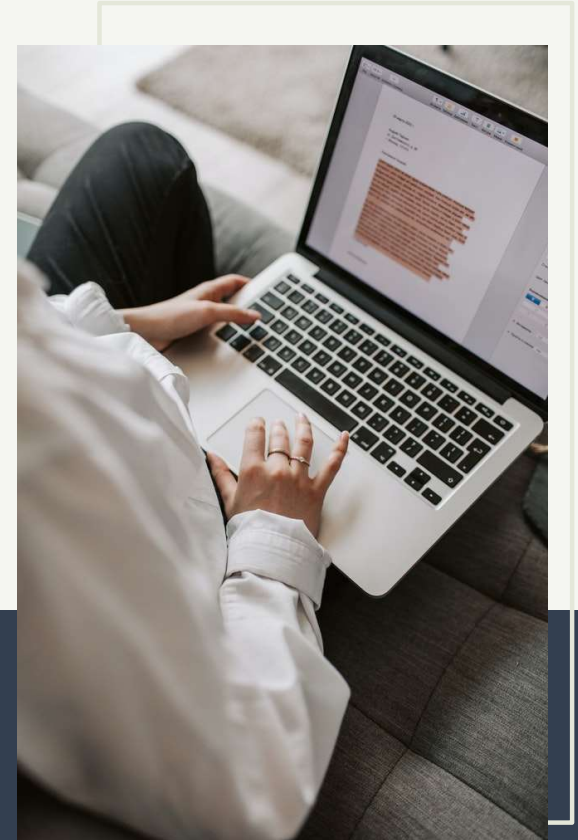


# El consumo y el derecho de **garantía**

Ley N.7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento



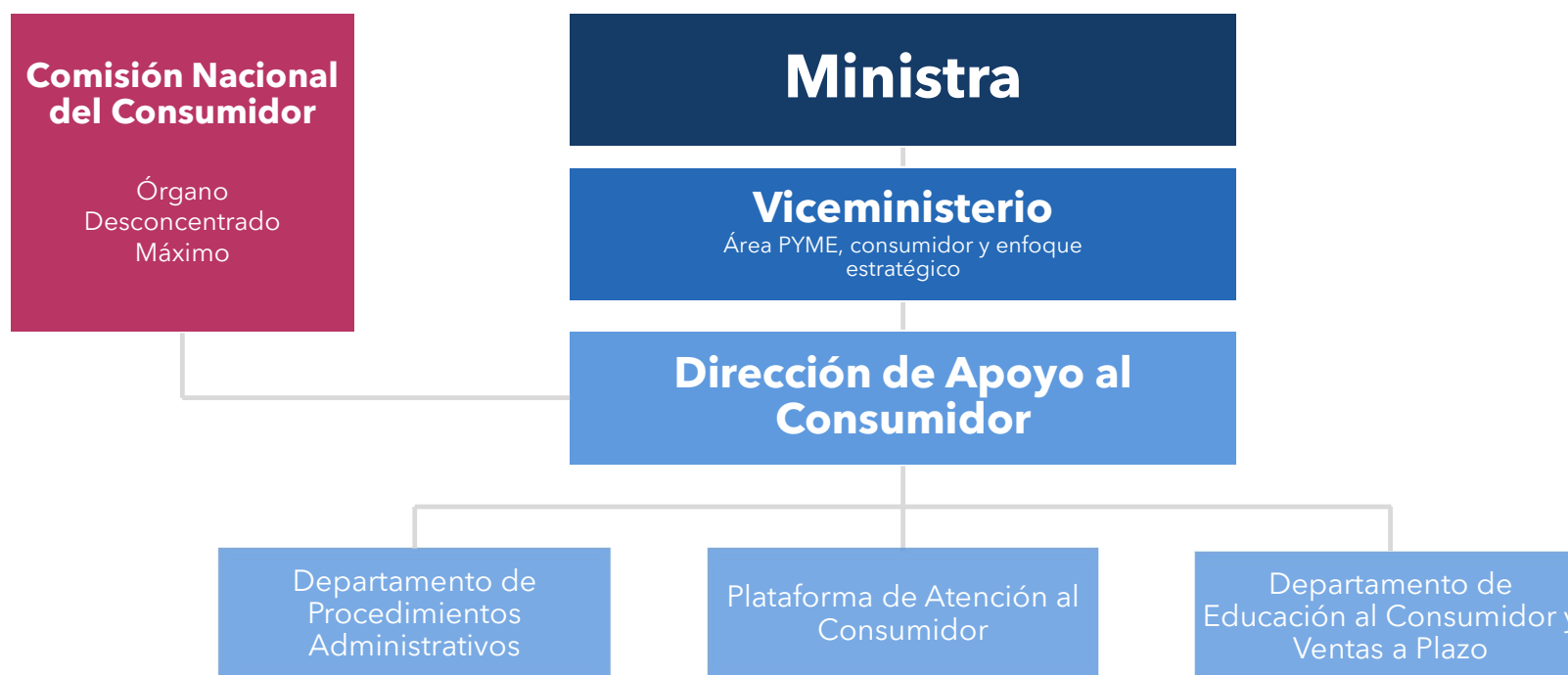
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas A Plazo  
Dirección de Apoyo Al Consumidor  
2021



## Marco legal



## ¿Quiénes somos?



## Objetivo de la Ley N.7472

Proteger **efectivamente**, los derechos e intereses legítimos del consumidor.



# Derechos de consumidor

Artículo 32, Ley N.7472

Algunos derechos del  
consumidor:

**Fundamentales e  
irrenunciables**

1

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

2

Acceso a una **información, veraz y oportuna**, sobre los bienes y servicios: especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

3

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

4

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

# Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

## Algunas obligaciones del **comerciante** con el consumidor:

- 1** Informar suficientemente al consumidor en español y de manera clara y veraz.
- 2** **Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.**
- 3** Extender la factura o comprobante de compra.
- 4** Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.
- 5** **Respetar las condiciones de la contratación.**
- 6** Informar si las partes o los repuestos son usados.
- 7** **Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.**
- 8** **Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.**

## ¡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

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
<b>Total</b>	<b>100%</b> <b>72</b>	<b>22%</b> <b>16</b>	<b>11%</b> <b>8</b>

### 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.




# Fiscalización de mercado

## -Garantía-

### Objetivo:

Conocer la información disponible para el consumidor sobre el derecho de garantía en los sitios web.

### Variables verificadas:

-  Plazo de la garantía.
-  Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.
-  Inclusión de cláusulas que restringen o limitan el derecho a la garantía.
-  Plazo para verificar el defecto y plazo máximo para el diagnóstico y reparación.
-  Falta de claridad de la información al mezclar políticas de cambio o devolución con la garantía.
-  Inclusión de información desagregada en el sitio web sobre la garantía.

# Garantía de los bienes y servicios

Artículo 43, Ley N.7472.

**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.



# Garantía de los bienes y servicios

Artículo 43, Ley N.7472.

## Bienes muebles duraderos

La garantía debe indicar, por lo menos:

- ✓ Alcance.
- ✓ Duración.
- ✓ Condiciones.
- ✓ Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables.
- ✓ Procedimientos para hacerlas efectiva.

Equipos

Aparatos

Maquinaria

Vehículos

Herramientas de servicios de reparación  
Montaje o reconstrucción de los bienes

## Reglamento a la Ley N.7472 D.E. N°37899-MEIC

### Sobre la garantía

-Artículo 103-

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

### Plazo mínimo de garantía

-Artículo 104-

- El plazo mínimo de garantía será de **30 días hábiles**.
- El plazo se cuenta a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio.
- Si el comerciante o proveedor otorga plazos mayores, estos prevalecen.

### Obligación de entregar constancia

-Artículo 105-

- En bienes muebles duraderos, la **garantía debe constar por escrito**.
- 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**.

### Excepción al alcance de la garantía implícita

-Artículo 106-

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

### Documento de garantía

-Artículo 107-

- 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).

# Garantía implícita

Artículo 106, Reglamento a la Ley N.7472

## Excepción a la garantía implícita

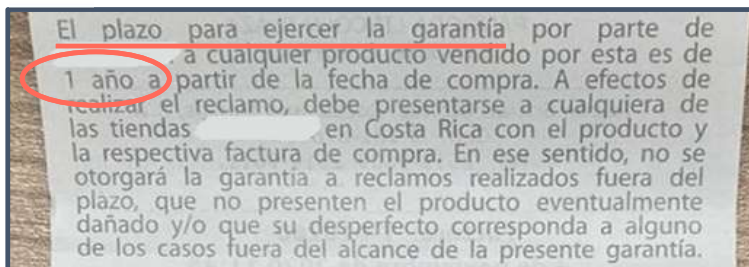
- La carga de la prueba le corresponde al comerciante.
  - Ejemplo: **chatarra**.



# Garantía del fabricante

-Respetar el plazo de la garantía otorgada por la marca internacional-

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

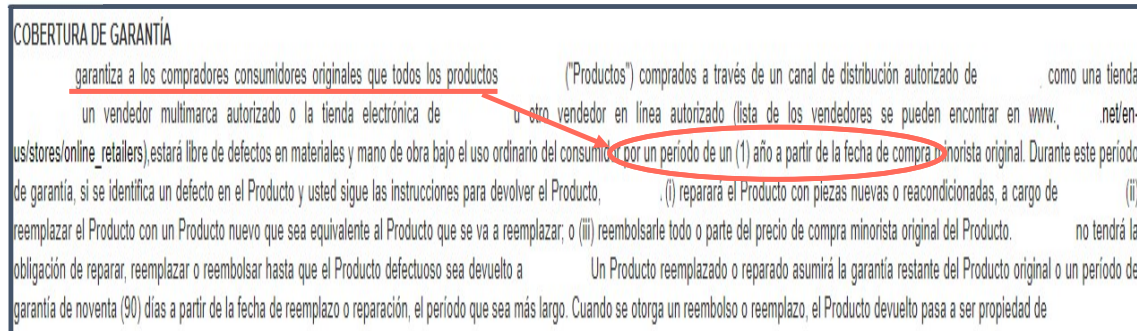


En la factura de compra se indican las políticas de garantía.



La **garantía a nivel nacional coincide con la garantía de la marca a nivel internacional** en cuanto al plazo de 1 año.

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



# Hallazgos en sitios web

-Plazo mínimo de la garantía-

*"(...) El período de garantía será de 30 días iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y emisión de la factura (...)"*

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

- 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.

21/3/2021

Condiciones de venta y garantía

4.1.2. ARTÍCULOS O MERCADERÍA ACCESORIOS, ELECTRÓNICOS, DECORATIVOS: El plazo de garantía es de un mes.

4.1.3. ARTÍCULOS O MERCADERÍA VARIOS: Todos los artículos no incluidos en las categorías anteriores cuentan con un plazo de un mes de garantía.

*El plazo de garantía es de 1 mes.*



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





# Documento de la garantía

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

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

## 1. 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.

## 2. 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.



# Documento de la garantía

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

## 3. Condiciones

- Se deben detallar en forma **clara y precisa todas las condiciones o limitaciones** de la garantía.
- **NO** se puede prescribir condiciones o limitaciones que **reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos** que legalmente le corresponden al consumidor.

## 4. 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.
- 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.

# Documento de la garantía

Artículo 107, Reglamento a la Ley N.7472

## 5. Procedimiento para hacerla efectiva\*

*\*Reformado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N°42713-MEIC del 9 de octubre del 2020 y publicado en el diario La Gaceta el 11 de diciembre del 2020.*

- El **consumidor debe 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 debe 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.

# Exclusiones o limitantes de la garantía

## Criterio de Comisión Nacional del Consumidor

Votos 022-16 del 07/01/16, 1285-16 del 2/10/16, 1438-16 del 02/12/16 y 324-18 del 28/06/18.

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 funcionalidad del bien adquirido para su adecuado uso y disfrute.”*

# Incumplimientos

-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 Bateria.
3. No es válida por el mal uso, golpeada o mojada.
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 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

Firma Conforme \_\_\_\_\_

- Se limita la garantía a la presentación del certificado y empaques del producto.
- 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.
- Se excluyen de la garantía "**partes de delicada confección y manejo**"
- Se establecen exclusiones que invalidan la garantía, sin especificar que estas deben estar condicionadas a un **nexo causal entre el daño reportado y la situación eximente**.



## Hallazgos en sitios web

-Condiciones de la garantía: restricciones y limitaciones-

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.

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.

4.9. **EXCLUSIONES:** Se encuentran expresamente excluidas de la obligación de garantía, las siguientes situaciones:

4.9.1. **USO:** Que el artículo haya recibido un uso diferente al uso ordinario para el cual fue fabricado el producto o cualquier uso inadecuado, negligente o abusivo.

4.9.2. **ELÉCTRICOS O ELECTRÓNICOS:** Sobre artículos eléctricos o electrónicos que habiendo sido revisados en la bodega o el punto de venta no mostraran funcionamiento defectuoso o anormal.

**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**.



# Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

Artículo 108, Reglamento a la Ley N.7472

El titular tendrá derecho como mínimo, y **según corresponda** a:

## Devolución del precio pagado

El titular tendrá derecho al **reintegro del valor efectivamente recibido** por el comerciante.

Cuando corresponda, se deberán reintegrar las comisiones, los gastos de la operación, gastos asociados y los intereses.

## Sustitución o reposición del bien

El cambio del bien debe ser por **otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas**, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores.

Se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.

## Reparación del bien

La reparación debe ser **gratuita**.

Le aplican reglas definidas en el artículo 109 del reglamento D.E. N°37899-MEIC.

## CONSUMIDOR

Titular del bien y los sucesivos adquirentes del derecho.

**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

Artículo 108, Reglamento a la Ley N.7472

¿Cómo aplica si se trata de la prestación de un servicio?



La garantía dará derecho al consumidor de **exigir que el resultado coincida con lo ofertado.**



Si el resultado no coincide, 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.**

## Derechos del titular

### Criterio de Comisión Nacional del Consumidor

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

“(...) 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



## Hallazgos en sitios web

-Derechos del titular-

- Establecer un orden para hacer valer la garantía

Violenta el artículo 108 del  
Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

**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.



# Hallazgos en sitios web

-Derechos del titular-

## Garantía

- Todos nuestros productos tienen de 1 a 3 años de garantía contra defectos de fábrica.
- Aceptamos devoluciones de los productos solamente en el caso de que se encontraran defectuosos al arribar al destino o por fallas dentro del periodo de garantía.
- No hacemos devoluciones o cambios de mercadería bajo ninguna condición que no fuera defecto de fábrica.
- No se hacen devoluciones de dinero, todo producto defectuoso que deba ser reemplazado dentro del periodo de garantía se reemplazará por el mismo producto.
- No nos hacemos responsables de los daños sufridos a los artículos por mala instalación, negligencia, culpa de terceros, o daños por el uso de las compañías de encomiendas, o fuera del periodo de garantía.

Contáctenos

**Garantía:** 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**).

**Garantía:** La garantía no implica cambio del aparato por uno nuevo sino la reparación del mismo sin costo.

## Se violentan los derechos del titular del bien:

- Solo permiten reparación del bien.
- No realizan devoluciones del precio pagado.



# Reglas especiales para la reparación en garantía

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

La reparación procederá **excepto** cuando:



**Importante**

Implique 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.

# Reglas especiales para la reparación en garantía

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

- 1** → **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.
- 2** → 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.
- 3** → Debe ser **gratuita** y comprenderá los gastos de repuestos, mano de obra, gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen como consecuencia de su efectivo cumplimiento.
- 4** → Previo a la reparación, el comerciante 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.**
- 5** → El comerciante debe entregar al titular de la garantía una **constancia de reparación** indicando: la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos, la fecha en que el titular de la garantía hizo entrega del bien y la fecha de devolución del bien por parte del proveedor. **Responsabilidad del comerciante.**

# Reglas especiales para la reparación en garantía

Artículo 109, Reglamento a la Ley N.7472

6

→ 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.

## ¿Existe una excepción?

- **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.
- Si el plazo supera los 15 días naturales\*, el comerciante **debe demostrarlo** mediante criterios objetivos y **deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo**, para ser utilizado durante este plazo.

## Suspensión del plazo de garantía

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

*\*Reformado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N°42713-MEIC del 9 de octubre del 2020 y publicado en el diario La Gaceta el 11 de diciembre del 2020.*

# ¿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 registrará 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

## Criterio de la Sala I, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

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

**La carga de la prueba la tiene el comerciante**

“(...) **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 (...)”

## Hallazgos en sitios web

-Reparación del bien-

• 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.

f) Después de recibida la solicitud de cambio por defecto de fábrica, www. comtendrá 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.

### El plazo de reparación excede el tiempo establecido en la normativa

- El plazo superior a 15 días naturales solo aplica en casos excepcionales.





# Comercio electrónico y el derecho a la garantía

## Capítulo X

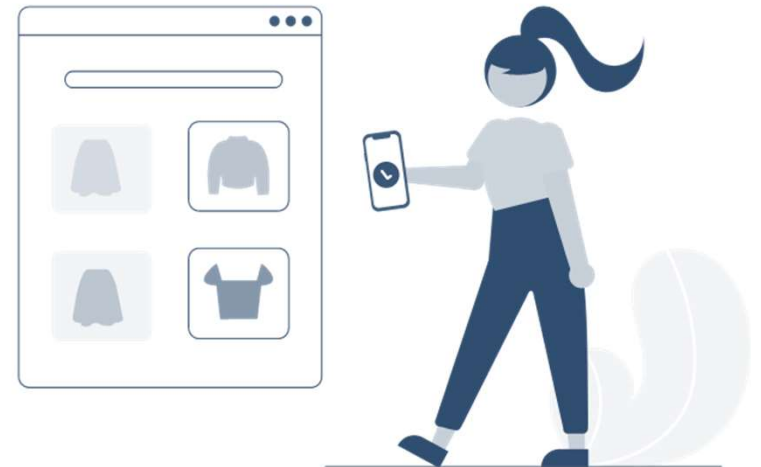
Artículo 250, Reglamento a la Ley N.7472



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 un recordatorio de la garantía legal de los bienes y establecer las condiciones para hacerla valer (*Inciso f*).



# Hallazgos en sitios web

-Falta de claridad de la información-

**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 IMAGENES

VARIACIONES:

Marca Whirlpool  
Almacenar \$150 000.00  
\$1,000,000.00 **€649 900,00**  
10% C\$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 cocción, 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	WFE7540KZ

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

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

**¿Qué pasa si el comercio  
tiene una política definida?**

**Debe informarla**  
al consumidor de manera clara,  
veraz, suficiente y oportuna.

## Diferencias entre la garantía y la política de cambios y devoluciones

### Garantía

1

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

Es un **derecho irrenunciable** del consumidor.

2

Se refiere a 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**.

Es una **obligación** del comerciante.

## Hallazgos en sitios web

-Falta de claridad y veracidad en la información-

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

### Provocan confusión al consumidor

Al no encontrar toda la información de la garantía en un mismo lugar y al no poder distinguir cuáles aspectos corresponden a la garantía y cuáles a las políticas de cambios.



## Hallazgos en sitios web

-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.

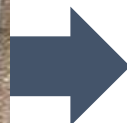
Para que tu trámite sea rápido es necesario que tomés en cuenta la siguiente información:

- 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 y 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.

## Hallazgos en sitios web

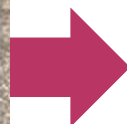
-Se separa la garantía & la política de devoluciones-

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.



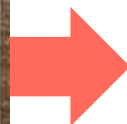
✓ Un apartado corresponde a la **garantía**.

**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. Si aplica garantía [redacted] por defecto de fábrica.



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



¿A ustedes les parece  
clara esta información?



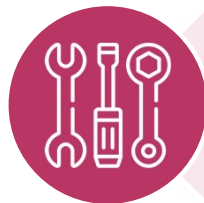


## Servicios adicionales asociados al producto

¿Corresponden 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.

## Análisis de un ejemplo

**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 ?

Hola, te ayudamos a finalizar tu compra

 **Envío a Domicilio**  
Seleccioná la tienda >

 WhatsApp

 Llámenos

### ¿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

2018-2021

# Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

Cantidad de denuncias presentadas ante la CNC según infracción 2018 - 2021

Infracción	2018	2019	2020	2021
<b>Garantía</b>	<b>1231</b>	<b>1334</b>	<b>854</b>	<b>237</b>
Contrato	1544	993	1007	278
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	341	1280	761	175
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	170	161	128	238
Tarjetas de crédito	157	77	51	6
Ventas a plazo	128	144	69	2
Derecho de retracto	14	33	13	6
Otros*	122	117	73	31
<b>Total general</b>	<b>3707</b>	<b>4139</b>	<b>2956</b>	<b>973</b>

Fuente: Elaboración propia. \*Otros incluye factura, entrega información, acoso u hostigamiento para la cobranza, normas de calidad y reglamentaciones técnicas, especulación, discriminación de consumo y otros. Corte al 11 de marzo de 2021.

**CNC: Comisión Nacional del Consumidor.**

Bienes más denunciados por garantía 2021

- 48** Celulares
- 30** Pantallas planas
- 20** Computadoras portátiles

# CASOS RESUELTOS

Comisión Nacional del Consumidor





## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 470-20 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- Adquirió 3 sillas y a los 6 **meses de compradas, 2 tuvieron un problema de tornillos quebrados**, por lo que solicitó la garantía y las arreglaron.
- La empresa le indicó que a repararía la silla por esa ocasión, sin costo alguno, pero aclaró que, en el futuro tendrían que cobrar el repuesto, porque el daño no era por garantía sino por un sobre peso para la silla.
- Tiempo después, presentaron problemas en la misma, pero en el traslado de las sillas se perdió un papel que tienen por debajo, que es la garantía y **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 por la marca**, la cual es de **12 años.**



## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- No está demostrado que esa sea una condición eximente de garantía, la cual debió informarse a la interesada de previo a su decisión de consumo:
  - 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.

## Resultado:

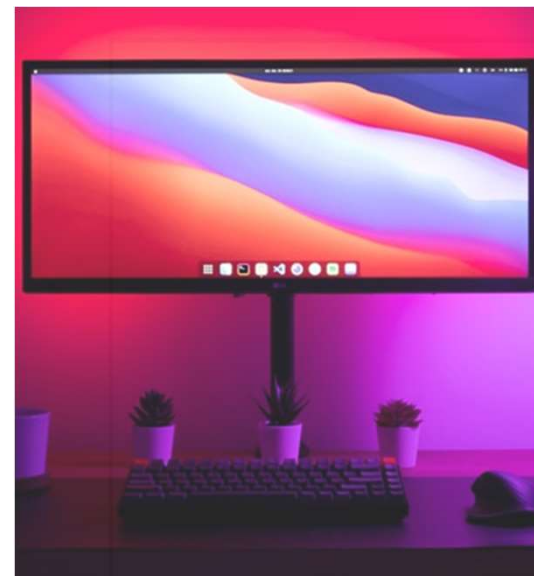
- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **falta de información e incumplimiento de garantía**.
- ✓ Se **ordena** respetar el plazo de garantía otorgado, de doce años bajo un uso continuo de 24 horas.
- ✓ Se **sanciona** a la empresa con una **multa de ¢2.629.000**.



## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 227-20 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- Compró una pantalla plana el 04/05/19 y a los **8 días tuvo que llevarla al comercio porque percibió un olor a quemado.**
- La pantalla tuvo un costo de ₡89.000.
- La ingresó al **taller autorizado por el comercio** y se la devolvieron **aduciendo que tenía humedad, por lo que no la repararon.**
- Le indicaron que **el daño no está cubierto en garantía** por lo que no le aplicaron la misma.
- Solicita que le sustituyan el artículo por uno bueno y nuevo.





## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- El comerciante otorgó 12 meses de garantía, estableciendo como **limitación la mala manipulación** por parte del consumidor.
- **Dentro del plazo de garantía, la pantalla presentó problemas de funcionamiento**, por lo que el consumidor solicitó al comerciante la aplicación del derecho de garantía.
- El comercio por medio del centro de servicio autorizado emitió un reporte técnico donde **anuló la garantía** estableciendo como causa **“se revisa y se encuentra que la pantalla tiene dañada la tarjeta de video daño ocasionado por derrame de líquido. Daño no cubierto en garantía”**.
- **NO se consigna de forma clara la experticia de la persona encargada de llevar a cabo** el documento denominado **diagnóstico**, por cuanto no se aportan los atestados que determinen los conocimientos de la persona.
- Se orilló al consumidor a aceptar un criterio, desprovisto de justificación técnica, para descartar su reclamo, lo que **derivó no solo en una inejecución de su derecho de garantía**, sino que, además, le impidió conocer el estado real del aparato y, con esto último, se trastocaron los principios de claridad, veracidad y suficiencia.

## Resultado:

- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **falta de información e incumplimiento de garantía**.
- ✓ Se ordena **sustituir la pantalla** por una de idénticas características o en su defecto de mejores características.
- ✓ Se **sanciona** a la empresa con una **multa de c5.490.000** (el comercio es reincidente en la infracción cometida).

A close-up photograph of a person's hand holding a glowing, warm-toned lightbulb. The lightbulb is the central focus, with its internal filaments visible and emitting a soft, golden light. The hand is positioned in the center-right of the frame, with fingers gently gripping the bulb. The background is dark and out of focus, making the lightbulb stand out. The overall mood is one of inspiration and discovery.

# BONUS

Comercio electrónico



## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 940-15 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- La tienda ofreció en su **página en línea**, como parte de sus descuentos del **Cyber Monday una computadora portátil** marca HP.
- El **precio de oferta publicitado era de ₡289,99** y el precio anterior era ₡334 000,00.
- El **día de la oferta realizó una compra por 6 computadoras** para diversos regalos de navidad.
- En horas de la noche **el almacén le envió un correo electrónico** (no quisieron llamarla) **diciendo que habían cometido un error y que iban a cancelar la orden.**
- El **consumidor les indicó que no quería la cancelación de la compra ni la devolución del dinero**, y que, por el contrario, **lo que deseaba eran las computadoras.**
- El comercio le indicó que **no procesaría la orden.**



## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- Una de las **obligaciones esenciales** a las que se encuentra sometido cada comerciante, es precisamente la de **respetar las condiciones de la contratación**.
- Que hubo una oferta de los artículos, objeto de este proceso, así como una aceptación del comprador y, finalmente, una confirmación del vendedor.
- **No existen elementos para desacreditar lo convenido ni mucho menos para desatender la obligación de proceder con la entrega de los bienes pactados.**
- La **empresa no puede anular, de forma unilateral y arbitraria**, una compra debidamente formalizada, pues, correcto o no el precio, lo cierto es que la venta se realizó al consumidor.
- Se aprecia que el precio anterior del bien era de ₡334 000,00 y el de la oferta era el consignado por el consumidor, evidenciando que la diferencia entre ambas cifras dista de hallarse en un rango racional, pero que pese a existir dicha inconsistencia en la publicidad, **el sistema utilizado por la empresa permitió la formalización de la venta en los términos descritos.**

## Resultado:

- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **incumplimiento contractual**.
- ✓ Se ordena **entregar, de forma efectiva e inmediata** las 6 computadoras por el monto ofrecido en el sitio web del comerciante.



## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 741-19 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- El consumidor **encontró una promoción** para ir a un Tour a Rio Celeste en una **página web que funciona como intermediaria de empresas.**
- **No pudo adquirir la promoción por medio de la página web** por lo que tomó los datos de la empresa que ofrecía el tour (celular y correo electrónico) y **se puso en contacto por medio de WhatsApp.**
- **Realizó el depósito de ₡80 000** a la cuenta bancaria indicada por la persona de contacto.
- **El día del tour, los responsables nos llegaron al sitio acordado** y no lograron comunicación hasta el mediodía.
- El contacto de la empresa indicó que había fallecido alguien cercano y que **procedería con la devolución del dinero en una fecha determinada, sin embargo, nunca realizó la devolución.**



## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- Una de las **obligaciones esenciales** a las que se encuentra sometido cada comerciante, es precisamente la de **respetar las condiciones de la contratación**.
- Se acredita el servicio contratado, pues se desprende un correo electrónico donde se le envía el itinerario del servicio contratado al consumidor, así como la confirmación de la reserva mediante la captura del chat.
- El actuar de las personas encargadas del servicio, quebrantó lo dispuesto en el numeral 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

## Resultado:

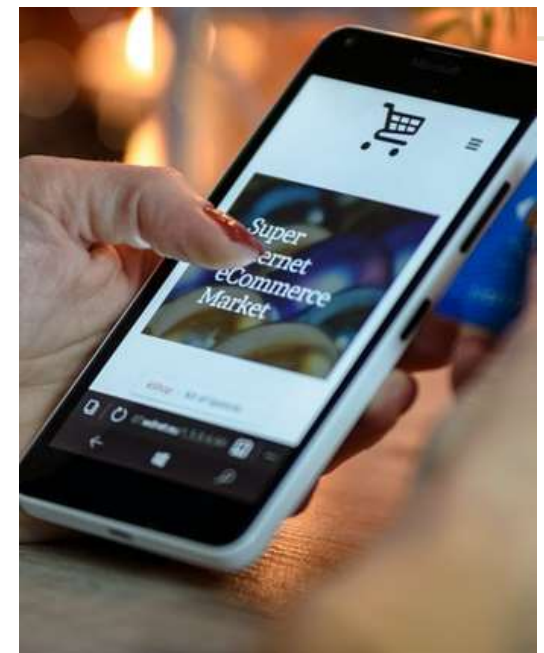
- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **incumplimiento contractual**.
- ✓ Se ordena **devolver de manera inmediata, en efectivo y en un solo tracto, el monto entregado** por el servicio contratado.



## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 443-20 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- El 24/04/18 abrieron un apartado postal en una agencia ya que son clientes de las compras en Asia por Internet.
- El **motivo para abrir el apartado postal** fue el personal de la sucursal recomendó que abriera dicho apartado, explicándole que entre las **condiciones todas las compras que tengan cómo dirección un apartado postal de la agencia no tendrán ningún cargo por concepto de entrega.**
- El **01/09/2018 encontraron una carta que decía que la promoción de entrega de paquetería proveniente de Asia en apartados postales sin costo adicional tenía una fecha límite (30/09/2018).**
- Aclaran que en ningún momento se les dijo que fuera una "promoción" ni que tenía fecha de caducidad, solo los instaron a ser puntuales con los pagos para no perder este beneficio.
- Añade que en todas las sucursales tenían la publicidad de que en apartados postales no se pagaba ninguna tasa de comercio electrónico, por lo que **solicita se sancione a la empresa.**





## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

### Resultado:

- Una de las **obligaciones esenciales** a las que se encuentra sometido cada comerciante, es precisamente la de **respetar las condiciones de la contratación**.
  - Se revela la existencia de una falta de información sobre los términos en los cuales se regiría la promoción. Sumado a lo anterior de la observación del contrato de arrendamiento de apartado no se determinan aspectos relativos a restricciones o algún plazo de vigencia de la promoción.
  - La empresa justifica el término de la promoción alegando que se introdujeron servicios nuevos en favor de los consumidores. Al respecto debe señalarse que dichas modificaciones en el servicio, no deben ir en detrimento de las condiciones sobre las cuales se pactó el servicio.
- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **falta de información y publicidad engañosa**.
  - ✓ Se le **ordena** a la empresa ajustar la información de sus futuras publicaciones de promociones u ofertas, atendiendo los principios de claridad, suficiencia y oportunidad y señalar la ubicación, física o electrónica, donde los consumidores deban acceder y conocer cualquier elemento explicativo adicional, como reglamentos y restricciones de relevancia.
  - ✓ Se **sanciona** a la empresa con una **multa de ₡2.707.500**.





## ¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 722-19 de la Comisión Nacional del Consumidor.

- **Realizó una compra por Internet** y el 18/05/16 **recibió un correo de la agencia postal indicado que el paquete estaba retenido**, por lo que debía realizar los trámites para continuar con la entrega.
- La **consumidora envió la documentación requerida** y no recibió más información hasta el 02/06/16 en donde le solicitaban completar otra información, por lo que el 06/06/16 remitió lo solicitado.
- El **04/07/16 la consumidora se puso en contacto con la agencia apostal y después de que le transfirieran la llamada en varias ocasiones, le remitieron la factura con un cobro del bodegaje por un monto de ₡28.761 por una estadía en bodegas de 49 días**. Sin embargo, la agencia no había realizado los trámites cuando ella envió la documentación.
- **Procedió a realizar el reclamo** por correo electrónico con la persona que le envió la factura, ya que el tiempo que duró el paquete en bodegas fue responsabilidad de la agencia y después de varias respuestas de por qué duraron tanto en tramitar el paquete **no le resolvieron**.



## ¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- La empresa denunciada no informó, en tiempo y debidamente a la consumidora sobre las consecuencias de la demora en cuanto al trámite, y como consecuencia el incremento del pago del respectivo bodegaje.
- La empresa no tiene razón al excusarse e indicar que la consumidora es la responsable y que tenía la obligación de buscar la información, siendo que la empresa es ajena al daño.
- La empresa debe explicar el procedimiento a seguir cuando los paquetes son retenidos en aduanas: la información debe de estar accesible y estar debidamente transmitida a los consumidores interesados en el servicio que ofrecen.
- La empresa no informa de manera clara, oportuna, y pertinente a la consumidora.

## Resultado:

- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por **incumplimiento de contrato**.
- ✓ Se le **ordena** a la empresa realizar el reintegro de lo cancelado por el paquete.
- ✓ Se **sanciona** a la empresa con una **multa de c2.576.500**.

## Todos los productos tienen garantía

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

**!LA GARANTÍA ES  
IRRENUNCIABLE!**



[www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
**capacitacionesconsumidor@meic.go.cr**  
**800-consumo (800-2667866)**

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.



**200 AÑOS**  
**INDEPENDENCIA**  
**COSTA RICA**  
1821-2021

Íconos tomados de Flaticon.es  
Imágenes tomadas de Unsplash.com y Pexels.com