo** para realizar cambio de artículos es 30 días hábiles a partir de la entrega del bien. En el caso de los envíos a domicilio este plazo comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto (Una vez que se firma el recibido del paquete).
6. El cliente debe asegurarse de **recibir sus productos en perfecto** estado cuando el producto es entregado por medio de Correos de Costa Rica, de no ser así, el cliente tiene la obligación de comunicarlo inmediatamente a través del teléfono (506) _____ o al correo electrónico _____.
7. El cliente debe **proveer la factura** de compra correspondiente a la mercadería que desee devolver o cambiar. No se procesarán cambios de producto sin la factura de compra correspondiente.
8. Los artículos deben **presentarse en óptimas condiciones** (accesorios, caja, manual, etc.) sin alteraciones de uso, en empaque y accesorios originales, sin abrir y con sello de fábrica.

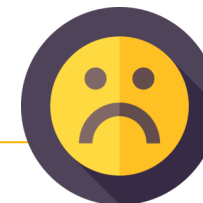
?

12. Cambios y devoluciones

Toda mercadería que adquirís en _____ **goza de garantía** y si no satisface tus expectativas está sujeta a cambio o devolución **durante los próximos 30 días**, siempre que este no haya sufrido deterioro por mal uso y se encuentre con sus empaques originales.

Para que tu trámite sea rápido es necesario que tomés en cuenta la siguiente información:

- El artículo no debe haber sufrido deterioro por el mal uso.
- Debés presentar la factura o ticket de caja o comprobante de regalo.
- Si deseás cambiar de mercadería porque no cubre tus necesidades, esta no debe haber sido usada, cualquier sello de garantía o empaque descartable debe estar en óptimas condiciones.
- Los artículos pertenecientes a cosméticos o perfumería, ropa interior, trajes de baño libros aplican a cambio y devolución solamente si se observa algún deterioro o desperfecto propio de fabricación. Deben encontrarse sellados y en su empaque original.
- Mayor garantía para otros productos como electrodomésticos será proporcionada para cada producto por nuestro personal de ventas.
- Si el artículo que adquiriste se encuentra averiado el día de la compra y por tal motivo lo comprás en oferta, este no goza de garantía y no podrá ser cambiado o devuelto.



Cumplimiento al separar garantía & política de devoluciones

El plazo para ejercer la garantía por parte de [redacted] a cualquier producto vendido por esta es de 1 año a partir de la fecha de compra. A efectos de realizar el reclamo, debe presentarse a cualquiera de las tiendas [redacted] en Costa Rica con el producto y la respectiva factura de compra. En ese sentido, no se otorgará la garantía a reclamos realizados fuera del plazo, que no presenten el producto eventualmente dañado y/o que su desperfecto corresponda a alguno de los casos fuera del alcance de la presente garantía.



✓ Un apartado corresponde a la **garantía**.

Cambios y Devoluciones
Los artículos comprados en las tiendas pueden ser intercambiados dentro de 30 días siguientes a la compra, con la factura original. La mercadería debe estar sin usar y en condición original. No se devuelve dinero.



✓ Un apartado corresponde a las **políticas de cambios y devoluciones**.

Artículos en promoción
Todo artículo comprado en promoción es considerado de última venta, por lo tanto no tiene cambio ni devolución a nivel nacional ni internacional. Sí aplica garantía [redacted] por defecto de fábrica.



✓ En un apartado diferente, le brindan al consumidor información clara sobre los **artículos en promoción**.



Reglamento a la Ley N.7472

Art. 103 Sobre la garantía.

- “Todo bien o servicio que se venda o preste **debe estar implícitamente garantizado**, (...) Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.”

Art. 104 Sobre el plazo mínimo de garantía.

- El plazo mínimo de garantía será de **treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen**”

Art. 105 Sobre la obligación de entregar constancia.

- “En bienes muebles duraderos, , la **garantía debe constar por escrito**. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio”

Art. 106 Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita.

- “**Únicamente** se podrá limitar la garantía implícita **en productos o bienes desnaturalizados**, es decir aquellos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista.”

Art. 107 Sobre el documento de garantía.

- “Alcance,
- Duración,
- Condiciones,
- Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables,
- Condiciones para hacerla efectiva”

➤ Sin perjuicio de los demás artículos que hacen referencia al derecho de garantía en el Reglamento a la Ley N°7472 (artículos 103 al 109).

Reglamento a la Ley N.7472 -Garantía implícita-

Excepción a la garantía implícita

- La carga de la prueba le corresponde al comerciante.
 - Ejemplo: chatarra



Artículo 106, Reglamento a la Ley N.7472

Cumplimiento de respetar el plazo de la garantía otorgada por la marca internacional

Políticas de garantía en factura de compra realizada en Costa Rica.

El plazo para ejercer la garantía por parte de cualquier producto vendido por esta es de 1 año a partir de la fecha de compra. A efectos de realizar el reclamo, debe presentarse a cualquiera de las tiendas en Costa Rica con el producto y la respectiva factura de compra. En ese sentido, no se otorgará la garantía a reclamos realizados fuera del plazo, que no presenten el producto eventualmente dañado y/o que su desperfecto corresponda a alguno de los casos fuera del alcance de la presente garantía.



COBERTURA DE GARANTÍA

- ✓ En la factura de compra se indican las **políticas de garantía**.
- ✓ La garantía a nivel nacional **coincide** con la garantía de la marca a nivel internacional en cuanto al plazo de 1 año.



garantiza a los compradores consumidores originales que todos los productos ("Productos") comprados a través de un canal de distribución autorizado de , como una tienda un vendedor multimarca autorizado o la tienda electrónica de u otro vendedor en línea autorizado (lista de los vendedores se pueden encontrar en www. .net/en-us/stores/online_retailers), estará libre de defectos en materiales y mano de obra bajo el uso ordinario del consumidor por un período de un (1) año a partir de la fecha de compra minorista original. Durante este periodo de garantía, si se identifica un defecto en el Producto y usted sigue las instrucciones para devolver el Producto, (i) reparará el Producto con piezas nuevas o reacondicionadas, a cargo de (ii) reemplazar el Producto con un Producto nuevo que sea equivalente al Producto que se va a reemplazar; o (iii) reembolsarle todo o parte del precio de compra minorista original del Producto. no tendrá la obligación de reparar, reemplazar o reembolsar hasta que el Producto defectuoso sea devuelto a Un Producto reemplazado o reparado asumirá la garantía restante del Pro garantía de noventa (90) días a partir de la fecha de reemplazo o reparación, el periodo que sea más largo. Cuando se otorga un reembolso o reemplazo, el Producto devuelto pasa a ser

Políticas de garantía encontradas en el sitio web de la marca en Estados Unidos.



Incumplimientos en sitios web en el plazo mínimo de la garantía

Términos y condiciones de garantía:

Políticas de cambios:

1. Se efectúan cambios por atributo del producto (talla, color, estilo) o por tipo.
2. Se efectúan cambios si el producto recibido presenta defectos de fabricación.
3. Se efectúan cambios si existe equivocación por parte de _____ en el artículo enviado.
4. Trajes de baño, así como cualquier prenda interior no se cambia
5. **El tiempo máximo** para realizar cambio de artículos es 30 días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura. En el caso de los envíos a domicilio este plazo comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto (una vez que se firma el recibido del paquete).

✘ “(...) El tiempo máximo para realizar cambio de artículos es **30 días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura** (...)”.



POLÍTICAS DE GARANTÍA

El periodo de garantía será de treinta (30) días, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura correspondiente.

✘ “(...) El período de garantía será de **treinta (30) días, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura** correspondiente (...).



Al comprar en línea, la entrega no se realiza en el mismo momento en que se lleva a cabo la compra.

Incumplimientos en sitios web en el plazo mínimo de la garantía



18. GARANTIA DE PRODUCTOS

ofrece una garantía de un (1) año para maletines y accesorios fabricados en lona; dos (2) meses, para calzado; un (1) mes, para ropa y accesorios no confeccionados o complementarios (fragancias, llaveros, botellas, bolsa hidratante, candados, sombrillas, gorras, sombreros, bufandas, guantes, cinturones, etc.); por defectos evidentes de fabricación, bajo condiciones normales de uso.

✘ “(...) un (1) mes, para ropa y accesorios no confeccionados o complementarios (...)”.

Política de garantía

Si el artículo tiene un defecto de fábrica, usted puede regresar e intercambiar dicha mercancía en cualquier tienda de ... o a través de correo en el transcurso de 30 días hábiles (lunes a viernes cuentan como días hábiles). Usted también puede devolver e intercambiar la mercancía a nuestro centro de distribución para recibir crédito de mercancía ... para uso en el sitio dentro de 90 días. Para utilizar esta opción comuníquese con servicio al cliente por teléfono (...) o por correo electrónico (...). Todos los artículos tienen una garantía de 30 días hábiles, iniciando a partir de la fecha de compra del artículo.

✘ “(...) Todos los artículos tienen una garantía de 30 días hábiles, **iniciando a partir de la fecha de compra** del artículo (...)”.

Documento de la garantía

El documento de garantía **debe darse por escrito** y debe cumplir al menos con lo siguiente:

a. Alcance

- Se debe identificar claramente el **alcance territorial**, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular.
- La **garantía siempre acompañará al bien o servicio** mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.

b. Duración

- Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, **nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles**, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor.

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

Documento de la garantía

El documento de garantía **debe darse por escrito** y debe cumplir al menos con lo siguiente:

c. Condiciones

- Se debe **detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía**, pero **no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos** que legalmente le corresponden al consumidor de conformidad con el artículo 43 de la Ley y este reglamento.

d. Responsables

- **Personas físicas y jurídicas que las extienden y son responsables.**
- Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. **El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación.** En este último supuesto, si el proveedor o comerciante entrega al consumidor el certificado de garantía a nombre de un tercero éste actúa por cuenta y en representación del tercero y la garantía se integrará como parte del contrato de adquisición del bien.

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

Documento de la garantía

El documento de garantía **debe darse por escrito** y debe cumplir al menos con lo siguiente:

e. Procedimiento para hacerla efectiva*

- El **consumidor deberá poner a disposición del comerciante el artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía**, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.
- Una vez recibido el artículo, el **comerciante deberá entregar un diagnóstico al consumidor**, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.
- **Si el punto de venta está temporalmente cerrado**, imposibilitando que el consumidor presente un reclamo por garantía, podrá hacerlo a partir del momento en que el punto de venta reestablezca su normal operación o habilite mecanismos alternos que le faciliten al consumidor hacer efectiva la garantía, siempre y cuando, se informe de manera suficiente y generalizada a los consumidores.

*Reformado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N°42713 del 9 de octubre del 2020.

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

¿Qué ha dicho la Comisión Nacional del Consumidor, sobre las exclusiones o limitantes de la garantía?

Cualquier exclusión o limitante a la garantía, debe existir necesariamente un **nexo causal** en donde el comerciante demuestre que el daño se debió a alguno de los factores descritos dentro de las exclusiones.

*“(…) para la invalidación de una garantía, es necesaria la concurrencia de tres requisitos: 1) Que, **de previo a la compra de cada bien o servicio, se informe, mediante documento escrito**, con suficiencia y claridad al consumidor, **acerca de aquellas condiciones**, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución. 2) Que exista un **nexo causal** entre la **falla reportada** por el usuario **y la condición eximente**, lo cual debe ser demostrado por el comercio, a través de prueba técnica, idónea y objetiva; y 3) Que el **daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente**, situación que también debe ser probada por el negocio. Las ausencias de estos elementos significan vicios sensibles en el aspecto informativo, cuyos términos se señalaron, y que debe brindarse a cada consumidor en los diferentes estadios de la relación contractual y, en particular, en casos como el presente, donde la ejecución efectiva de la garantía pactada, debe traducirse en una óptima funcionabilidad del bien adquirido para su adecuado uso y disfrute.”*

Votos de la CNC:

Voto 022-16 del 7 de enero del 2016, rectificado en el Voto 1285-16 del 24 de octubre del 2016, en el Voto 1438-16 del 2 de diciembre del 2016 y en el Voto 324-18 del 28 de junio del 2018.

Incumplimientos en el certificado de garantía

8. Los servicios de garantía amparados a este documento se atenderán únicamente en nuestra tienda.

9. No se dará servicio de garantía sin la presentación de este certificado y factura original.

PARA QUE ESTA GARANTIA SEA VALIDA EN SOFTWARE
1 MES SIN FORMATEARLO SIN VIRUS NI BORRARLO

Garantía válida únicamente con factura original y empaques o blister del producto.
1 mes de Garantía. Sin golpes sellos removidos, cables dañados, ni humedad.

Garantía: Todo artículo tiene 30 días naturales de garantía, contra defectos comprobados de fabricación. Queda a criterio de la empresa lo que se acepte como este tipo de defecto. No se realiza reembolso de dinero.

Factura # _____

Nº 0013

- ✘ Se limita la garantía a la presentación del certificado.
- ✘ Se indica un plazo contrario a lo que establece la Ley que son 30 días hábiles.
- ✘ Se indica que no se realizan reembolsos de dinero al consumidor.



Incumplimientos en el certificado de garantía

Condiciones de Garantía de Celulares

1. Esta garantía es válida por _____ meses. *12*
2. 1 mes de garantía en Flex, Pantalla, Teclado y Batería.
3. No es válida por el mal uso, golpes o líquidos mojados.
4. No es válida por daños de fuerza mayor ajenas a nuestro control.
5. No es válida cuando el artículo haya sido intervenido por personas o talleres no autorizados por nosotros.
6. No es válida cuando los daños no sean defectos de fábrica ni piconazos de corriente.
7. No es válida para todas aquellas partes de delicada confección y manejo.
8. Los servicios de garantía amparados a este documento se atenderán únicamente en nuestra tienda.
9. No se dará servicio de garantía sin la presentación de este certificado y factura original.

PARA QUE ESTA GARANTIA SEA VALIDA EN SU INTERIOR DEBE SER
1 MES SIN GOLPES, CAÍDAS, TALARLO SIN VIRUS NI DAÑOS

Garantía válida únicamente en tienda original y empaque original.
1 mes de Garantía. Sin golpes sellos removidos, cables sueltos, etc.

Garantía: todo artículo tiene 30 días naturales de garantía por defectos comprobados de fabricación. Queda a criterio de la empresa el servicio de este tipo de defecto. No se realiza reembolso por daños de fuerza mayor.

Factura # _____

Nº 0013

Firma Conforme



✘ No se indica que las exclusiones o limitaciones estén condicionadas al **nexo causal**.

Incumplimientos en sitios web sobre condiciones de la garantía



1

La garantía de los productos adquiridos mediante el Sitio Web se limita, única y exclusivamente, a daños y desperfectos de fábrica. Sin embargo, esta garantía quedará sin efecto en caso de que compruebe:

1. El mal uso del producto por parte del cliente o terceros ajenos a
2. Que los productos evidencian daño físico o alteraciones, incluyendo pero sin limitarse a desgaste, ralladuras, raspones, rupturas, golpes, aplicación de tintes, modificaciones, entre otros.
3. En caso de que el producto adquirido tenga alguna de las condiciones anteriores, no efectuará ningún tipo de reembolso de dinero o cambio de mercadería.

2

La garantía no aplica por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, desgaste, abrasión y tensiones excesivas, modificaciones al diseño original, daños causados por terceros (transportadores) durante viajes e intervención de personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de; en estos casos la compañía ofrece el servicio de reparación, sujeto a la disponibilidad del insumo y costos.

3

✘ “(...) La garantía cubre sobre defectos de fábrica y la garantía no es aplicable **en caso de mal uso del producto** (...)”.



No se pueden aplicar las exclusiones de manera automática y deben comunicarse de previo a la decisión de consumo con suficiencia y claridad al consumidor, siempre condicionadas al nexo causal.

Incumplimiento en sitios web sobre restricción o limitación sobre la garantía

1

Equipo biomecánico electrónico, monitores, relojes cuyo tiempo de garantía sea mayor a 1 año, debe presentarse conjuntamente con la boleta que especifica las condiciones y coberturas entregada el día de la compra.

2

¿Cuál es el período mínimo de garantía?

Todo producto tiene un período mínimo de garantía de 30 días, para realizar cambios durante este período, el cliente debe tener factura original, hoja de garantía y empaque original del producto.

3

Para aplicar la política de garantía en cualquier tienda de _____ usted deberá presentar en la tienda:

1. el artículo dañado deberá ser devuelto y estar dentro de la garantía de 30 días hábiles.
2. el recibo de venta original o una copia de su confirmación de correo electrónico.
3. Un documento de identificación personal y la tarjeta de crédito utilizada para la compra original.



Este tipo de cláusulas tienden a confundir o informar de manera incorrecta al consumidor.



Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

- Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y **según corresponda** a:

1

La devolución del precio pagado.

2

Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3

A la reparación gratuita del bien.



Importante

Artículo 108, Reglamento a la Ley N.7472

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

1

Se entiende por consumidor al **titular del bien y los sucesivos adquirentes del derecho**.

2

Cuando la garantía se satisfaga mediante la **devolución del dinero**, tendrá derecho al reintegro del valor efectivamente recibido por el comerciante. En el caso que corresponda, se deberán reintegrar las comisiones, los gastos de la operación, gastos asociados y los intereses.

3

En caso de que opere la **sustitución del bien**, se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.

4

Cuando la garantía se aplique mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, **el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute**.

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

Si se trata de la prestación de un servicio

La garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado. De no ser así, el consumidor podrá exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados.

Los gastos que se ocasionen correrán por cuenta del obligado a prestar la garantía. Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, esta iniciará de nuevo.

¿Qué ha dicho la Comisión Nacional del Consumidor?

Criterios de aplicación de garantía

“(...) estos extremos son primordialmente derechos del consumidor y no facultades electivas del comerciante, y si bien recae sobre este último la obligación de verificar, mediante prueba idónea y objetiva, las causales y naturaleza del fallo reportado, **es el cliente, como propietario del artículo, quien decide, en principio, cuál ha de aplicarse**, criterio que obviamente debe estar avenido a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que exige el estudio de cada caso (...)”



Devolución del precio pagado



Cambio del bien



Reparación gratuita

Votos 1602-15, 1153-16, 1351-16 y 459-17, entre otros

Incumplimientos en sitios web sobre los derechos del titular

Garantías

Salvo que en esta página o en la factura de compra se indique otra cosa, la garantía otorgada para los artículos y servicios ofrecidos es de 30 días hábiles a partir de la compra. La garantía aplicará en este orden: reparación, sustitución y si ninguna de las dos opciones anteriores es aplicable, devolución del dinero. Si usted requiere hacer uso de la garantía, debe traer por su cuenta y costo el artículo a la tienda a fin de analizar la procedencia del reclamo de garantía. La garantía es únicamente por desperfectos de fábrica.

✘ Al establecer un orden para hacer valer la garantía, **violenta el artículo 108 del Reglamento DE N°37899-MEIC.**



Incumplimientos sobre los derechos del titular

“La GARANTIA se limita a la reparación o sustitución de la parte que presente desperfectos mecánicos durante el periodo de rodaje, atribuibles a defectos de fabricación o montaje de las piezas de la motocicleta a la hora del ensamble”

“La garantía no implica cambio del aparato por uno nuevo sino la reparación del mismo sin costo.”



“(...) se compromete a reparar (...). En caso de que a juicio del fabricante, no sea posible la reparación, se cambiara por otro dispositivo (...).”

“Situaciones que anulan esta Cobertura de Garantía:

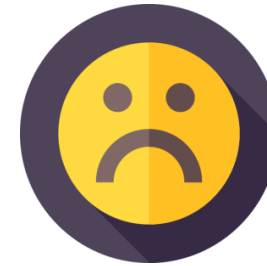
1. El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y este certificado de garantía.”

Incumplimientos en sitios web sobre los derechos del titular

✘ “(...) El XXX procede con el reembolso del dinero al cliente ante las siguientes eventualidades: (...) 2. Cuando el cliente después de **hacer uso de la garantía del producto continúa insatisfecho** con la calidad del producto o servicio (...)”

✘ “(...) XXX puede reemplazar o reparar el artículo, el cual ha desarrollado una falla, durante el período de garantía como consecuencia de un defecto de diseño o fabricación (...). “(...) **En caso que el nuevo artículo intercambiado presente daños ocultos o existentes, nuestro administrador de tienda evaluará el artículo y decidirá si califica para un reembolso, usando la cantidad de dinero pagado(...)**”.

✘ “(...) Una vez aceptada la garantía se cambiará el artículo por otro artículo o se aplicará nota de crédito o se procederá a la reparación del bien (**no hacemos devolución de dinero**) (...)”.



Se le condicionan al consumidor, el uso de sus **derechos durante la vigencia de la garantía.**

Reglas especiales para los casos de reparación en garantía

La reparación procederá **excepto** cuando:

- Implice una depreciación patrimonial del bien.
- Se desnaturalice el bien.
- Se modifiquen sus características.
- Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina.
- Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto. Implice una depreciación patrimonial del bien.



Importante

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

-Reglas especiales para los casos de reparación en garantía-



Posterior a la entrega del bien reparado, el comerciante responderá por las faltas que motivaron la reparación mediante el cambio del bien o la devolución del dinero pagado.



Se **presumirá que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados**, teniendo en cuenta su naturaleza y su finalidad.



A la reparación en garantía le aplican reglas sobre

- La gratuidad de la reparación.
- El plazo y su suspensión.
- El diagnóstico.
- La entrega y alcances de la constancia.

-Reglas especiales para los casos de reparación en garantía-

a. Gratuidad de la reparación

El servicio de reparación será **gratuito y comprenderá los gastos relacionados con repuestos y mano de obra**; así como todos los gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen como consecuencia de su efectivo cumplimiento.

b. Plazo y su suspensión

La reparación deberá llevarse a cabo **en un plazo no mayor de 15 días naturales** contados a partir de la entrega del bien por parte del consumidor, **salvo casos excepcionales** cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible, **lo cual deberá demostrarse por parte del comerciante mediante criterios objetivos.**

-Reglas especiales para los casos de reparación en garantía-



Plazo y su suspensión

Plazo de reparación mayor a 15 días naturales*

En los casos en los que aplique la excepción indicada y **el tiempo de reparación supere el plazo de 15 días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo**, para ser utilizado durante este plazo.

Suspensión del plazo

El período de suspensión de la garantía **comenzará desde que el titular ponga el bien a disposición del proveedor y concluirá con la entrega al titular del bien ya reparado.**

*Reformado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N°42713 del 9 de octubre del 2020.

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

-Reglas especiales para los casos de reparación en garantía-

Diagnóstico

Previo a la reparación se deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.

Responsabilidad del comerciante.

Entrega y alcances de la constancia

Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el presente artículo, **el proveedor estará obligado a entregar al titular de la garantía una constancia de reparación donde se indique la naturaleza de la reparación**, el cambio de piezas o repuestos cuando sea pertinente, la fecha en que el titular de la garantía le hizo entrega del bien y la fecha de devolución del bien por parte del proveedor.

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

¿Debe soportar el consumidor 1 reparación de modo obligatorio?

Reglamento Decreto Ejecutivo N°36234

-DEROGADO-

Artículo 61.-Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:

- a) Devolución del precio pagado.
- b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.
- c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para hacer valer su derecho ante la CNC. **Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.**

Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899

-VIGENTE-

Artículo 108.-Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía se regirá por las siguientes disposiciones específicas:

- b) **Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a:**
 1. La devolución del precio pagado.
 2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
 3. **A la reparación gratuita del bien.**

-Sobre la carga de la prueba de la garantía-

SALA I, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

“(...) **la carga de la prueba** referente al correcto funcionamiento de la cosa vendida, sea que se acuda a la normativa del consumidor o a la mercantil, **corresponde al comerciante**.

Esta **inversión de la carga de la prueba encuentra sustento en la órbita de los factores objetivos de atribución que sujetan al empresario a acreditar el estado del bien antes y después, cuando se haga valer la garantía**, tomando en consideración que el comerciante en este caso corre el riesgo de empresa, que la garantía que se ofrece consiste en una obligación de resultados y que adicionalmente existe la presunción de que es él quien mejor conoce el producto que ha puesto a disposición del comprador (...)”

La carga de la prueba la tiene el comerciante.

Voto 001470-F-2011, de las 9 h del 8 de noviembre de 2011

Incumplimientos en sitios web sobre las reglas para la reparación del bien

1 • La garantía consiste en la reparación del producto en un tiempo no mayor de 30 días a partir de su devolución. En caso de que el producto no tenga reparación se realiza el cambio por otro producto o se reembolsa el dinero.

2 f) Después de recibida la solicitud de cambio por defecto de fábrica, www. contendrá un plazo máximo de treinta (30) días para verificar el defecto, contados a partir del día en que se recibe la solicitud por parte de EL CLIENTE. Una vez comprobado el defecto se procederá con el cambio del producto.

3 Después de recibida la solicitud de cambio por defecto de fábrica, tendrá un plazo máximo de treinta (30) días para verificar el defecto, contados a partir del día en que se recibe la solicitud por parte de EL CLIENTE. Una vez comprobado el defecto se procederá con el cambio del producto.

1. El plazo de reparación excede el tiempo establecido en la normativa.
2. El plazo de 30 días naturales **es excepcional**.





**Productos usados,
reconstruidos, de retorno o de
exhibición**

Productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición

Obligaciones del comerciante

01

Indicar al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara cuando se ofrezcan partes, repuestos o bienes de retorno, defectuosos, usados, reconstruidos o de exhibición.

02

Tanto en la **factura o comprobante de compra y en la publicidad** deberá constar en forma clara si se trata de bienes usados, reconstruidos o de retorno.

03

Si en un mismo establecimiento se vendan este tipo de productos se deben mantener en un lugar separado, **claramente identificados** de modo que no exista confusión.

Productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición

Obligaciones del comerciante

04

Exponer al menos 2 rótulos en español, con letra por lo menos de 20cm de alto, en el que se indique que los bienes que vende son usados, de retorno, reconstruidos o de exhibición.

06

Es obligatorio informar al consumidor, de previo a la compra, si las partes de los artículos vendidos o los repuestos utilizados en reparaciones, son usados.

05

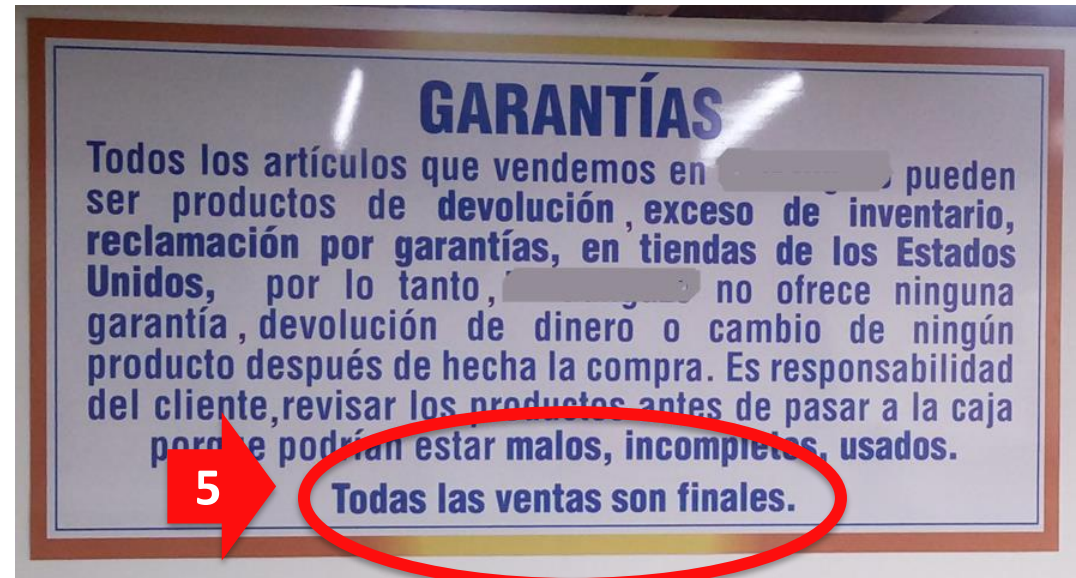
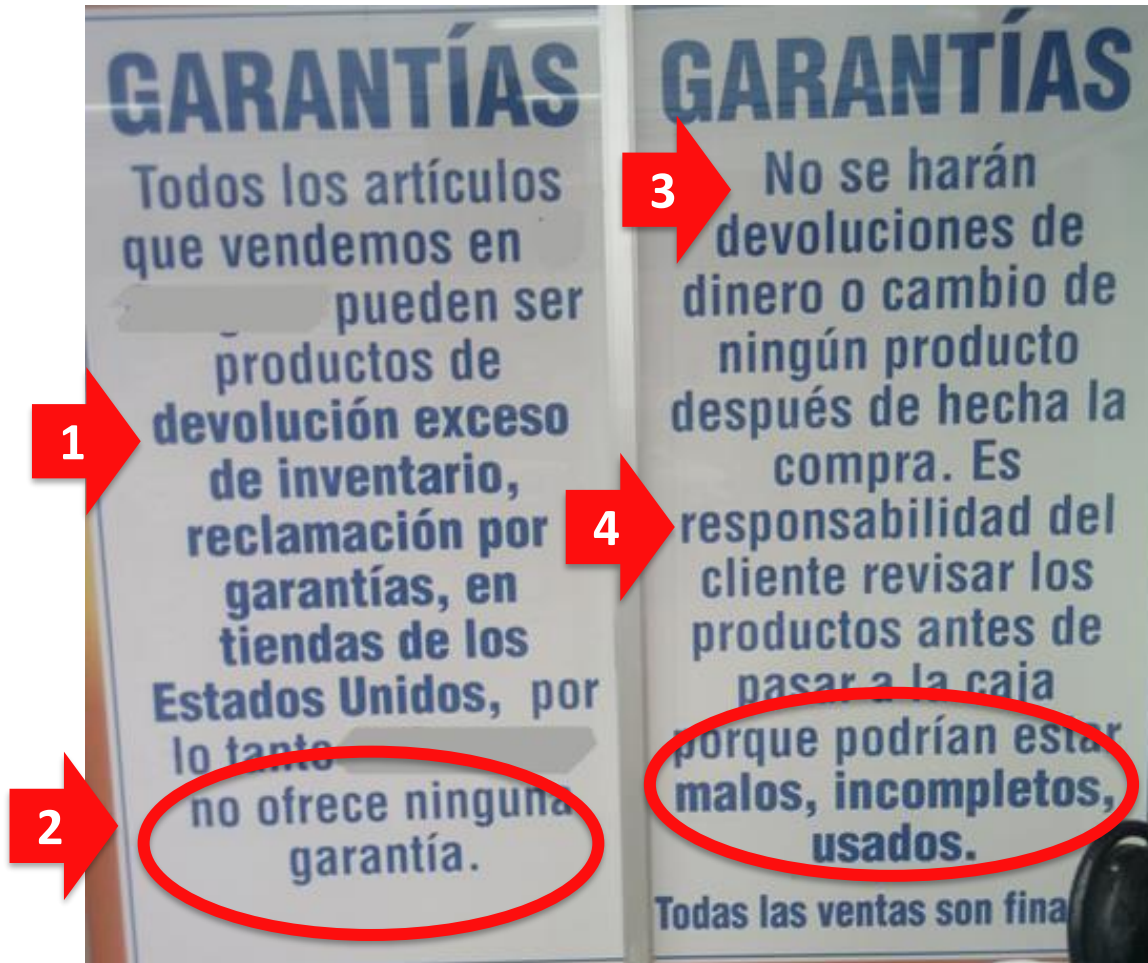
Cada artículo debe tener una colilla o una pegatina con letras de no menos de 2 cm de alto indicando si son usados, de retorno, reconstruidos, defectuosos o de exhibición.

Si no existe advertencia sobre la condición de usado, de retorno, defectuoso o reconstruido de los productos, los bienes se considerarán nuevos y en perfecto estado.

Artículos 99 y 100, Reglamento a la Ley N.7472

Incumplimiento

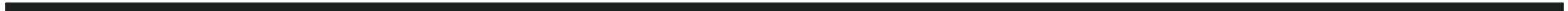
-Productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición-



✘ Indican que los productos que comercializan **no tienen garantía.**



¿Qué denuncia el consumidor?



CASO I: ¿Qué indica el consumidor?



1 año de garantía

“(...) Compré (sic) computador portátil marca ... en Comenzó a dar problemas, ingreso tres veces a reparación por problemas de batería y continúa con el mismo problema. El computador no se ha retirado del taller.” En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó el cambio del artículo por uno nuevo o en su defecto que se regrese el monto pagado por el bien.”

Consideraciones de la Comisión Nacional del Consumidor-

1

Se ingresó el aparato a la empresa denunciada para su revisión y eventual reparación, y ésta lo remitió al taller autorizado.

2

Se realizó la reparación del artículo por segunda vez, los problemas de funcionamiento continuaron.

3

En el tercer ingreso, el consumidor decide retirar el equipo pero el taller no le da razón del mismo ni se le entrega.

4

La accionada no entregó documento de garantía alguno por medio del cual indicara las condiciones y la forma de hacer efectiva la garantía, únicamente se indica el plazo.

5

El consumidor adquirió en su momento un aparato, con la expectativa que las especificaciones y calidad de la misma fuesen las óptimas y que tuviese un adecuado funcionamiento durante el plazo de 1 año

6

La denuncia debe ser declarada con lugar por el incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de garantía.

¿Cómo resolvió la CNC?



Por tanto:

Se **declara con lugar la denuncia** por falta de información e incumplimiento de garantía:

- a. Se ordena a la empresa devolver al denunciante la suma de **₡256.628.**
- b. Se le impone a la empresa denunciada la **sanción** de pagar **₡2.602.500.**

CASO II: ¿Qué indica la consumidora?



A los 6 meses de compradas, 2 sillas tuvieron un problema de tornillos quebrados, por lo que solicitó la garantía de una de las sillas, y la arreglaron. Cuando llevó la silla por segunda vez se le perdió un papel que tiene por debajo, que es la garantía, le dijeron que se la arreglaban por esa vez, pero la próxima no. Cuando las sillas se comenzaron a dañar nuevamente les dijeron que tenían que pagar la reparación.

La consumidora solicitó que se respete la garantía otorgada.



12 años de garantía

¿Cómo resolvió la CNC?

- Desde la compra **no se especificó** en ningún momento que la garantía quedaba supeditada al peso de las personas que las utilizarían.
- La casa matriz en Estados Unidos, especifica que para todos los productos de su marca, tienen una garantía de 12 años en uso continuo 24/7.



Por tanto:

Se **declara con lugar la denuncia** por falta de información e incumplimiento de garantía:

- a. Se ordena respetar el plazo de garantía otorgado, de doce años bajo un uso continuo de 24 horas.
- b. Se le impone la sanción de pagar **₡2.629.000.**

Comercio electrónico y el derecho a la garantía



El comerciante **debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción**, permitiéndole tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.

El comerciante debe hacer recordatorio de la garantía legal de los bienes (a pesar de ser implícita en todos los bienes y servicios) y establecer las condiciones para hacerla valer (de manera correcta).

Y cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.

Artículo 250, incisos f y g, Reglamento a la Ley N.7472

Incumplimiento falta de claridad y veracidad en la información

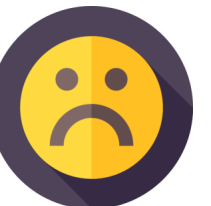
-Comercio Electrónico-

✘ Se indica la existencia de la garantía, sin embargo, **existen cláusulas que son poco claras para el consumidor**, incumpliendo el principio de claridad en la información.

✘ Se agregan cláusulas en las cuales **se condiciona el uso de la garantía y que resultan en limitaciones que reducen o pretenden desnaturalizar los derechos** que legalmente le corresponden al consumidor.

✘ Las **empresas que ofrecen bienes muebles duraderos**, como artículos de línea blanca, tecnológicos, equipo deportivo, entre otros, **los cuales cuentan con plazos mayores al plazo mínimo legal** de nuestro país por tener la garantía del fabricante, garantías comerciales, **no informan las condiciones ni el plazo en cada uno de los artículos disponibles en el sitio web para compra.**

Información sobre la transacción



Incumplimiento falta de claridad y veracidad en la información

-Comercio Electrónico-

Ejemplo de Garantía Comercial:



- Se entiende la **garantía ilimitada** sobre todo el bien.

Samsung

Samsung Samartwatch / ACT2 ROSA ALUM / 1.2"

DISPONIBLE | Código 5099010144 | Se el primero en comentar este producto

[Precio exclusivo para Gollotienda](#)

~~₡179.900~~

₡149.895

Cantidad 1

AGREGAR AL CARRITO

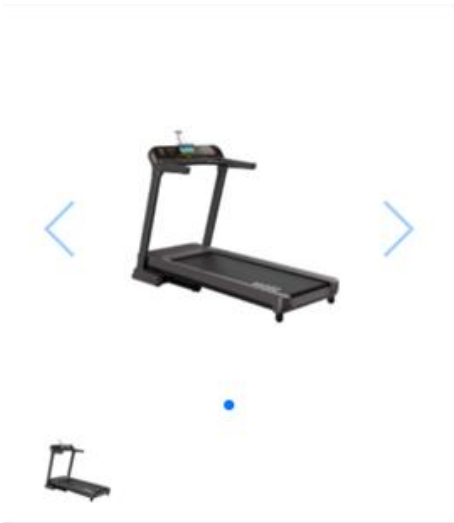
Detalle

Descripción

Reseñas

Marca	Samsung
Modelo	ACT2 ROSA ALUM
Garantía	12 meses
Compatibilidad con	Android, IOS
Máxima resolución	360x360
Conectividad	Bluetooth, Wi-Fi
Tamaño de pantalla	1.2"
Duracion de la batería	43 Horas

Incumplimiento falta de claridad y veracidad en la información -Comercio Electrónico-



MOTORIZED TREADMILL

PRECIO: C\$960,000.00

Código: YK-ET1601C

Pantalla: Pantalla táctil TFT de alta resolución de 7" 1024x600 Procesador dual core Cortex-A9 1.5 GH Capacidad de almacenamiento de 8 GB RAM: 1 GB Internet: wifi 2.4G / 5G Display: Velocidad, distancia, tiempo, grasa corporal, calorías, sensor de prensa manual, inclinación. Programas de entrenamiento: Programa formativo. Motor: DC 3.0 HP Velocidad (KM / HR): 0.8-20 Inclinación(%): 0-15% por motor Área de carrera (LxW en mm): 1400x510 Dimensión de los productos CM: 180x86x139cm

Descargar Imágenes

VARIACIONES:



Marca: Whirlpool
Ahorre \$150 000,00
\$900 000,00 **€649 900,00**
10x \$64 990,00 sin interés

Cantidad - 1 +

Agregar a tu carrito

Comprar



Descripción del Producto

Cocina eléctrica de 30 pulgadas, Control Frontal en acero inoxidable. . Opciones de autolimpieza disponibles en ciclos de 2, 3 y 4 horas. Ebullición rápida. Con el elemento extra grande de 12 ", tiene más flexibilidad para adaptarse a ollas y sartenes más grandes. Los elementos flexibles se expanden para satisfacer sus necesidades de coción, grandes o pequeñas.- Gran capacidad: El horno de gran capacidad le da espacio para cocinar más platos a la vez. Puerta del horno con colores combinados y ventana grande. Temporizador electrónico de Cocina.

Especificaciones Técnicas

Tamaño de cocina	30" Pulgadas
Modelo	WFE97540HZ

Información sobre la transacción

En la descripción del producto no se informa sobre el plazo de la garantía comercial.



“SÚPER GARANTÍA”



Servicios adicionales asociados al producto:

NO CORRESPONDE AL DERECHO DE GARANTÍA



Se ha encontrado en el mercado diversos servicios asociados a un producto en específico principalmente en electrodomésticos, línea blanca y artículos tecnológicos como celulares o pantallas.



Dentro de los servicios están: servicio a domicilio, de consultas, de mantenimiento, repuestos, préstamo durante las reparaciones, entre otros.



Dichos servicios tienen un costo y se pueden cancelar en un solo pago o en cuotas.

Utilización incorrecta del término “SÚPER GARANTÍA”

PANTALLA OLED LG 55 PULGADAS
OLED55B9PSB

€1,099,900 €1,574,900

Súper Garantía ?

12 meses
€196.472


24 meses
€392.944

36 meses
€589.416

Sin Súper Garantía ?

 **Envío a Domicilio**
Seleccioná la tienda >

Hola, te ayudamos a finalizar tu compra

 WhatsApp

 Llámenos

NO CORRESPONDE AL DERECHO DE GARANTÍA

- Este servicio corresponde a un CONTRATO que ofrece otro tipo de servicios y por lo que el consumidor tiene que realizar un pago adicional.
- El utilizar la palabra “garantía” en este tipo de servicio adicional genera una falsa expectativa y confunde a los consumidores.

• CAMBIO INMEDIATO EN LOS PRIMEROS 8 DÍAS DE COMPRA POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN*

• DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN A DOMICILIO GRATIS*

• TRANSPORTE E INSTALACIÓN GRATIS*

• MANO DE OBRA Y REPUESTOS ORIGINALES GRATIS*

• SERVICIO COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR Y VIAL GRATIS*



DATOS ESTADÍSTICOS

**DENUNCIAS PRESENTADAS
2018-2020**



Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

Cantidad de denuncias presentadas ante la CNC según infracción
Período 2018 - 2020

Infracción	2018	2019	2020	Total
Garantía	1231	1334	259	2824
Contrato	1544	993	329	2866
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	341	1280	6	1627
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	170	161	50	381
Tarjetas de crédito	157	77	18	252
Ventas a plazo	128	144	30	302
Acoso u hostigamiento para la cobranza	70	24	9	103
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	24	73	17	114
Derecho de retracto	14	33	7	54
Especulación	7	13	7	27
Discriminación de consumo	15	4	5	24
Otros	6	3	4	13
Total general	3707	4139	741	8587

Fuente: Elaboración propia.

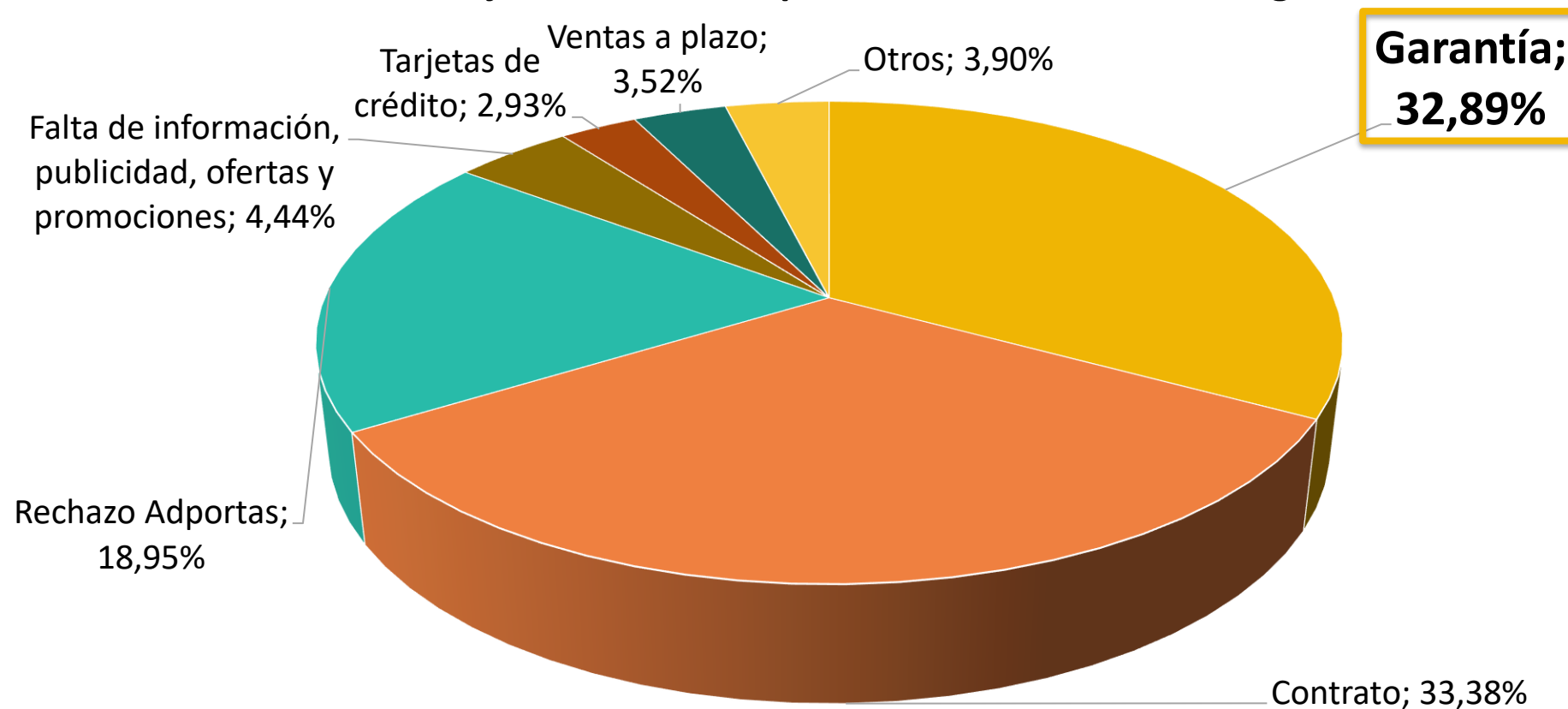
* Otros infracciones incluyen acoso en la cobranza, reglamentos técnicos, derechos retracto, especulación.

Corte al 30 de junio del 2020.

Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

PERÍODO 2018-2020

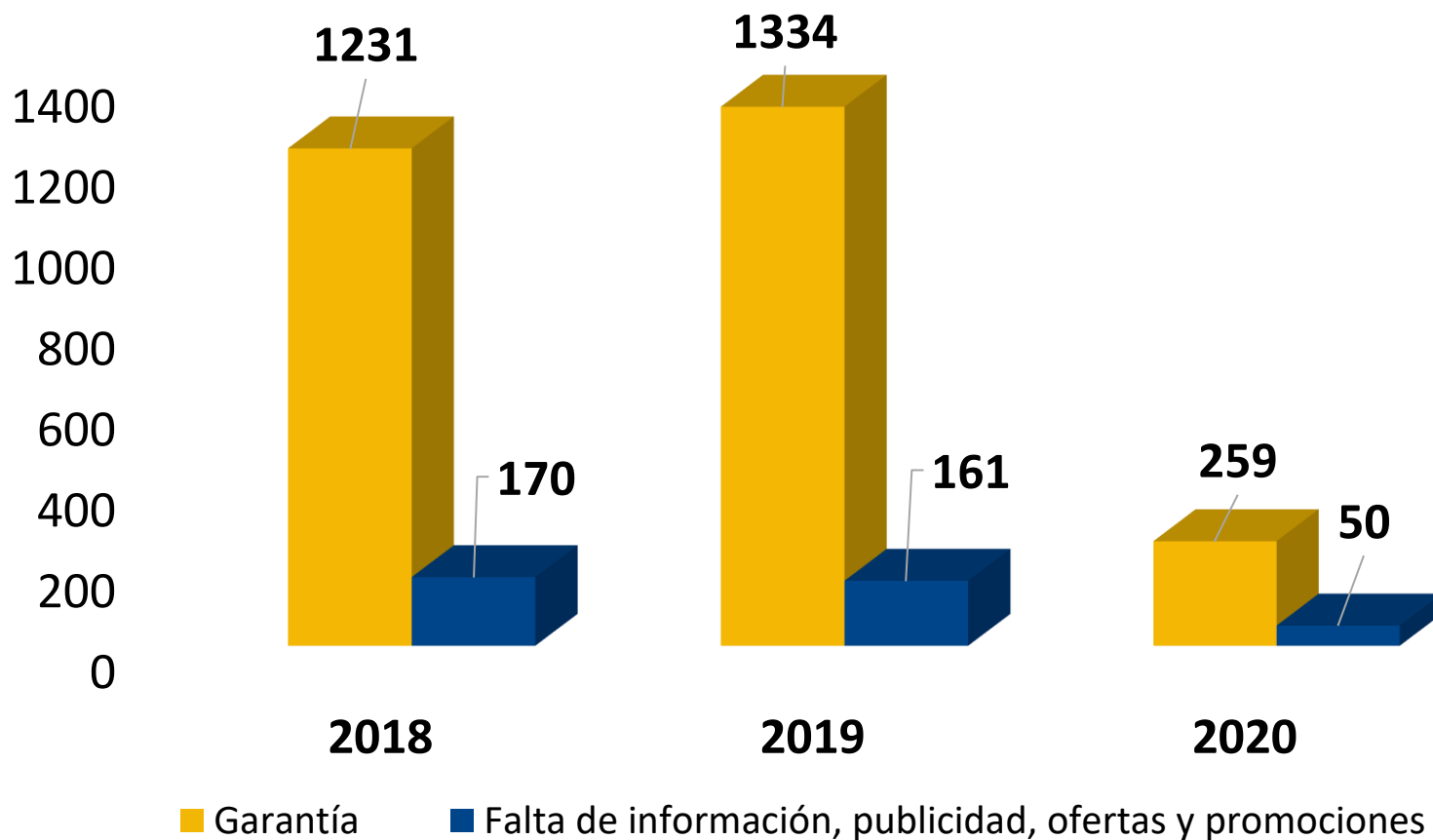
Porcentaje de denuncias presentadas ante la CNC según infracción



Fuente: Elaboración propia.
Corte al 30 de junio del 2020.

Denuncias presentadas ante la CNC por garantía y publicidad

Cantidad de denuncias en garantía y publicidad, 2018 - 2020



Fuente: Elaboración propia.
Corte al 30 de junio del 2020.

CONSULTAS



¡Los invitamos a que nos acompañen en la próxima charla!

TEMA: EL OBSERVATORIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

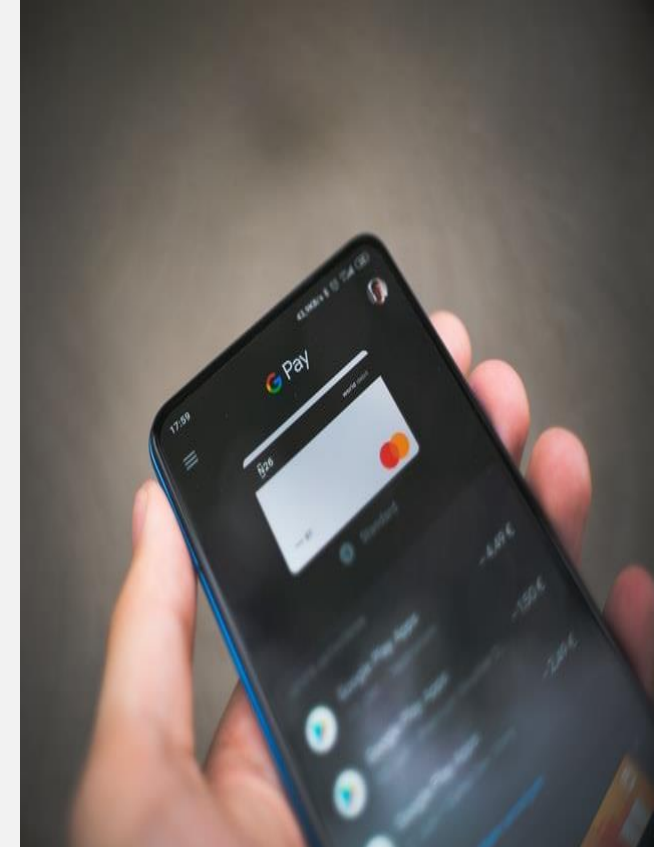
- ¿Qué hace?
- Correcta aplicación de la normativa.
- Metodología de fiscalizaciones.
- Variables verificadas.
- Principales hallazgos.
- Análisis de casos.
- Estadísticas y jurisprudencia de la Comisión Nacional del Consumidor.



01 de diciembre de 2020 | 10:00 a.m.



Plataforma: Microsoft Teams.





Si desea más información sobre estos temas, conocer ejemplos de prácticas por mejorar en el mercado y recibir nuestra asesoría, **contáctenos para una capacitación** al correo electrónico:



capacitacionesconsumidor@meic.go.cr

Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor

Mecanismos de información y asesoría



800-consumo (800-2667866)



www.consumo.go.cr

**Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor**

TODOS LOS PRODUCTOS TIENEN GARANTÍA



- Nuevos
- En oferta
- En promoción
- En liquidación
- Únicos
- Usados
- De retorno
- Reconstruidos

!LA GARANTÍA ES IRRENUNCIABLE!

¡Muchas gracias!

