

Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva de l Consumidor y su Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

Garantía de los bienes y servicios



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

Marco legal

Protección de las personas consumidoras en Costa Rica

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a **recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.

Artículo 46, Constitución Política

Constitución Política
Artículo 46

Ley N°7472
Ley de Promoción de la Competencia y
Defensa Efectiva del Consumidor

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

Tribunal Administrativo



Unidad Técnica de Apoyo de la CNC

Principales obligaciones de comerciantes

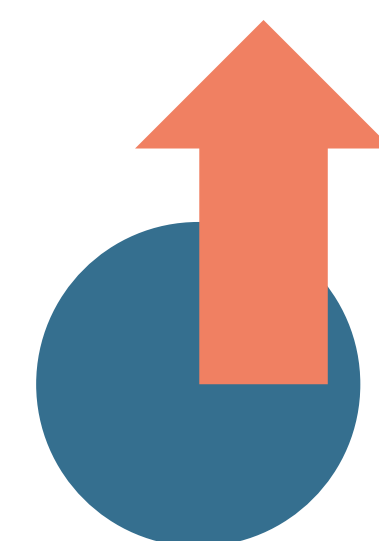
El consumidor tiene derecho a información en **español, clara, veraz, suficiente y oportuna**, sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.
- Extender la factura o el comprobante de compra.
- Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.
- Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- Respetar las condiciones de la contratación.

¿Qué se denuncia ante la CNC?

Infracción	2021	2022	2023
Garantía	1380	2917	684
Contrato	1697	2746	593
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	586	174	45
Tarjetas de crédito	32	76	14
Ventas a plazo	6	48	13
Derecho de retracto	29	31	3
Acoso u hostigamiento para la cobranza	13	28	2
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	37	58	3
Especulación	9	9	0
Discriminación de consumo	14	17	0
Comercio electrónico	8	19	0
Otros*	53	110	29
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	2079	1810	451
Total general	5943	8043	1837

Fuente: Datos del CRM. *Otros incluye factura, retiros de mercado, ley de usura y otros, acciones orientadas a restringir la oferta, circulación de bienes y servicios, entrega de información y sin clasificación. Fecha de corte: I trimestre 2023.

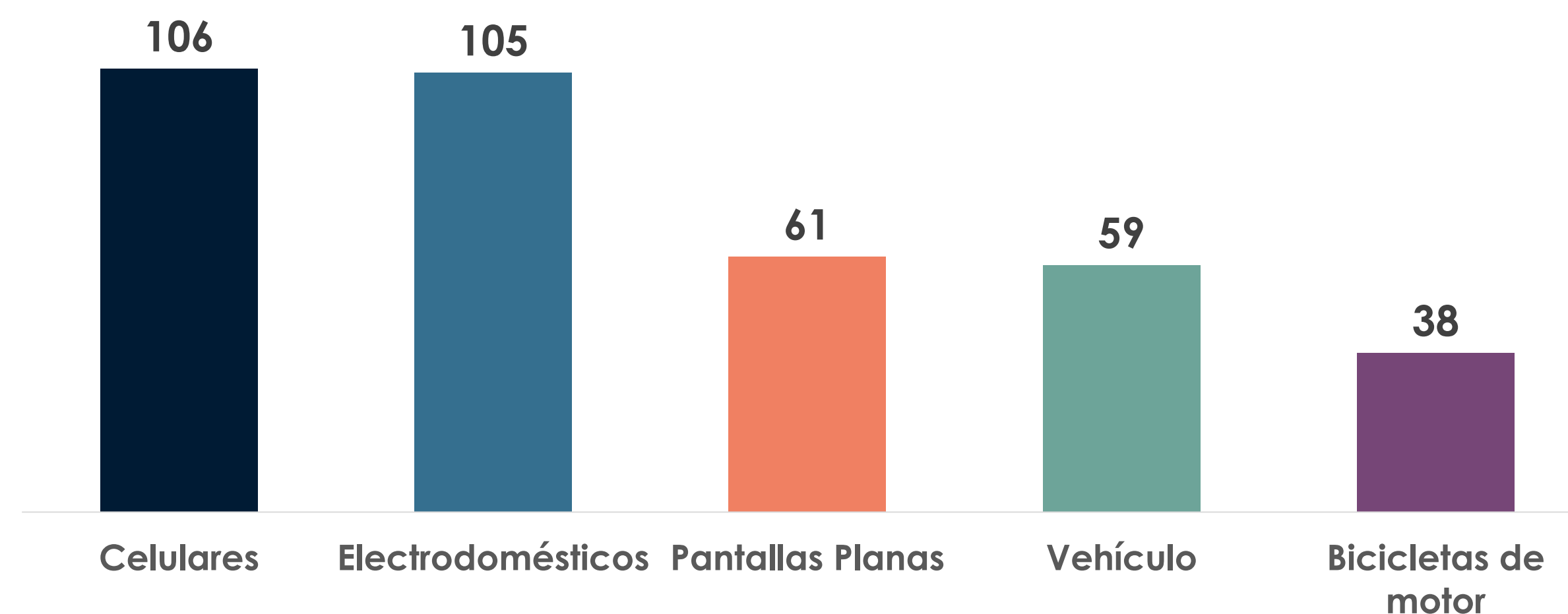


Denuncias por garantía

En 2022 se incrementaron en

+ de 1500

5 bienes más denunciados por garantía en 2023



¿Quién tiene el cargo de la prueba?

“(...) 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 (...)”

*Criterio de la Sala I, Corte Suprema de Justicia.
Voto 001470-F-2011, de las 9 h del 8 de noviembre de 2011.*

La persona
comerciante



¿Existe diferencia entre la garantía y la política de cambios?

Votación



¿Qué es la garantía?

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.

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

La garantía **siempre acompañará al bien o servicio** mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.

**Según la RAE por implícito se entiende: incluido en otra cosa sin que esta lo exprese.*

Artículo 43, Ley N°7472.

Excepción a 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.

Ejemplo: chatarra.



Diferencias

que se debe conocer para no inducir a error a los consumidores

Derecho de garantía

Aplica cuando se adquiere un bien o servicio, con la expectativa de una óptima funcionalidad para su adecuado uso y disfrute, pero esto no sucede.

No es una política empresarial y es de **acatamiento obligatorio** conforme la Ley N°7472 y su reglamento.

Es un **derecho irrenunciable** de las personas consumidoras y una obligación del comerciante.

Política de cambios

El cliente desea hacer un cambio o una devolución por un motivo diferente al defecto de fábrica.

Ejemplos:

- Desea otro estilo o color del producto.
- Se arrepintió de la compra.
- Adquirió una talla incorrecta.

Corresponde a una política empresarial **voluntaria**.

En caso de que el comercio la tenga definida, debe informarla por escrito.

Prácticas de mercado para cumplir con el derecho de garantía

Para la adecuada y óptima ejecución del derecho de garantía por parte de comerciantes.

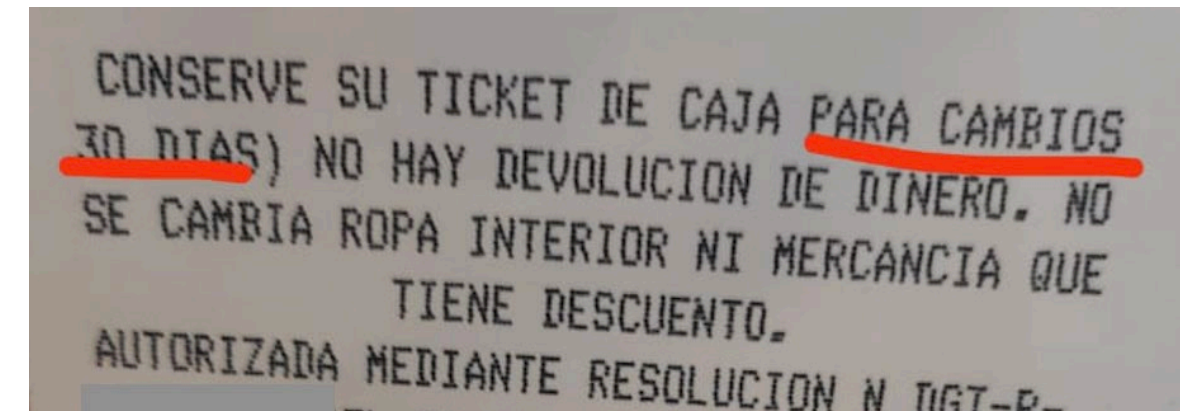
Votación



01. Informar por escrito

- ✓ Debe indicarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes, o emitirse en documento separado o en la factura o comprobante de compra.
- ✓ Debe entregarse en el momento de vender el bien o de prestar el servicio.

Información en factura



- ✗ Solamente se informa sobre la política de cambios.

Corrección de mercado

GARANTIA: LA GARANTIA APLICA POR DAÑOS O DEFECTOS DE FABRICA Y EN UN PLAZO DE 30 DIAS HABILES, SALVO QUE EL ARTICULO TENGA UN MAYOR PLAZO. POLITICA DE **CAMBIOS:** CAMBIOS EN UN PLAZO DE 30 DIAS HABILES, SOLO POR TALLA O COLOR. NO APLICA CAMBIOS EN PERFUMERIA, COSMÉTICOS NI ROPA INTERIOR. PUEDE CONSULTAR NUESTRA POLITICA DE CAMBIO Y DEVOLUCION EN NUESTROS CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE. EN TODOS LOS CASOS SE DEBERA PRESENTAR LA FACTURA.

- ✓ Informa sobre la garantía y las políticas de cambio de manera separada, clara y veraz, en el comprobante de compra.

Documento de garantía

La normativa establece que debe indicar **al menos** la siguiente información:

01. Alcance

Alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular.

02. Duración

Plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a 30 días hábiles.

03. Condiciones

En forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía.

04. Responsables

La persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía.

05. Procedimientos para hacerla efectiva

El procedimiento que deberá seguir el consumidor, contemplando lo establecido en este artículo.

¿Qué debe saber sobre el procedimiento para hacerla efectiva?

- ✓ La persona consumidora debe **poner a disposición del comerciante** el artículo 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** a la persona consumidora, en el cual hará constar el estado general del bien y las causas del daño.

Si el **punto de venta está temporalmente cerrado**, imposibilitando para 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.

¿Se puede delegar la responsabilidad a la persona consumidora de acudir ante terceros para hacer valer la garantía?

El **comerciante siempre estará en la obligación de hacer efectiva la garantía** de los bienes y servicios que comercializa.

La posibilidad de que la persona consumidora se dirija al fabricante para hacer efectiva la garantía **no es impedimento** para que esta pueda hacer el reclamo por garantía en el punto de venta.



Práctica incorrecta:

“Más allá de los 30 días hábiles que da el comercio, **la garantía la brindará el distribuidor autorizado** de la marca.”

“Para productos de otras marcas, regirá el tiempo de garantía de 30 días hábiles. Una vez vencido este periodo **deberá aplicar la garantía directamente con el fabricante**, según sean sus condiciones.”



Práctica correcta:

“En el caso de productos donde se indique un plazo mayor a los 30 días hábiles de parte del fabricante, este período prevalecerá, ante ello **la empresa será la encargada de gestionar ante el fabricante la cobertura de la misma** por el tiempo estipulado bajo las condiciones que el fabricante designe para tal fin.”

02. Informar el plazo correcto

- ✓ El plazo mínimo de garantía es de **30 días hábiles**, no cuentan sábados, domingos ni días feriados o asuetos*.
- ✓ El plazo se cuenta **a partir de la fecha de entrega** del bien o de la prestación del servicio.
- ✓ Si el comerciante o proveedor (fabricante) **otorga un plazo mayor, este prevalece** en beneficio de la persona consumidora.



Prácticas incorrectas:

- 1 mes.
- 30 días.
- 30 días naturales.
- Plazo inicia a partir de la fecha de la factura.
- Plazo inicia a partir de la compra.
- Plazo máximo 30 días hábiles.



Prácticas correctas:

Todo artículo comprado en [redacted] tiene una garantía ante defectos de fabricación de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega sin perjuicio de aquellos artículos que por su naturaleza tienen un plazo mayor en cuyo caso este prevalece [redacted]

CONDICIONES DE GARANTIA

1. Los productos cuenta con garantía mínima de 30 días hábiles, salvo plazo mayor que prevalezca en documento de compra.

¿Se puede tener plazos de garantía diferenciados por componentes de un mismo artículo?

La garantía es un elemento intrínseco de la funcionalidad apropiada del bien, por lo que es integral a todo lo que lo compone.

Por lo tanto, NO se pueden otorgar plazos diferenciados.



Práctica incorrecta:

El artículo tiene 1 año de garantía de fábrica, y el comercio establece que los accesorios incluidos con el artículo (manos libres, cargador, cable USB, cable de corriente y batería) poseen 30 días hábiles de garantía.



Práctica correcta:

El artículo y sus accesorios tienen 1 año de garantía de fábrica.

03. Informar las condiciones

- ✓ Se debe detallar por escrito 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 a las personas consumidoras.

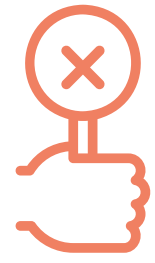
¿Qué ha dicho la CNC sobre las condiciones para invalidar la garantía?

Deben concurrir tres elementos:

- 1) Que, de previo a la compra del bien o servicio, se informe, mediante documento escrito, con suficiencia y claridad, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.
- 2) Que **exista un nexo causal (relación) entre la falla reportada por el usuario y la condición eximente (condición que invalida la garantía)**, lo cual debe ser demostrado por el comercio, a través de prueba técnica, idónea y objetiva.
- 3) Que el daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente, situación que también debe ser probada por el negocio.

La ausencia de estos elementos significa **vicios sensibles en el aspecto informativo** que debe brindarse en los diferentes estadios de la relación contractual.

Prácticas incorrectas



Incluir frases como las siguientes **sin indicar que se determinará por medio de un diagnóstico técnico** que demuestra el nexo causal:

➤ “Esta garantía no procede por defectos que resulten por mal uso del cliente”

➤ “La garantía quedará invalidada por suciedad, no haber seguido instrucciones de lavado y cuidado ”

➤ “La garantía no cubre en los siguientes casos: golpes, rayaduras, caídas, mala instalación, producto oxidado, voltaje anormal”

➤ “No es valedera la garantía por daños ocasionados por condiciones ambientales tales como humedad (o agua), polvo”

Omitir la explicación sobre el nexo causal, tiende a colocar, en la psique de las personas consumidoras la idea de que su aplicación puede operar de forma automática.

Prácticas correctas



Informar que se realizará el diagnóstico técnico para determinar si efectivamente el daño se debe a un mal uso por parte de la persona consumidora.

- **Toda falla que se determine, por medio de diagnóstico técnico**, que se deba a causa de un mal uso o uso inapropiado del producto, no será cubierta por esta garantía. Ejemplos de maltrato o uso inadecuado del producto:
 1. Daños ocasionados por utensilios de cocinas no adecuados.
 2. Daños por Caída, golpes y/o ubicación inadecuada.
 3. Mala instalación del producto.
 4. Mantenimiento y/o reparación y/o intervención del artefacto realizado por personal no autorizado.

Condiciones generales: Las siguientes condiciones se encuentran excluidas de la cobertura de la garantía, posterior a la emisión de diagnóstico por parte de _____ que establezca el nexo causal por uso indebido del consumidor:

- a) Mala manipulación del artículo o piezas quebradas, contrario a su manual de uso
- b) Golpes o daños en el artículo
- c) Voltaje inadecuado por instalaciones defectuosas
- d) Daños ocasionados por desastres naturales
- e) Uso industrial del artículo
- d) Reparaciones al artículo por tercero no autorizado



¡Importante!

- ✓ La **factura o comprobante de compra (original, copia, física o digital)** es prueba suficiente de la relación de consumo para hacer efectiva la garantía.
- ✓ En las condiciones no se pueden incluir cláusulas como las siguientes:
 - Solicitar la entrega de empaques, cajas originales y manuales.
 - Que el artículo esté sin usar y con etiquetas.
 - Solicitar la entrega del certificado de garantía.

04.Derechos del titular

- ✓ **Devolución del precio pagado**
Reintegro del valor efectivamente recibido por el comerciante. Cuando corresponda, se deberán reintegrar comisiones, gastos de la operación, gastos asociados e intereses.
- ✓ **Sustitución o reposición del bien**
Por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, que en ningún caso podrán ser inferiores.

La garantía se renovará por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.
- ✓ **Reparación del bien**
Debe ser gratuita y realizarse en un plazo de 15 días naturales.

La **Comisión** tiene el deber legal de resguardar los derechos de los consumidores y, en la consecución de ese propósito, **puede ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero pagado por el bien o servicio, el cambio del artículo o su reparación**, por lo que estas tres alternativas son **derechos que la ley tutela en favor de cada consumidor** y, por tanto, este último puede acceder a ellos en la ejecución de su garantía.

*Comisión Nacional del Consumidor
Votos 203-21 y 304-22
Potestades de la CNC, Artículo 53, Ley N°7472.*

¿Cómo se ejecutan los derechos?

“(…) Son **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 (…)”

*Comisión Nacional del Consumidor,
Voto 203-21*



Prácticas incorrectas:

“Políticas de garantía:
Se aceptan cambios en productos por defectos de fábrica.”



- Solamente informan uno de los derechos: el cambio del bien.

“La **recepción de la garantía no implica el cambio del artículo ni la devolución del dinero**. Se ofrece cambio del producto si no tiene reparación.”



- No realizan devolución del dinero.
- Condicionan el cambio del artículo a la reparación del bien.

05. Gratuidad de la garantía

- ✓ Una **condición medular y básica de toda garantía es precisamente su gratuidad**, porque es implícita al bien vendido o servicio prestado.
- ✓ La ejecución de la garantía no debe tener ningún costo adicional para las personas consumidoras, porque se presume ya cubierta por el precio que la persona consumidora pagó al adquirirlo.



Prácticas incorrectas:

“Podrá **cambiar** por cualquier otro producto de igual valor o **de mayor valor comercial, en cuyo caso el cliente deberá pagar la diferencia**”

“**Ofrecemos reparación gratuita** con 5 días hábiles”



Práctica correcta:

“El cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro **producto de mayor valor, en cuyo caso el comercio asumirá la diferencia.**”

¿Garantía o política de cambios?

✓ POLÍTICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

Algunas de las razones por las que puedes solicitar un reclamo, cambio o devolución de producto:

- Producto defectuoso antes de usarse
- No es el producto que solicité
- No es la talla ni color que solicité

Tienes 30 días para poder realizar algún reclamo siempre y cuando el producto no haya sido utilizado y se devuelva en el mismo estado de entrega con sus etiquetas.

¿La información es clara y veraz para las personas consumidoras?

Si es por defecto de fábrica ¿es garantía?

Reclamo distinto a la garantía.

Si corresponde a la garantía, ¿el plazo y las condiciones son correctas?

Resumen

Condiciones	Derecho de garantía	Política de cambios
Solicitar la entrega de elementos tales como: <ul style="list-style-type: none">• Cajas• Empaques originales• Manuales• Etiquetas• Producto sin usar	No se pueden solicitar.	Sí se pueden solicitar.
Certificado de garantía original	No debe ser una condición para hacerla efectiva.	No aplica.
Factura o comprobante original	No debe ser una condición para hacerla efectiva. Puede ser una copia o una fotografía.	Sí, siempre y cuando se informe.
Restringir la devolución de dinero	No, ya que es un derecho de las personas consumidoras la devolución del dinero.	Sí, porque corresponde a una política voluntaria del comercio.
Plazo menor a 30 días hábiles	No, porque el plazo mínimo legal es de 30 días hábiles a partir de la fecha de entrega.	Sí, porque corresponde a una política voluntaria del comercio.



Análisis de caso

Denuncia interpuesta por el DECVP producto de las fiscalizaciones de mercado:

Ofrecimiento de un **contrato de servicios (programa de asistencia de producto)** haciendo uso de frases como las siguientes:

- “**Super Garantía**”
- “**Extra garantía**”
- “**Garantía Extra**”

Motivo: la utilización del término comercial ‘Súper Garantía’ para la comercialización de un servicio de asistencia resulta confuso y puede **generar una falsa expectativa** a los consumidores.

Denuncia resuelta por medio de los Votos de la CNC 738-2022 y 091-2023.

¿Qué se encontró en el mercado?

Ofrecimiento de un **contrato de servicios bajo el término “Súper Garantía”** que ofrecía:

- ➔ 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.
- ➔ Otros servicios.



Lavadora 40Kg
₡850.000

Súper garantía

12 meses
₡190.000







24 meses
₡325.000

36 meses
₡550.000

Sin Súper
Garantía

El cliente podía elegir la opción que deseaba, según la información dispuesta en el sitio web o punto de venta.

Análisis de la condiciones ofrecidas

Detalle	Corresponde a la garantía intrínseca (derecho irrenunciables)	Servicio adicional
Plazo (12 a 36 meses) *Depende del plazo del fabricante		
Cambio inmediato en los primeros 8 días por defectos de fabricación		
Diagnóstico y reparación a domicilio gratis		
Mano de obra y repuestos originales gratis		
Transporte e instalación gratis		
Servicio complementario de asistencia en el hogar y vial gratis		

Hechos probados por la CNC

- La empresa publicita la venta de sus bienes y servicios, con una opción de “Súper Garantía” con plazos de 12, 24 y 36 meses con un precio para cada una.
- El ofrecimiento está asociado a un contrato de prestación de servicios / programa asistencia al producto.
- Se ofrecen unos beneficios que aplican a partir del 1º día de compra y otros, una vez finalizada la garantía de fábrica del artículo.
- El contrato tiene una vigencia y un valor económico que se cobra al consumidor, adicional al precio pagado por el artículo.

¿Qué analiza la CNC?

Es deber del comercio atender durante la vigencia de la garantía, cualquier reporte de mal funcionamiento y hacer acopio de las soluciones posibles y que más satisfagan los intereses del afectado, entre las cuales, por lógica, destacan la reparación efectiva del daño, el cambio del bien o la repetición de lo pagado, sin pretender un orden específico para su aplicación.

- Se trata de una contratación en la que el **suscribiente debe erogar un monto que varía según el precio del artículo** adquirido, circunstancia que **contrasta el principio de gratuidad** que prima en la ejecución de cualquier garantía.
- Si al adquirente se le ofrece un contrato en el que se le brinda un plazo mayor y beneficios semejantes a los de la garantía implícita que acompaña al bien, **estos prevalecerán por presumirse subsumidos en esta última** y no es dable, en consecuencia, que le signifique un pago extra al precio cancelado.

- Es inviable pensar que, en el caso de una lavadora o algún electrodoméstico similar, por sus dimensiones, el comprador deba desplazarse con él al punto de venta para demandar su revisión en garantía, por lo que **el servicio a domicilio deviene imperativo y, de extremarse el transporte al centro de servicio, este debería estar cubierto también.**



¿Se puede ofrecer y comercializar servicios de asistencia?

Sí, una vez **finalizado el plazo de garantía inicialmente pactado.**

No es factible de ninguna forma que su comercialización **se publicite como un tipo de “garantía”** y que esta deba ser entendida al margen del concepto que de ella regula la Ley N°7472.

¿Cómo se declaró la denuncia?

➤ Se **declaró con lugar** por falta de información, publicidad engañosa e incumplimiento de garantía, dado que con su actuar, la empresa quebrantó los artículos 32 inciso c), 34 incisos b), c), g) y l), 37 y 43 de la Ley N°7472:

- Se **ordena corregir la publicidad** de modo que el uso de los términos “garantía” y “garantizado” o frases o expresiones que los incluyan, solo puedan utilizarse en comunión con el principio de gratuidad y demás condiciones y reglas que corresponden a la garantía implícita.
- Se impone una **sanción de ₡2 870 000**.

*“La **publicidad deviene engañosa** porque, pese a pregonar a los receptores la opción de una “Súper Garantía”, el contrato que respalda la oferta demanda el pago de un monto que fluctúa en función del tiempo y el valor del producto adquirido, lo cual no solo es improcedente sino también ilegal a la luz de la normativa discutida.*

*En este plano, **la actuación del comercio reviste un incumplimiento de las reglas de gratuidad y temporalidad que comprenden el derecho de garantía**. La 1° por implicar un cobro adicional indebido y ajeno al derecho y la 2° porque cuando se ofrecen plazos mayores al destinatario bajo el título de dicha figura, estos deben prevalecer en su favor por estar sobreentendidos como parte de ella.”*

Comisión Nacional del Consumidor.

Consultas

- ¿Las condiciones de la garantía se pueden informar por medios digitales, sitio web, QR, correo electrónico?
- ¿Si el comercio abre los sábados y domingos, estos días cuentan para el plazo de la garantía?
- ¿Durante el plazo de reparación se suspende el plazo de la garantía?
- Si se cambia el producto, ¿el plazo de la garantía se renueva?
- ¿El costo de traslado debe ser asumido por el comercio o por el cliente?
- Si faltan 15 días para que el plazo de la garantía finalice, ¿la persona consumidora tiene los mismos derechos?
- ¿Hay diferencias entre la garantía de fábrica y la del comerciante?
- Si el cliente perdió la factura, no solicitó factura electrónica y presenta una fotografía de la factura, es obligación del comercio aplicar la garantía?
- ¿Es obligatorio colocar en la factura las políticas de cambio? O únicamente puedo colocar un rótulo en la tienda donde se detallen?





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.

Ilustraciones diseñadas por Freepik.es