

A woman with glasses and a grey sweater is seen from the side, looking at a shopping cart filled with groceries in a supermarket aisle. The background is slightly blurred, showing other people and store lighting. A dark blue vertical bar is on the left side of the image, and a yellow horizontal bar is at the top.

CALIDAD Y EL DERECHO DE CONSUMO

Consultas
pendientes

1. ¿Es obligatorio tener los términos de garantía en la factura de compra de los artículos? ¿O bien puede venir solamente en la etiqueta de cada producto, conservando ambas para efectos de garantía?

La obligación de entregar constancia se encuentra en el artículo 105 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC:

Artículo 105. -Sobre la obligación de entregar constancia. En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, 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.

Es importante que la información de la constancia cumpla con el artículo 107 del Reglamento:

Artículo 107. -Sobre el documento de garantía. El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, 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 de la misma. 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.

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) Personas físicas o 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.

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. En caso de que el punto de venta se encuentre temporalmente cerrado, imposibilitando que el consumidor presente un reclamo por garantía, se entenderá que puede hacerlo a partir del momento en que el punto de venta restablezca 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.

(Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42713 del 9 de octubre del 2020)

2. Hace vario tiempo fui a comprar a un almacén grande, ellos venden comida, ropa, decoración, etc. En los alimentos vi una leche en polvo de almendras y coco, la cual dice libre de gluten, pero al leer la parte de atrás indica que podría contener gluten, le envié las fotos al almacén y lo único que dicen es gracias por el comentario lo tomaremos en cuenta, pero ellos lo siguen vendiendo. ¿Esto pasa porque no se denuncia? o bien ¿es responsabilidad de ellos sacarlo del mercado sin necesidad de que exista una denuncia de por medio?

En el caso que usted expone existe una responsabilidad solidaria por parte del comerciante. Para este tipo de prácticas puede interponer la respectiva denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor <https://www.consumo.go.cr/> o remitir la información para investigación al correo consumidor@meic.go.cr

3. En el caso de productos de belleza, ¿alguna recomendación adicional?

Este tipo de productos además de la normativa establecida por el Ministerio de Salud se les recuerda que la información debe de estar disponible en idioma español.

4. ¿La industria metalmecánica que tipo de reglamento o que sería importante que lleve?

Para este caso, habría que analizar cada tipo de producto. Para acceder a los distintos reglamentos técnicos puede ingresar a <https://www.reglatec.go.cr/reglatec/principal.jsp>

5. En el caso de servicios de laboratorio, ¿se debe indicar el origen del proveedor de los reactivos utilizados para el análisis?

Este es una consulta más específica, por el tipo de producto se recomienda hacer la consulta al Ministerio competente, que en este caso corresponde al Ministerio de Salud.

INTECO | 

meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio



info@inteco.org
consumidor@meic.go.cr



www.inteco.org
www.consumo.go.cr



8960-9696
800-CONSUMO
(2667866)