

Dirección de Apoyo al Consumidor

El Consumo y el Derecho a la Garantía



Por: Kattia Chaves Matarrita kchaves@meic.go.cr

Agosto 2019

¿Qué es la garantía?



¿Quiénes somos?

Dirección de Apoyo al Consumidor

- Es un órgano sustantivo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Nuestro objetivo

- Es la tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos de los consumidores

Organigrama



Marco Legal

Constitución Política - Artículo 46 -

Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, **Ley 7472**

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

IMPORTANTE

A close-up photograph of a transaction at a market. A hand from the left is handing a stack of banknotes to a hand from the right. The background is filled with fresh produce, including green bell peppers and red tomatoes. A dark blue rounded rectangle with white text is overlaid on the right side of the image.

¿Comerciante / Consumidor?

Consumidor Final



“...Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como **destinatario final**, adquiere, disfruta o utiliza los bienes y servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello...”

Ley 7472 - Artículo 2.- Definiciones

Otros casos de Consumidor



Artesano: La persona física o entidad de hecho o de derecho que adquiera productos terminados o insumos para producir, transformar o reparar bienes, mediante un proceso en el que la mano de obra resulta el factor predominante, dando por resultado un producto individualizado, en que quede impreso el sello personal y que no corresponda a la producción industrial mecanizada y en serie. El artesano se considerará como "consumidor" para los efectos de la Ley y este Reglamento.

Otros casos de Consumidor



Pequeño industrial: La persona física o entidad de hecho o de derecho, que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en la producción o transformación de artículos manufacturados y **que califique como "pequeño empresario" bajo los criterios establecidos en la Ley de Impuesto sobre la Renta y su reglamento.** El pequeño industrial se considerará como "consumidor" para los efectos de la Ley y de este reglamento.

Reglamento a la Ley 7472 - Artículo 2.- Definiciones

Concepto de Comerciante



“Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en **forma habitual** a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios, *sin que necesariamente ésta sea su actividad principal.* Para los efectos de esta Ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.”

**Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, resolución
Nº 1441-92 de las 13:45 horas del 2 de junio de 1992**



"...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.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, resolución Nº 1441-92 de las 13:45 horas del 2 de junio de 1992



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 consumidor/comerciante:

- **asimétrica**
- **desigualdad**

Dictamen C-180-2000 de la Procuraduría General de la República –vinculante–

- ❑ 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.

Derechos y Obligaciones



Derechos del consumidor

- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.
- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- Acceso a una **información**, veraz y oportuna.
- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.

Derechos del consumidor

- La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.
- Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.

Obligaciones del Comerciante

Respetar las condiciones de la contratación.

Informar suficientemente al consumidor en español.

Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

Suministrar las instrucciones para utilizar los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe para la salud, seguridad y medio ambiente.

Obligaciones del Comerciante

Informar si las partes o los repuestos son usados.

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

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Obligaciones del Comerciante

Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminación del consumo.

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

Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

Establecer, en las ventas a plazo, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.

Obligaciones del Comerciante

Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.

Cumplir con lo dispuesto en normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Mantener en buenas condiciones los instrumentos de medición.

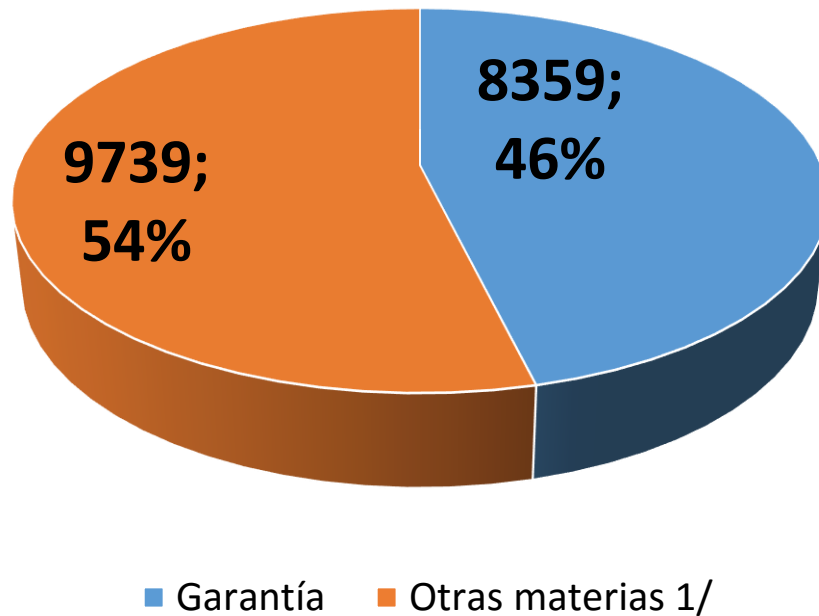
Extender la factura o comprobante de compra.



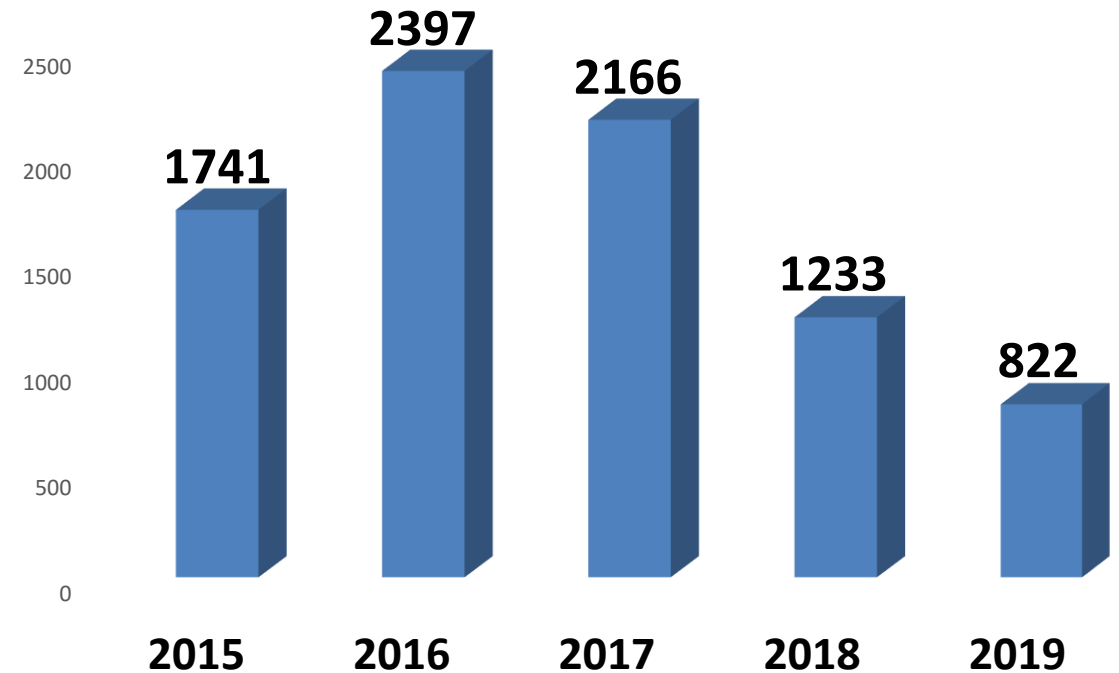
Análisis de las estadísticas sobre las denuncias

Período 2015-2019

Total de denuncias: Porcentaje de denuncias por garantía



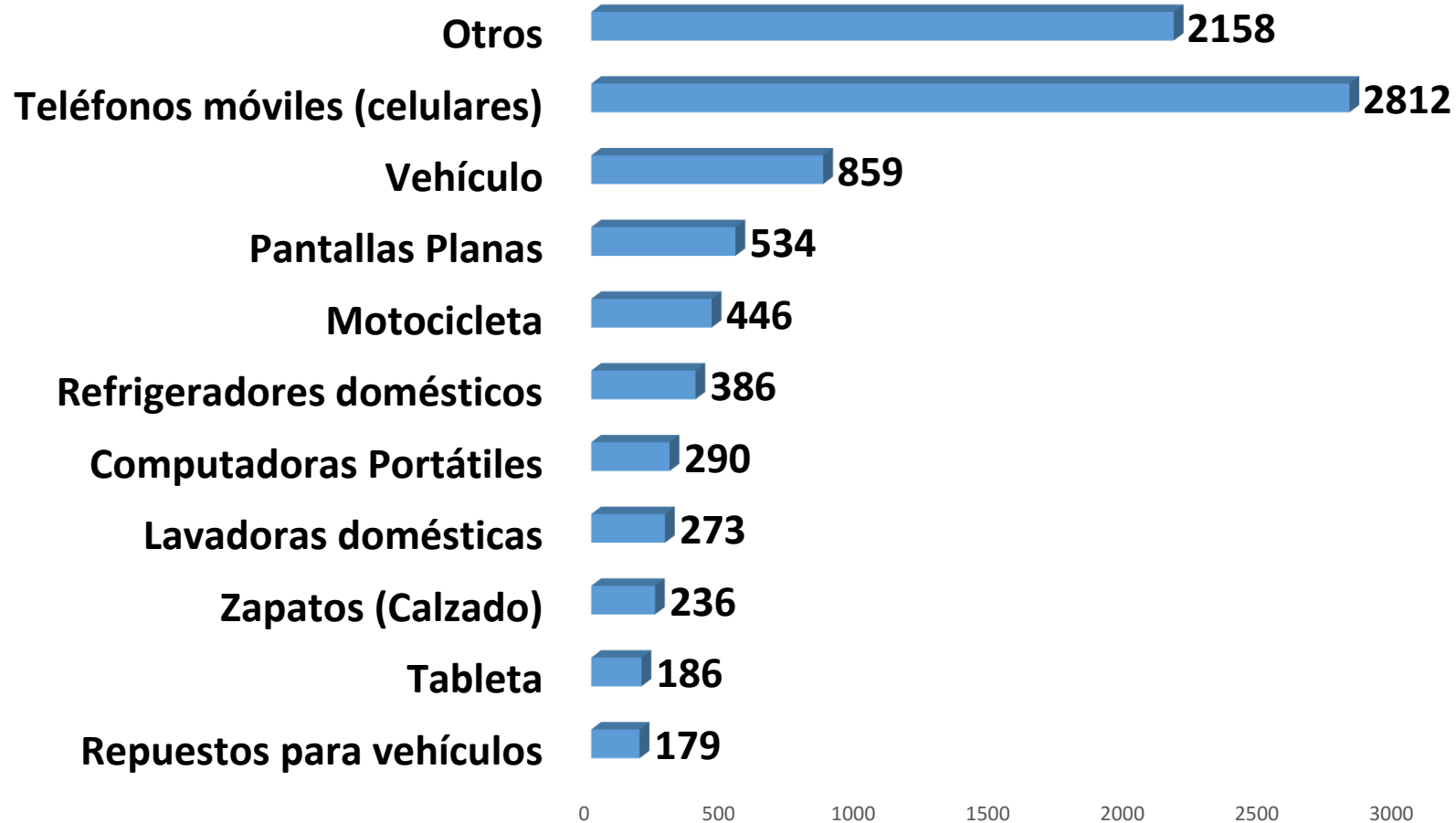
Cantidad de denuncias por garantía por año



* Corte al 31 julio 2019

1/ En otras materias se incluye: Contratos, ventas a plazo, publicidad, tarjetas de crédito, especulación, Normas de calidad y reglamentaciones técnicas, derecho de retracto, entre otros

Costa Rica: Bienes más denunciados por año por garantía 2015 - 2019*



**Total de denuncias
por garantía:
8359**

* Corte al 31 julio 2019

Costa Rica: Incumplimientos denunciados ante la CNC por garantía 2015 - 2019*

Asunto de la denuncia en garantías	Denuncias	%
Quiere cambio del artículo o devolución del dinero	5249	62,79%
Incumplimiento	1695	20,28%
Anulación y pérdida de garantía	846	10,12%
Incumplimiento en el plazo de la reparación	202	2,42%
No dan garantía	178	2,13%
Reparación no satisfactoria	70	0,84%
Le cobran la reparación dentro del plazo de garantía	36	0,43%
No hay repuestos en el país	34	0,41%
Condiciones y limitaciones excesivas	33	0,39%
No extienden plazo de garantía	9	0,11%
Reparación imposible y no se cambia artículo	5	0,06%
Incumplimiento en Servicios de Reparación	1	0,01%
No se entregó por escrito	1	0,01%
Total	8359	100,00%

Derecho de garantía



La Garantía: normativa



La obligación

El artículo 34 de la **Ley N° 7472** prevé como obligación del comerciante:

“...g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 43 de esta Ley...”



La obligación
El artículo
43 de la 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.

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.**

La obligación
El artículo
43 de la Ley
N° 7472



“Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Los consumidores tienen hasta treinta días, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión ... Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños.

Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen”.

Garantía implícita

❑ Plazo mínimo

Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar **implícitamente garantizado** al menos por 30 días hábiles.

❑ Constancia

En bienes duraderos la garantía debe constar por escrito.

Excepción a la garantía implícita

- ❑ Sólo procede en aquellos productos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista.
- ❑ La carga de la prueba le corresponde al comerciante.
 - ❑ Ejemplo: chatarra



Artículo 107. DE-37899-MEIC—Sobre el **documento de garantía**

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.

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.

Sobre el contenido del documento de garantía

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.

Sobre el contenido del documento de garantía

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.

Sobre el contenido del documento de garantía

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.

Artículo 108. DE-37899-MEIC—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 devolución del precio pagado.
- 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.
- A la reparación gratuita del bien.

Artículo 108. DE-37899-MEIC—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.

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

Artículo 108. DE-37899-MEIC—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.

- ❑ 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.
- ❑ 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.**

Artículo 108. DE-37899-MEIC—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.

Sobre la publicidad

- ❑ El comerciante o proveedor que ofrece un bien o servicio **queda obligado jurídicamente no sólo a lo establecido en el documento o contrato de garantía, sino también en la oferta, promoción o publicidad** que realice de conformidad con los artículos 34 y 37 de la Ley, y lo dispuesto en el presente reglamento.
- ❑ **La carga de la prueba** referente a la entrega del documento de garantía, la idoneidad y conformidad del bien y servicio **corresponde al comerciante.**

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

La reparación procederá excepto cuando:

a. **Implique una depreciación patrimonial del bien.**

b. **Se desnaturalice el bien.**

c. **Se modifiquen sus características.**

d. **Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina.**

e. **Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto.**



Artículo 109. DE-37899-MEIC—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.

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

A la reparación en garantía le aplican las siguientes reglas:

- ❑ **Gratuidad de la reparación.** El servicio de reparación será gratuita 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.

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

A la reparación en garantía le aplican las siguientes reglas:

□ **Sobre el plazo y su suspensión**. La reparación deberá llevarse a cabo **en un plazo no mayor de quince 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**.

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

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



Más de 30 días
naturales

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

- ❑ 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.



Suspensión del
plazo

Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

- Sobre el 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.**



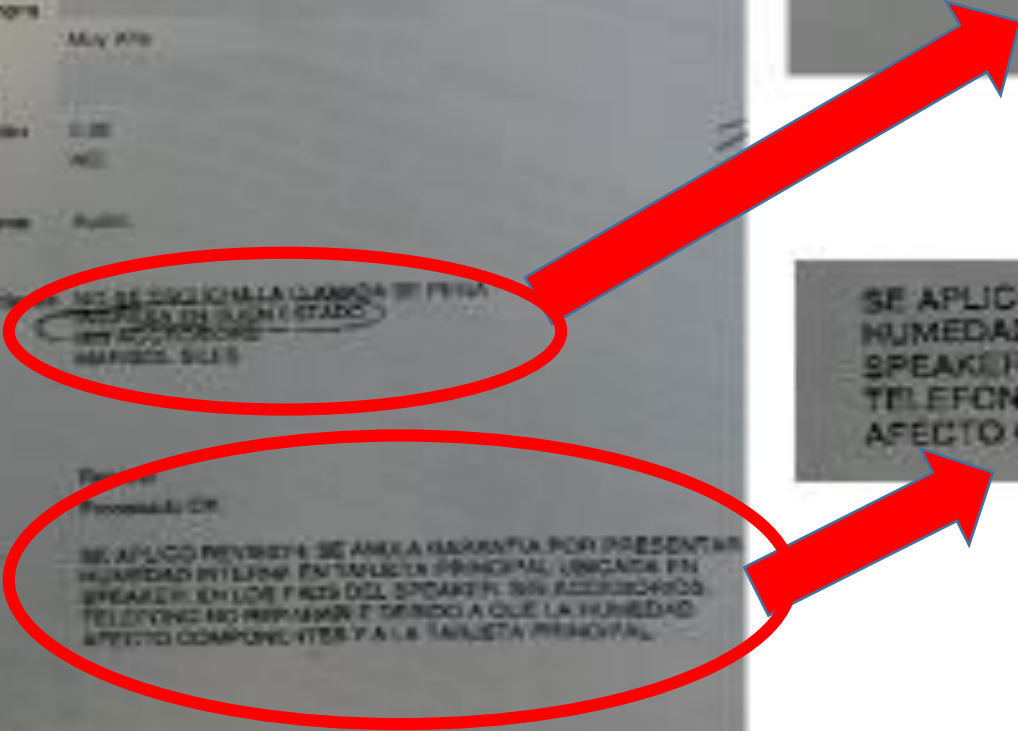
Responsabilidad
del comerciante

Ejemplo de diagnóstico

Detalle de la orden #	114200
Garantía	Humedad interna
Serie	2040501438018000
Modelo	
Referencia de Compra	
Prioridad	Muy Alta
Cliente	
Numero de Servicio	
Previo de reparación	SI
Accesorios	NO
Frontista del Cliente	Auto
Descripción del Cliente	NO SE ESCUCHA LA LLAMADA SE PEGA IMPRESA EN BUEN ESTADO SIN ACCESORIOS MARISOL SILES
Tipo de Orden	Reparación
Resultado	Procesado CR
Reporte Técnico	SE APLICO REVISION; SE ANULA GARANTIA POR PRESENTAR HUMEDAD INTERNA EN TARJETA PRINCIPAL UBICADA EN SPEAKER; EN LOS PADS DEL SPEAKER. SIN ACCESORIOS. TELEFONO NO REPARABLE DEBIDO A QUE LA HUMEDAD AFECTO COMPONENTES Y A LA TARJETA PRINCIPAL.
Fecha de Entrega	16/10/2012 12:25:08

Descripción del Cliente NO SE ESCUCHA LA LLAMADA SE PEGA IMPRESA EN BUEN ESTADO SIN ACCESORIOS MARISOL SILES

SE APLICO REVISION; SE ANULA GARANTIA POR PRESENTAR HUMEDAD INTERNA EN TARJETA PRINCIPAL UBICADA EN SPEAKER; EN LOS PADS DEL SPEAKER. SIN ACCESORIOS. TELEFONO NO REPARABLE DEBIDO A QUE LA HUMEDAD AFECTO COMPONENTES Y A LA TARJETA PRINCIPAL.



Artículo 109. DE-37899-MEIC—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

- ❑ **Sobre la 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.

A golden scale of justice is visible on the left side of the image, and a wooden gavel rests on a wooden block in the foreground. The background is a blurred bookshelf filled with books.

La Comisión Nacional del Consumidor

Criterios de aplicación de garantía

- Devolución del precio pagado
- Cambio del bien
- Reparación gratuita

Art. 108, reglamento a la ley 7472 (DE 37899-MEIC)

“(...) 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 (...)”

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

Ejecución de la garantía (reparación)

“(...) el cumplimiento de la garantía, **no consiste en reparar, de manera constante del artículo**, primeramente porque se coloca al consumidor en un **estado de incertidumbre** acerca de su apropiado uso y disfrute, lo cual deviene en un quebranto al propósito mismo de esta figura legal; y, en segundo lugar, porque lo que **se garantiza es la calidad de funcionamiento del bien y no su reparación por tiempo indeterminado**. Por esta razón, la normativa citada autoriza **una sola reparación** al comerciante, que debe bastar para subsanar cualquier desperfecto que, en forma eventual, pueda presentarse en la utilización normal del producto. De ser necesaria una segunda reparación, lo que procede es cambiar el artículo o devolver el dinero pagado, según lo decida el comprador (...)”

Votos 713-14, 559-15 y 062-15.

Invalidación de una garantía

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

**Arts. 46 C.P.,
34 b) ley
7472 y 107 c)
reglamento**

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.

**Arts. 34 b) y
g) y 43 ley
7472 y
107 c), 109
c) y 111 Reg.
Y voto 099-
17 (CNC)**

Que **el daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente, situación que también debe ser probada por el negocio.**

Votos 974-15, 695-16, 1146-16 y 1285-16.

Carga de la prueba en la garantía

*“(...) **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 (...)*”

A close-up photograph of a person's hands reviewing a stack of papers. The person is wearing a white shirt. A blue rounded rectangle is overlaid on the center of the image, containing white text. The background is dark, and the papers are white with some faint text and a small chart visible.

Fiscalizaciones de mercado

Principales resultados

Resultados fiscalización en almacenes con venta de electrodomésticos, línea blanca y teléfonos celulares

Variables analizadas	Empresas que incumplen	%
El plazo mínimo de garantía	1	5%
Entregar constancia	1	5%
Limitan el tiempo en que el consumidor debe retirar el bien revisado	1	5%
Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos	1	5%
Después de 2 reparaciones realizan el cambio del bien o la devolución del dinero pagado	2	9%
Sobre el diagnóstico	2	9%
Cláusulas que no son parte	2	9%
Cambio del bien	5	23%
El plazo y su suspensión (15 días para reparación)	5	23%
La devolución del dinero	8	36%
La duración	10	45%
El alcance	11	50%
Las condiciones	13	59%
Restringen la garantía por la no presentación de certificados de garantía o empaques	14	64%

Total de empresas: 22
Todas se les remitió prevención

Ejemplo práctico

DÍA	MES	AÑO

Condiciones de Garantía de Celulares

1. Esta garantía es válida por 12 meses.
2. 1 mes de garantía en Flex, Pantalla, Teclado y Batería.
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 Conform



Ejemplo práctico

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.

Ejemplo práctico

Condiciones de Garantía de Celulares

1. Esta garantía es válida por 12 meses.
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 da 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

Ejemplo práctico

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

Ejemplo práctico

Condiciones de Garantía de Celulares

1. Esta garantía es válida por 12 meses.
2. 1 mes de garantía en Flex, Pantalla, Teclado y Batería.
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 da 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

Otros ejemplos

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

“Se excluye el bajo brillo de pantalla relacionado al envejecimiento normal del tubo de pantalla o lámpara o de imágenes quemadas”

“La garantía no es transferible”

Otros ejemplos

*“En caso que el artículo o dispositivo presente un defecto de fábrica, se podrá aplicar un cambio, bajo diagnóstico técnico previo, siempre y cuando: **El producto así como el empaque se encuentre en perfecto estado**, sin excepciones”*

*“En todos estos casos se invalidará la garantía de fabricación y por consiguiente el Terminal se considerará como si estuviera fuera de Garantía y **el CLIENTE deberá cubrir el costo de la reparación o del Terminal, según corresponda**”*

Otros ejemplos

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

“La garantía consiste en la reparación del producto y cambio de las partes dañadas”

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

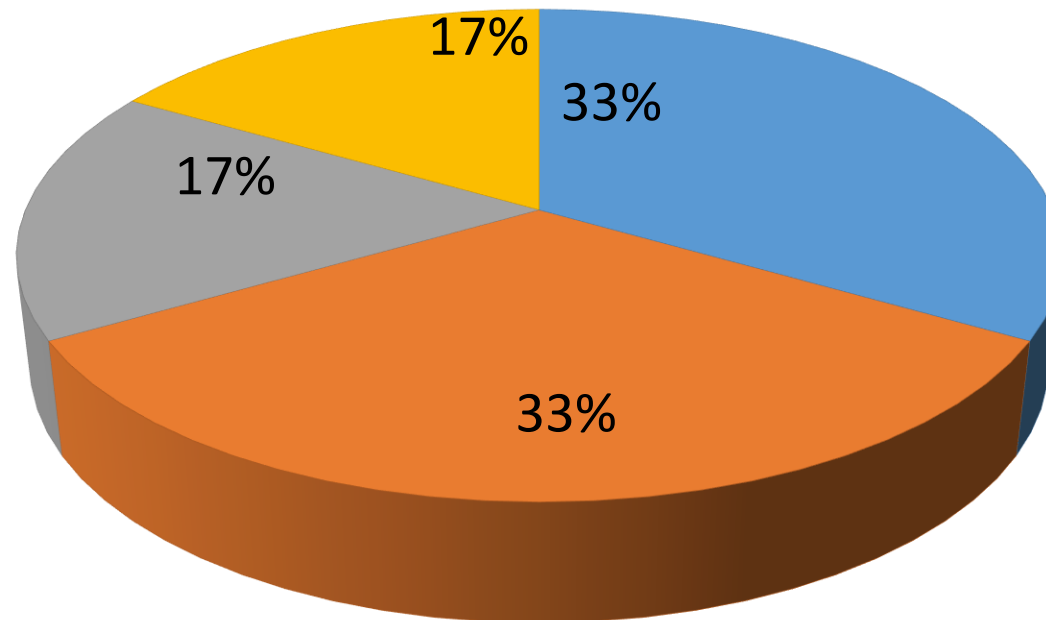
Otros ejemplos

*“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.”*

Es obligación del usuario conservar la caja y sus componentes en el período completo de la garantía. (...) la pérdida de este documento anula el derecho de servicio de garantía

Resultados fiscalización en vehículos nuevos

**Total de empresas:
6**



■ Condiciones, limitaciones y exclusiones

■ cambio de vehículo o dev. Dinero

■ Ruido, vibraciones y deterioro

■ Fecha de Inicio

Sobre las exclusiones o limitantes

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.”*

Prácticas en el mercado sobre exclusiones o limitantes a la garantía en vehículos nuevos

Falta de mantenimiento

Uso de fluidos diferentes a lo especificado por el fabricante

Instalación o modificación de piezas en forma no autorizada

No cubre las piezas y conjuntos de partes que no son permitidos por la agencia

Eliminación o modificación del VIN o número de identificación

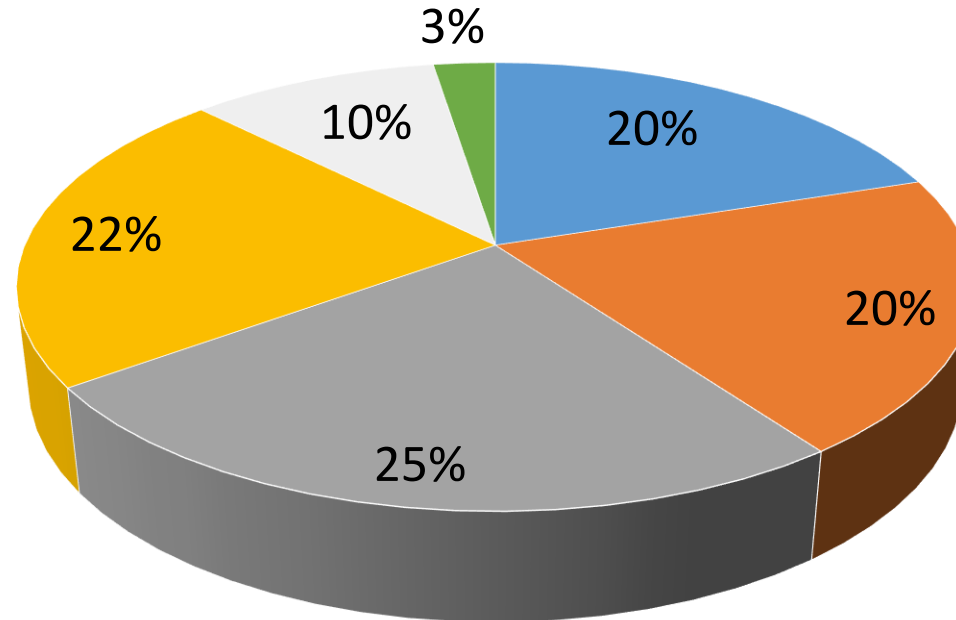
Si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el manual del usuario

Daños causados por el fallo de otra pieza del vehículo.

Condiciones ambientales

Resultados fiscalización en vehículos usados

**Total de empresas:
12**



- No entrega constancia por escrito
- Limita la garantía a motor y caja
- Falta de claridad en las condiciones y limitaciones
- Inclumple en el plazo de garantía
- Excluye la posibilidad al cambio o devolución del dinero
- Mención incorrecta de la normativa

Ejemplo práctico

CERTIFICADO DE GARANTIA

El día _____ de _____ del dos mil _____ se extiende la siguiente garantía para el vehículo con las siguientes características:

Marca: _____ Estilo _____ Año: _____ Color: _____

Carrocería: _____ Serie: _____

Esta garantía cubre solamente defectos en motor y caja de cambios, no así ningún componente alrededor del motor por ejemplo:

- a) Partes de la suspensión, b) Partes de la carrocería, c) Radio y antena d) Faja de distribución
- e) Tanque de combustible, f) Clutch g) Puertas h) Controles eléctricos i) Bomba de gasolina
- j) Llantas y aros k) Asientos manillas, cierres l) frenos m) Bomba de agua n) Alternador o) Batería
- p) Inyección q) Distribuidor r) Radiador s) Partes eléctricas

Nota : Esta garantía exime de toda responsabilidad a _____ por daños en el motor y la caja de cambios debido a l mal manejo o descuido incurridos por el comprador, tampoco _____, asume responsabilidades por recalentamiento del motor, descuidos en los aceites o trabajos realizados en un taller que no a sido autorizado por _____ una vez entregado el automotor queda a plena responsabilidad del comprador.

Esta garantía vence 30 días naturales después de firmada la escritura de venta de este vehículo.

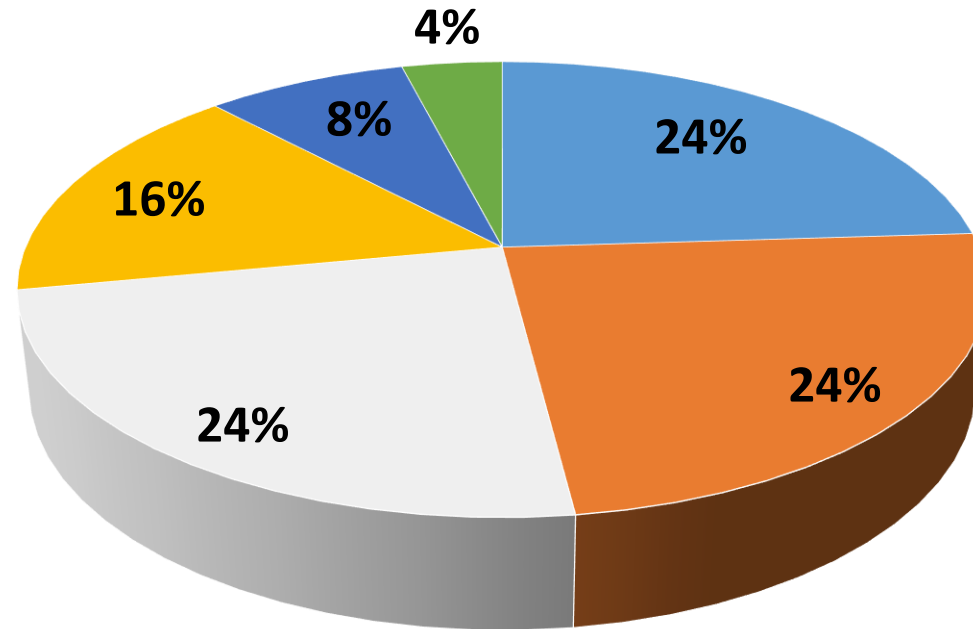
Otros ejemplos

La Garantía comprende: “desperfectos mecánicos que se presenten en el vehículo descrito, en su MOTOR, únicamente como unidad independiente”

No cubre aquellos de transporte público; utilizados como taxis

Resultados fiscalización en motocicletas nuevas

Total de
empresas:
6



- No indica el alcance
- Restricción a la entrega de certificados
- Falta de claridad en las condiciones y limitaciones
- Incumplimiento en la fecha de inicio
- Excluye la posibilidad al cambio o devolución del dinero
- Limitación de la garantía al motor

Ejemplos prácticos

“1. La garantía ofrecida por _____ a sus clientes es de 6 meses o 6000 kilómetros (lo que acontezca primero) a partir de la fecha de facturación de la motocicleta”

“La garantía empieza a regir desde el momento de la facturación”

Artículo 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.

Ejemplos prácticos

“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”

“Las piezas o repuestos utilizados para eliminar un desperfecto tendrán una garantía de 30 días desde la fecha en que el vehículo fue devuelto al cliente una vez reparado, según indica la factura de servicio de reparación.”

“No se dará servicio de GARANTIA sin la presentación del certificado”

www.consumo.go.cr

Muchas Gracias