

Derecho de garantía

31 de julio 2018



Dirección Apoyo al Consumidor

¿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 de la DAC



Marco Legal

Artículo 46 de la Constitución Política.

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

Reglamento a la Ley, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

Conceptos Relevantes

IMPORTANTE



¿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.*

También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano-en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley-que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros...”

Excepciones al Concepto de Consumidor

El artículo 2 del Reglamento a la Ley no. 7472 contempla además los siguientes conceptos:

- 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.** (El subrayado y resaltado es nuestro)

Excepciones al Concepto de Consumidor

- ❑ **Pequeño industrial:** La persona física o entidad de hecho o de derecho, que adquiera productos terminados o insumos para integrararlos 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.

Excepciones al **Concepto** de Consumidor

Por su parte el artículo 15 inciso b) de la Ley del Impuesto sobre la Renta –Ley 7092- señala:

b) **Pequeñas empresas:** se consideran pequeñas empresas aquellas personas jurídicas cuyo ingreso bruto en el período fiscal no exceda de $\text{¢}100.513.000.00$ y a las cuales se les aplicará, sobre la renta neta, la siguiente tarifa única, según corresponda:

- i) Hasta $\text{¢}49.969.000.00$ de ingresos brutos: el 10%
- ii) Hasta $\text{¢}100.513.000.00$ de ingresos brutos: el 20%

- *Se incluye por ende todo empresario dentro de ese rango.*
- *Este dato se previene a la parte gestionante.*

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 n.º 1441-92 de las 13:45 horas del 2 de junio de 1992

- El concepto de consumidor no responde a razones técnicas ni profesionales:

"...es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello la relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos ..."

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, resolución n.º 1441-92 de las 13:45 horas del 2 de junio de 1992

Principios constitucionales:

- ❑ La **preocupación estatal** a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores,
 - ❑ La **reafirmación de la libertad individual** al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor posible conocimiento del bien o servicio a adquirir,
 - ❑ La **protección** de la salud cuando esté involucrada, el ordenamiento y,
 - ❑ La **sistematización** de las relaciones recíprocas entre los interesados,
 - ❑ La **homologación de las prácticas comerciales** internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia.
- 

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.

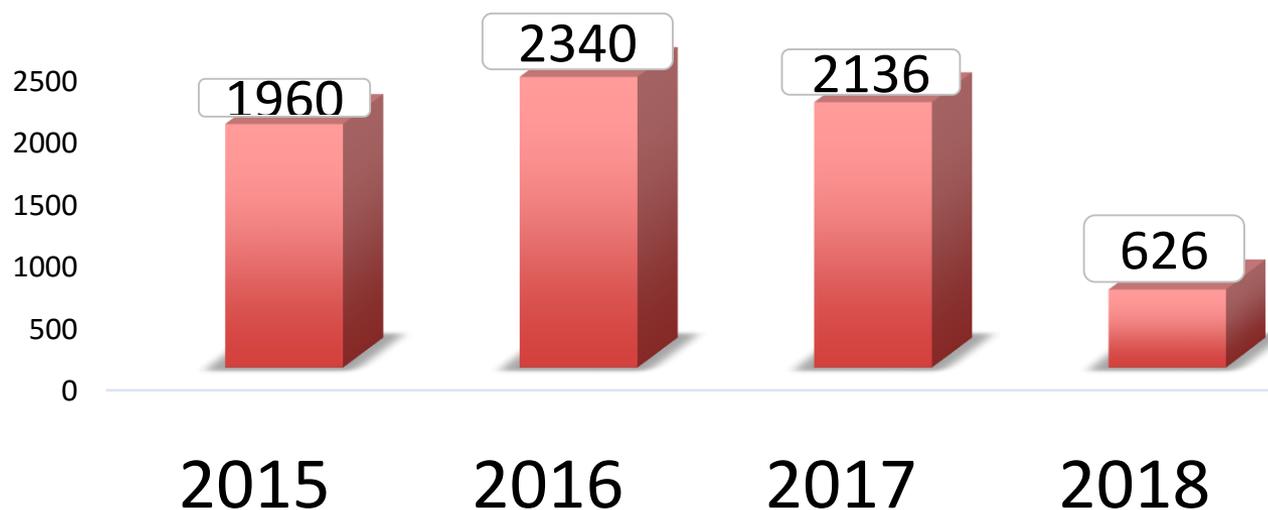
Cumplir con lo dispuesto en normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Mantener en buenas condiciones los instrumentos de medición.

Extender la **factura** o comprobante de compra.

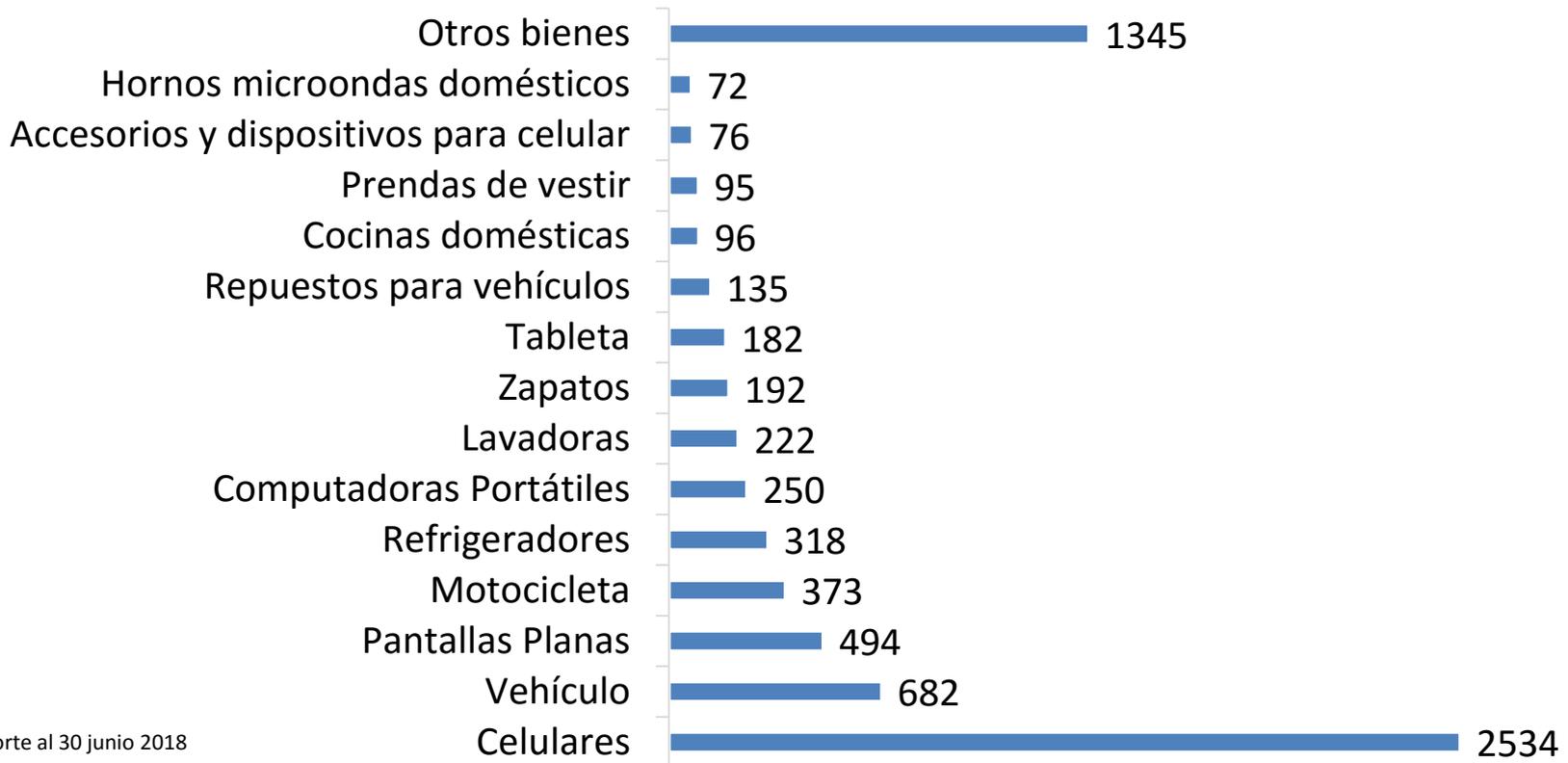
Análisis de las estadísticas sobre las denuncias Periodo 2015-2018

Costa Rica: Cantidad de denuncias por año por garantía 2015 - 2018*



* Corte al 30 junio 2018

Costa Rica: Bienes más denunciados por garantía 2015 - 2018*



* Corte al 30 junio 2018

Costa Rica: Incumplimientos denunciados ante la CNC por garantía 2015 - 2018*

Tipo de incumplimiento denunciado	Cantidad de denuncias
Quiere cambio del artículo o devolución del dinero (art. 43 LPCDEC y 44.b Reglamento)	4451
Incumplimiento (art. 43 LPCDEC)	1438
Anulación y pérdida de garantía	705
No dan garantía (art. 43 LPCDEC y 44.b Reglamento)	167
Incumplimiento en el plazo de la reparación (art. 34.e,i LPCDEC, 43.f y 44.d Reglamento)	141
Reparación no satisfactoria (art. 43 LPCDEC y 44.b Reglamento)	68
Condiciones y limitaciones excesivas (art. 44 Reglamento)	31
Le cobran la reparación dentro del plazo de garantía (art. 43 LPCDEC y 44.b Reglamento)	26
No hay repuestos en el país (art. 43 LPCDEC y 44.b Reglamento)	25
Incumplimiento (art. 34.a LPCDEC y 44.a Reglamento)	5
No extienden plazo de garantía (art. 44 Reglamento)	3
Reparación imposible y no se cambia artículo (art. 44 Reglamento)	3
Incumplimiento en Servicios de Reparación (art. 34.e,i LPCDEC, 43.f y 44.d Reglamento)	1
No se entregó por escrito (art. 43 LPCDEC)	1

* Corte al 30 junio 2018

La Garantía: normativa



La obligación

El artículo 43 de la **Ley N° 7472** prevé como obligación del comerciante:

*“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

“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”.

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...”

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.

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

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.**

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.**
- 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.

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.**

EJEMPLO DE DIAGNÓSTICO

Detalle de la orden #	11400
Servicio	Humedad interna
Serie	534004424008
Modelo	
Referencia de Compra	
Prioridad	Muy Alta
Cliente	
Número de Estado	
Presu de reparación	0.00
Accesorios	NO
Problema del Cliente	Ruido
Descripción del Cliente	NO SE ESCUCHA LA LLAMADA SE PEGA INGRESA EN BUEN ESTADO SIN ACCESORIOS MARISOL SILES
Tipo de Orden	Reparar
Nota/Revisión	Revisado CR
Reporte Técnico	SE APLICÓ REVISIÓN; SE ANULA GARANTÍA POR PRESENTAR HUMEDAD INTERNA EN TARJETA PRINCIPAL UBICADA EN SPEAKER; EN LOS PADS DEL SPEAKER; SIN ACCESORIOS. TELÉFONO NO REPARABLE DEBIDO A QUE LA HUMEDAD AFECTÓ COMPONENTES Y A LA TARJETA PRINCIPAL.
Fecha de Entrega	14/12/2012 10:25:08

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

SE APLICÓ REVISIÓN; SE ANULA GARANTÍA POR PRESENTAR HUMEDAD INTERNA EN TARJETA PRINCIPAL UBICADA EN SPEAKER; EN LOS PADS DEL SPEAKER; SIN ACCESORIOS. TELÉFONO NO REPARABLE DEBIDO A QUE LA HUMEDAD AFECTÓ 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.

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

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.

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.

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

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

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 (...)”*

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



Ejemplos prácticos



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.

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.

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 vale por **30 días naturales** después de firmada la escritura de venta de este vehículo.

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 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 vale 30 días naturales después de firmada la escritura de venta de este vehículo.

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

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 Conforme

www.consumo.go.cr

Muchas Gracias

