



# ESTUDIO:

**Alcances del derecho garantía  
publicados en los sitios web de  
empresas que venden en línea**

Setiembre, 2020

**meic**  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

# Marco legal

01

**Constitución Política**  
-Artículo 46-

02

**Ley de Promoción de  
la Competencia y  
Defensa Efectiva del  
Consumidor**  
-Ley N.7472-

03

**Reglamento a la Ley  
N.7472**  
-Decreto Ejecutivo  
N.37899-MEIC-

## Artículo 46, Constitución Política

**“... Los consumidores y usuarios 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. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La Ley regulará esas materias...”**

*(Así reformado por Ley No. 7607 de 29 de mayo de 1996)*

# Marco legal

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Ley N.7472 - Artículo 32

- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- Acceso a una información, veraz y oportuna.

## OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE

Ley N.7472 - Artículo 34

- Respetar las condiciones de la contratación.
- Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz.
- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

# Marco legal

## Derecho de garantía

- Artículo 103.—Sobre la garantía.
- Artículo 104.—Sobre el plazo mínimo de garantía.
- Artículo 108.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.
- Artículo 109.—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

## Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico

- **Artículo 250.- Información sobre la transacción.** (...) Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación. Según resulte aplicable y apropiado a la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos: f) **un recordatorio de la existencia de una garantía legal** de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer; g) cuando proceda, **la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales**, así como sus condiciones (...).

**Reglamento a la Ley N.7472, Decreto Ejecutivo N.37899**

# Objetivo



Realizar un estudio exploratorio sobre los alcances de la garantía publicados en los sitios web de empresas que realizan ventas en línea, analizando la información que se le brinda al consumidor según la Ley N.7472 y su reglamento.

# Metodología

- Se analizaron los artículos 103, 104, 108, 109 y 250 (incisos f y g) del reglamento a la Ley N.7472.
- Se consideraron otras variables directamente relacionadas con los alcances de la garantía, tales como:

Inclusión de cláusulas que restringen o limitan el derecho a la garantía en contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros documentos.

Inclusión de cláusulas que restringen o limitan el tiempo en que el consumidor debe retirar el bien o de lo contrario queda a disposición de la empresa.

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

Falta de claridad de la información al mezclar políticas de cambio o devolución con la garantía o incluir información desagregada en diferentes apartados en el sitio web referente a la garantía.

El plazo para verificar el defecto y realizar el cambio del artículo o devolución del dinero es mayor a 15 naturales, plazo máximo para el diagnóstico y reparación.

Se detallan en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía y no prescriben condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos del consumidor.

Los términos y condiciones o la información sobre la garantía no están visibles en el sitio web para el consumidor.

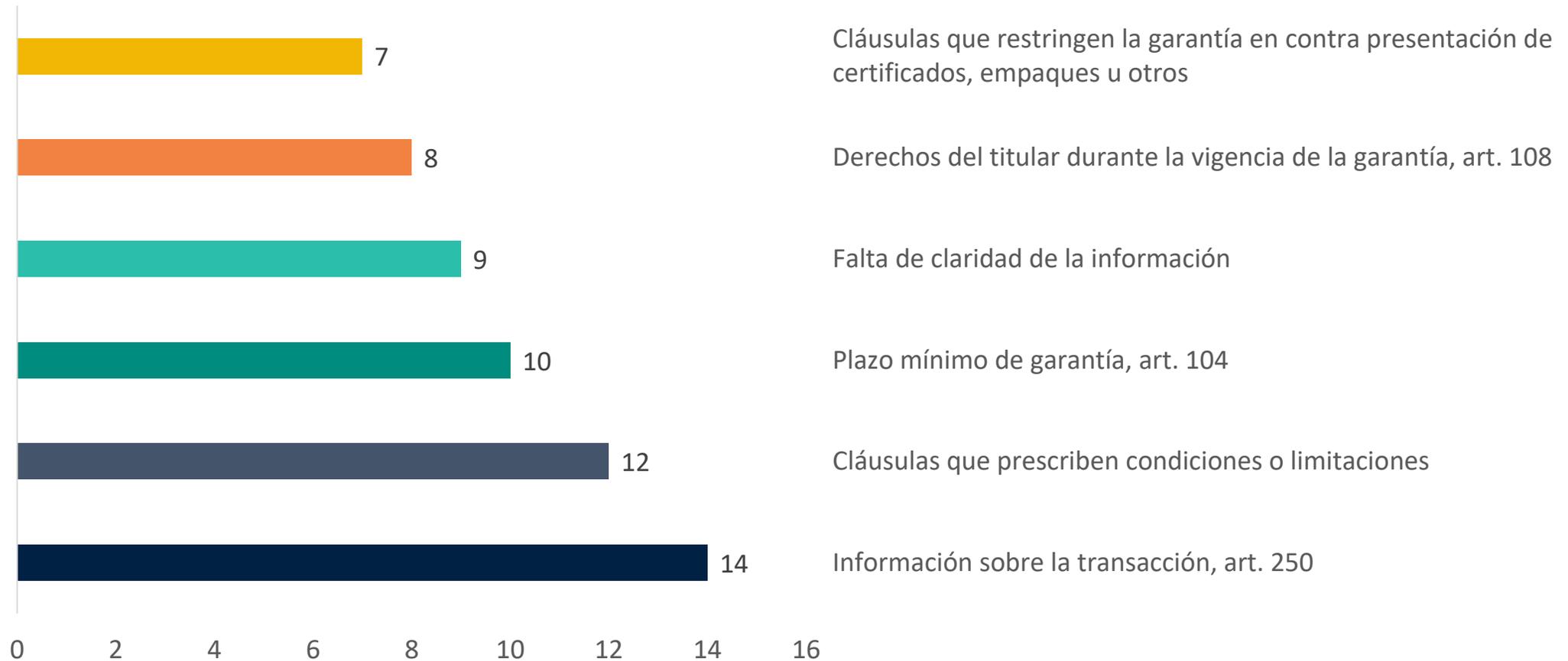
# Metodología

- Con la finalidad de recabar la información, **se visitaron 15 sitios web de empresas que realizan ventas en línea**, representadas por diferentes grupos comerciales tales como:
  - Tiendas departamentales.
  - Tiendas deportivas.
  - Zapaterías.
  - Artículos de oficina.
  - Empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos, línea blanca, computadoras, entre otros.
- Al visitar el sitio web se consultaron al menos los apartados que se mencionan a continuación, con la finalidad de revisar de acuerdo con la normativa, todos los aspectos referentes a la garantía de los bienes y servicios:
  - Términos y condiciones.
  - Información sobre la garantía.
  - Políticas de cambios y devoluciones.
  - Inventario de productos.



# RESULTADOS

# Incumplimientos más reiterativos

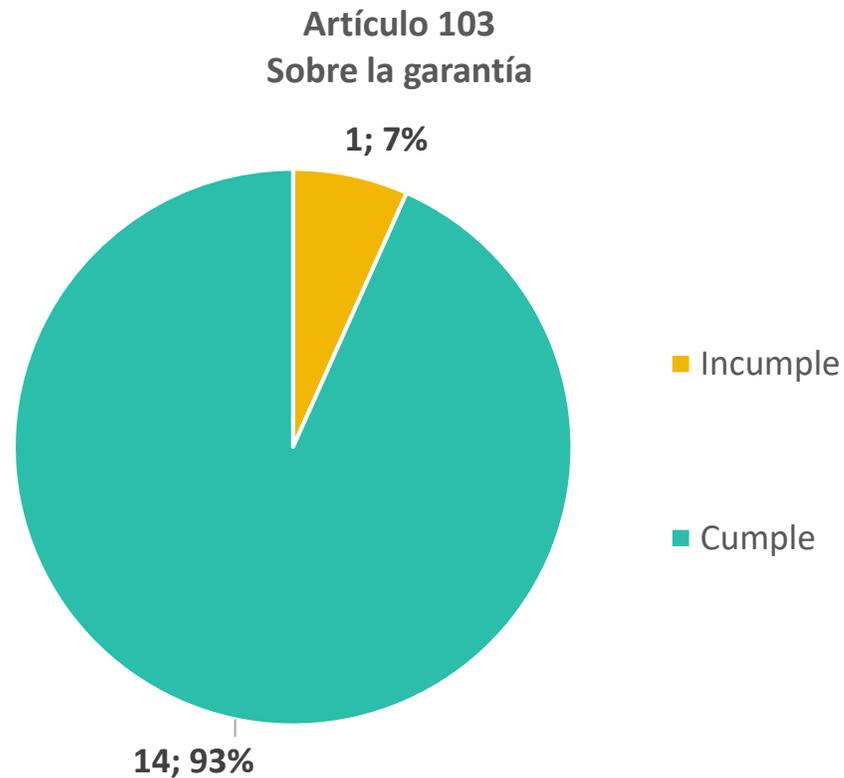


Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# 1.Existencia de la garantía

Artículo 103 del reglamento a la Ley N.7472

- Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado.



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.



La empresa que incumple sólo hace referencia a algunas categorías de productos, en las restricciones se da a entender que hay productos que no tienen garantía y en ciertas categorías de productos indican que después de un plazo determinado para reclamar la garantía el consumidor debe contactarse directamente con el fabricante, descartando la opción de que el consumidor se presente al comercio dónde adquirió el producto para hacer valer su derecho.

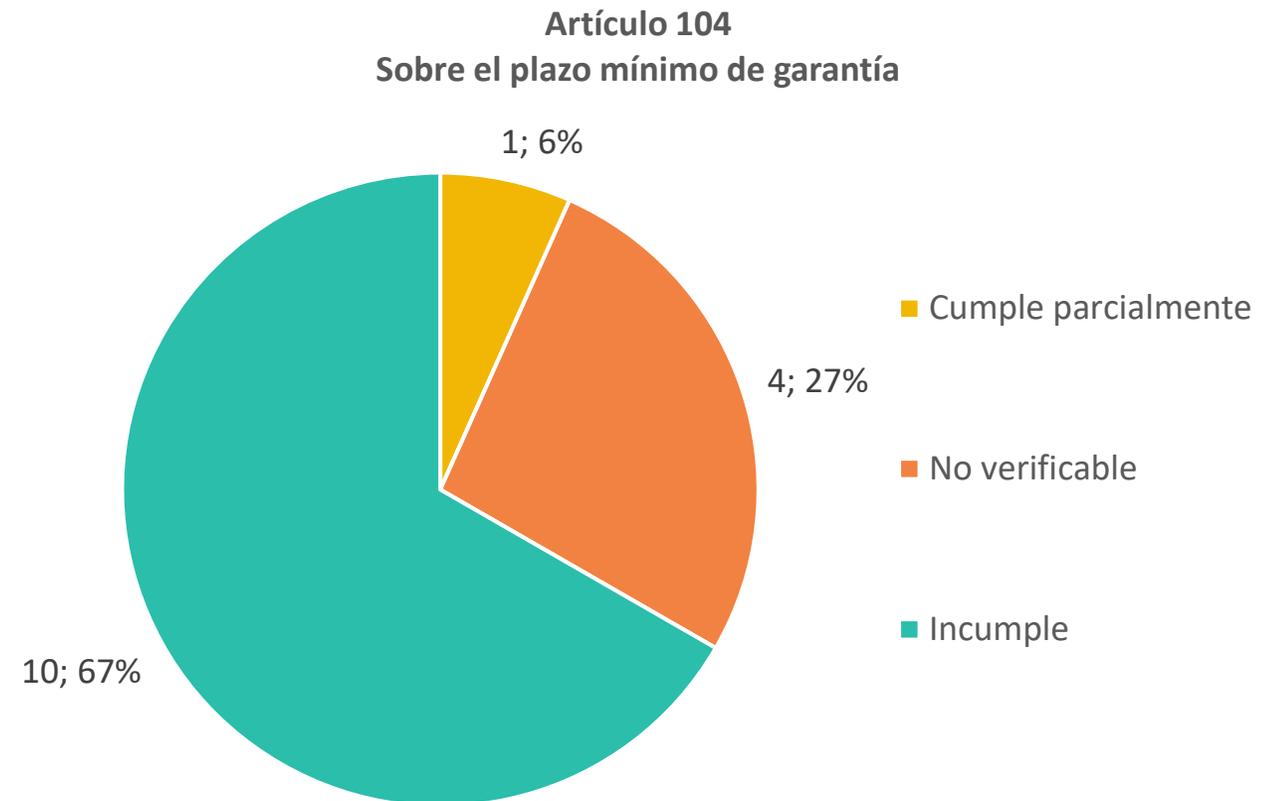
## 2.Plazo mínimo de la garantía

Artículo 104 del reglamento a la Ley N.7472

### Plazo mínimo de garantía de todos los bienes y servicios:

- **30 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio.**
- Si el comerciante o proveedor otorga plazos mayores, estos prevalecen.

\*No verificable: corresponde a empresas que se refieren a las garantías comerciales al indicar que cada artículo tiene asignado por defecto un tiempo por garantía de fábrica.



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimientos en el plazo mínimo

Artículo 104 del reglamento a la Ley N.7472

- ✘ “(...) El período de garantía será de **treinta (30) días, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura** correspondiente (...).
- ✘ “(...) Todos los artículos tienen una garantía de 30 días hábiles, **iniciando a partir de la fecha de compra** del artículo (...)”.
- ✘ “(...) ofrece una garantía de un (1) año para maletines y accesorios fabricados en lona; dos (2) meses, para calzado; **un (1) mes**, para ropa y accesorios no confeccionados o complementarios (...)”.
- ✘ “(...) El tiempo máximo para realizar cambio de artículos es **30 días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura** (...)”.

## INCUMPLIMIENTOS:

Falta de claridad y veracidad en la información

- Plazo de treinta (30) días, pero sin detallar que son hábiles.
- El plazo inicia a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura correspondiente.
- El plazo es de 1 mes o incluso informan que son 30 días naturales.



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

# 3. Derechos del titular durante la vigencia de la garantía

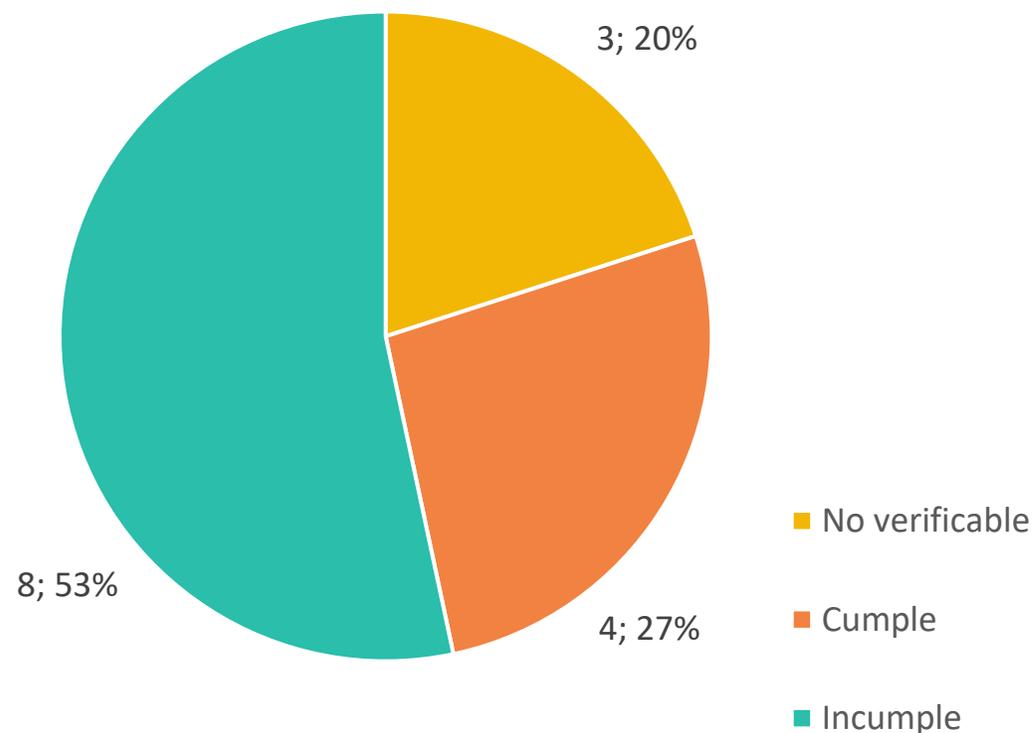
Artículo 108 del reglamento a la Ley N.7472

- Durante el período de vigencia de la garantía, **su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a:**

1. La devolución del precio pagado.
2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. A la reparación gratuita del bien.

\*No verificable: corresponde a las empresas que no mencionan esta información en su sitio web, por lo que no se puede determinar su cumplimiento.

Artículo 108  
Derechos del titular durante la vigencia de la garantía



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimientos sobre los derechos del titular durante la vigencia de la garantía

Artículo 108 del reglamento a la Ley N.7472

- ✘ “(...) El XXX *procede con el reembolso del dinero al cliente ante las siguientes eventualidades:* (...) 2. Cuando el cliente después de **hacer uso de la garantía del producto continúa insatisfecho** con la calidad del producto o servicio (...)”
- ✘ “(...) XXX *puede reemplazar o reparar el artículo*, el cual ha desarrollado una falla, durante el período de garantía como consecuencia de un defecto de diseño o fabricación (...). “(...) *En caso el nuevo artículo intercambiado presente daños ocultos o existentes, nuestro administrador de tienda evaluará el artículo y decidirá si califica para un reembolso, usando la cantidad de dinero pagado(...)*”.
- ✘ “(...) Toda mercadería que adquirís en XXX goza de garantía y si no satisface tus expectativas *está sujeta a cambio o devolución* (...)”.
- ✘ “(...) Una vez aceptada la garantía se cambiará el artículo por otro artículo o se aplicará nota de crédito o se procederá a la reparación del bien (*no hacemos devolución de dinero*) (...)”.

## INCUMPLIMIENTOS:

- Se indica que realizan la devolución del dinero si el artículo repuesto (una vez realizado un cambio) presenta daños ocultos o existentes.
- En caso de que el producto no tenga reparación, se realiza el cambio por otro producto o se reembolsa el dinero.
- Mencionan únicamente una de las opciones de los derechos que tiene el consumidor, ya sea reparación o cambio del producto, habiendo falta de claridad con respecto al derecho de devolución del dinero.
- Indican expresamente que no hacen devolución de dinero.

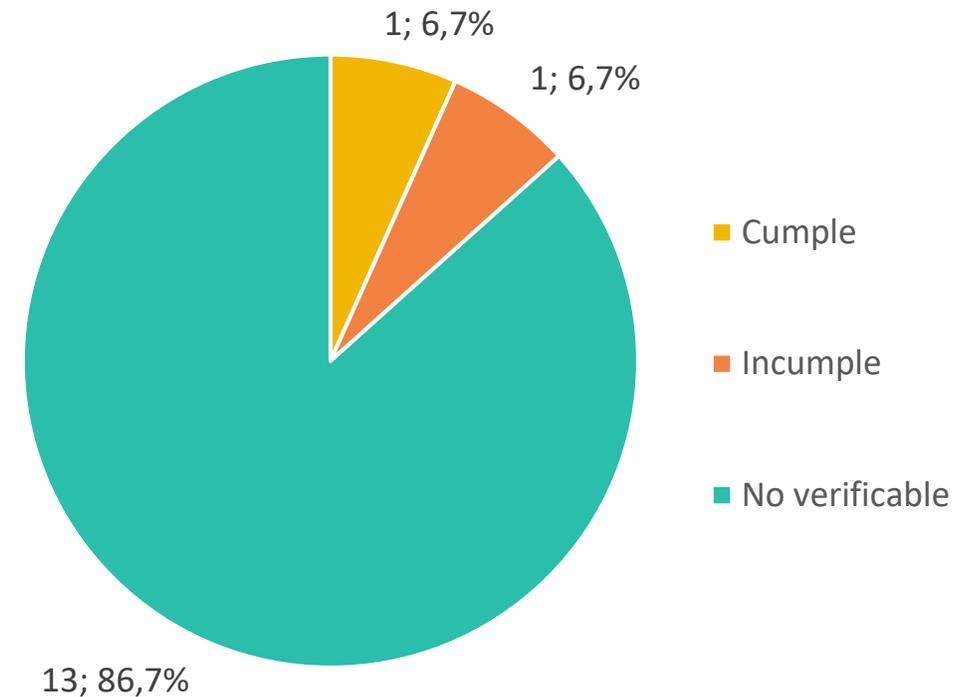
# 4.Reglas para la reparación del bien

Artículo 109 del reglamento a la Ley N.7472

- El consumidor tiene derecho a la reparación del bien dentro de la vigencia de la garantía el consumidor.
- Entre las reglas especiales cuando se realice una reparación en garantía, están:
  - a) *Gratuidad de la reparación (...).*
  - b) *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 (...).*
  - c) *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 (...).*
  - d) *Sobre la entrega y alcances de la constancia (...).*

\*No verificable: no se detalla sobre aspectos relacionados directamente a la reparación de los bienes, tales como plazo o condiciones.

Artículo 109  
Reglas especiales para los casos de reparación en garantía



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimientos sobre las reglas para la reparación del bien

Artículo 109 del reglamento a la Ley N.7472

- ✘ “(...) La garantía consiste en la reparación del producto **en un tiempo no mayor de 30 días a partir de su devolución** (...)”
- ✘ “(...) En caso de devoluciones por defecto de fábrica, XXX **tendrá un plazo máximo de treinta (30) días para verificar el defecto**, contados a partir del día en que se recibe la solicitud por parte de El Cliente. Una vez comprobado el defecto se procederá con el cambio del producto o la devolución del dinero (...)”.

## INCUMPLIMIENTOS:

- Se indica que el plazo de reparación no será mayor a 30 días a partir de la devolución del bien y no informa de manera clara la excepción descrita en el reglamento.
- Plazo **para verificar el defecto** mayor a 15 días naturales: el plazo para verificar el defecto no debe ser mayor al plazo que le otorga la ley a los comerciantes para realizar la reparación.

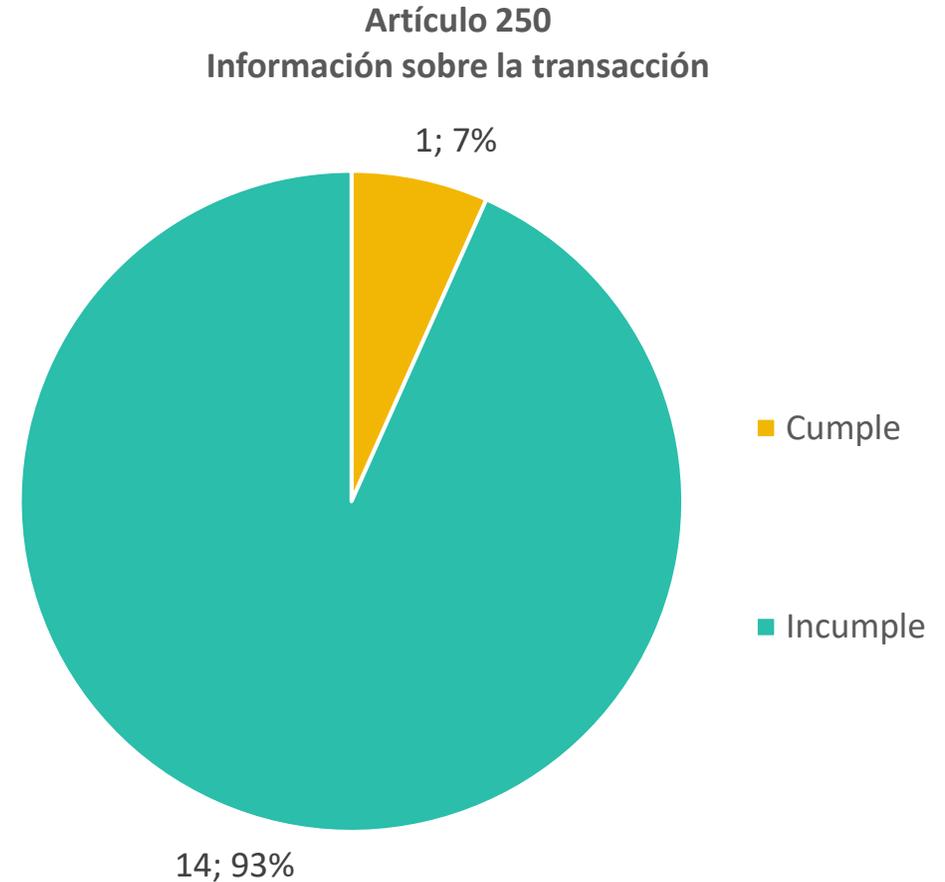


No se le brinda información clara, veraz, oportuna y suficiente al consumidor, en cuanto a las condiciones de la reparación.

# 5. Información sobre la transacción

Artículo 250 del reglamento a la Ley N.7472 (incisos f y g)

- El comerciante **debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción**, permitiéndole tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.
- *La información debe incluir los siguientes elementos:*
  - **Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.**
  - **Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones. (...).**



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimientos sobre la información sobre la transacción

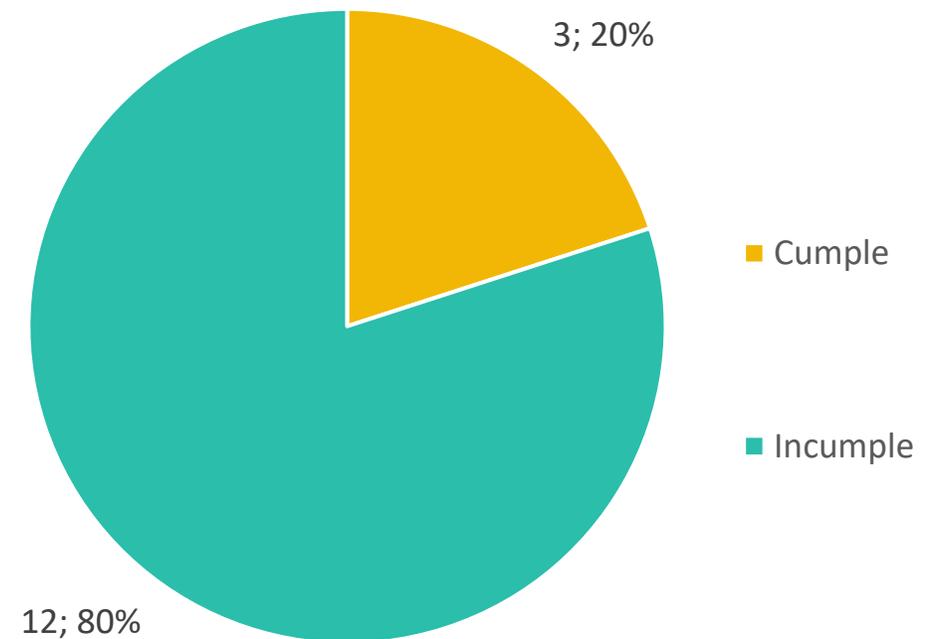
Artículo 250 del reglamento a la Ley N.7472 (incisos f y g)

- ✘ Se indica la existencia de la garantía, sin embargo, **existen cláusulas que son poco claras para el consumidor**, incumpliendo el principio de claridad en la información.
- ✘ Se agregan cláusulas en las cuales **se condiciona el uso de la garantía y que resultan en limitaciones que reducen o pretenden desnaturalizar los derechos** que legalmente le corresponden al consumidor.
- ✘ Las **empresas que ofrecen bienes muebles duraderos**, como artículos de línea blanca, tecnológicos, equipo deportivo, entre otros, los cuales cuentan con plazos mayores al plazo mínimo legal de nuestro país por tener la garantía del fabricante, *garantías comerciales*, **no informan las condiciones ni el plazo en cada uno de los artículos disponibles en el sitio web para compra.**

## 6. Condiciones de la garantía

- La Ley N.7472 y su reglamento establecen que se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, **sin que se prescriban 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.
- Además, en cualquier exclusión o limitante a la garantía, debe existir necesariamente un **nexo causal** en donde se demuestre que el daño se debió a alguno de los factores descritos dentro de las exclusiones.

Cláusulas que prescriben condiciones o limitaciones sobre la garantía



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimiento sobre las condiciones de la garantía

- Entre las condiciones más comunes se encuentran mensajes como los siguientes:



Los productos que se encuentra en promociones u ofertas pierden la garantía.



El producto **no debe tener daños, ni alteraciones de ningún tipo.**



La garantía **no es aplicable en caso de mal uso** del producto.



Los productos que **evidencian daño físico o alteraciones**, tales como: desgaste, ralladuras, raspones, rupturas, golpes, aplicación de tintes, modificaciones, entre otros, no podrán ser reclamados por garantía.



**Queda a criterio del administrador u otro encargado del comercio**, evaluar el producto para resolver si aplica o no la garantía o mencionan frases como “si el producto no presenta un daño evidente excluido de la garantía se recibirá el artículo

# 7. Restricción o limitación sobre el derecho a la garantía

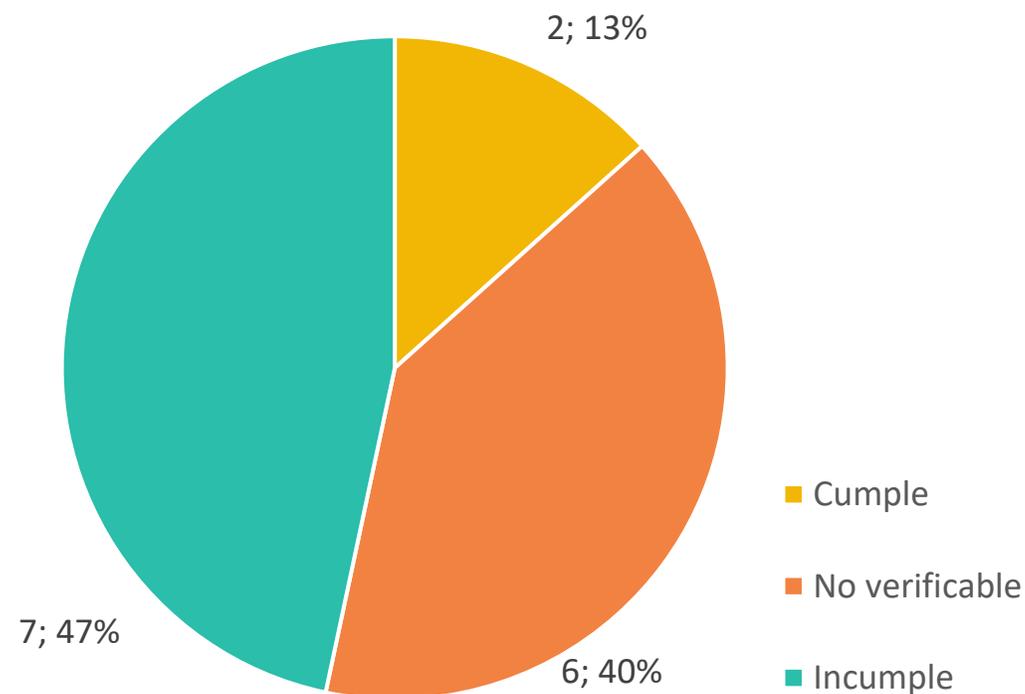
Artículos 34 *inciso g)* y 43 de la Ley N.7472

- Todo bien o servicio está implícitamente garantizado, por lo que **no se pueden restringir o condicionar el derecho a la garantía a:**

**1. La entrega de documentos adicionales a la factura comercial,** por cuanto esta es comprobante suficiente de la relación de consumo.

**2. A la entrega de elementos como empaques originales y etiquetas del bien.**

Cláusulas que restringen la garantía en contra presentación de documentos, empaques u otros



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimiento restricción o limitación sobre el derecho a la garantía

Artículos 34 *inciso g)* y 43 de la Ley N.7472

- Entre las restricciones o limitaciones más comunes se encuentran las siguientes condiciones:

Entrega del bien con etiquetas.

Entrega del bien con empaques originales.

Entrega de la boleta u hoja de garantía.

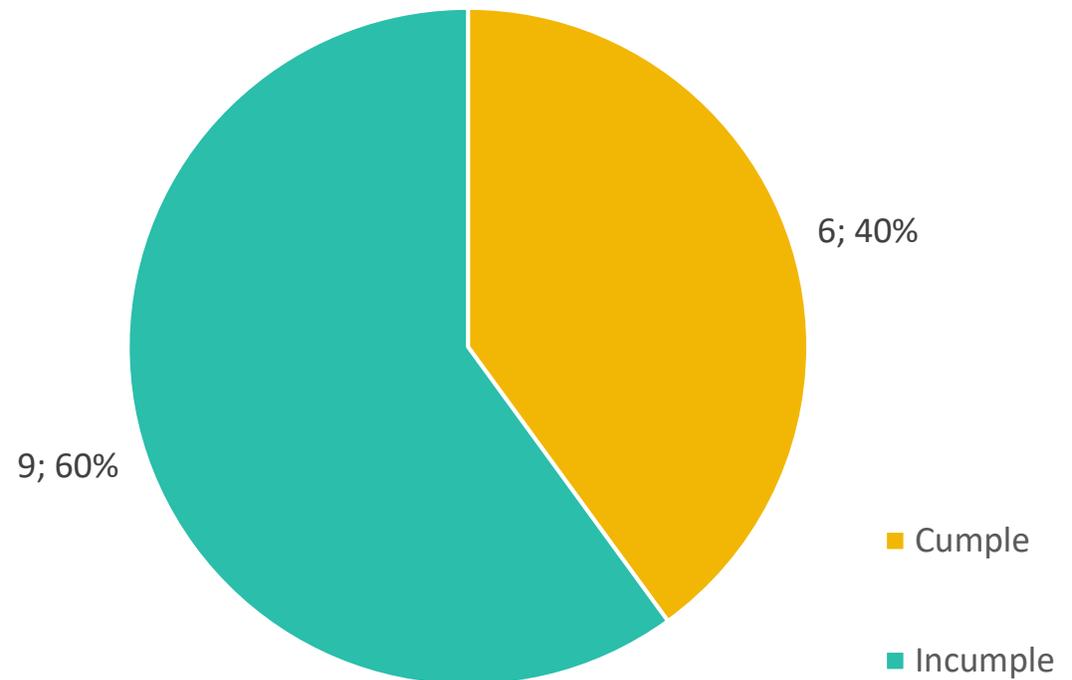
Presentación de la tarjeta de crédito con que se realizó la compra.

# 8. Falta de claridad en la información

Artículo 32 de la Ley N.7472

- La ley establece que los consumidores **tienen derecho al acceso de información, veraz y oportuna**, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- Por lo tanto, en cuanto a los alcances de la garantía, los comercios deben brindarle la información al consumidor de manera clara, veraz, suficiente y oportuna, y **no mezclarlos con otro tipo de políticas.**

Falta de claridad de la información referente a los alcances de la garantía



Fuente: Elaboración propia, agosto 2020.

# Incumplimiento por falta de claridad en la información

Artículo 32 de la Ley N.7472

- ✘ Se mezclan políticas de cambio o de devolución con el derecho de garantía.
- ✘ Se incluye información desagregada en diferentes apartados en el sitio web.
- ✘ Los términos y condiciones o la información sobre la garantía no están visibles en el sitio web.

**Provoca confusión al consumidor al no encontrar toda la información de la garantía en un mismo lugar y al no poder distinguir qué aspectos tema**



**Este tipo información tiende a confundir o informar de manera incorrecta al consumidor.**

# Incumplimiento por falta de claridad en la información

Artículo 32 de la Ley N.7472

1. Se ubicó información adicional en otra sección del sitio web denominada "Políticas de cambios, reembolsos o garantías".
2. Se incluye información sobre la garantía dentro de las políticas de devolución y/o reintegro de dinero. Además, la información de términos y condiciones, no se ubica en la página principal del sitio web.
3. Se incluye información referente a la garantía en dos apartados adicionales: Políticas de devolución y/o reintegro de dinero y gestión de cambio por talla o por defectos de fábrica.
4. Se ubica en otro apartado en el sitio web denominado "certificado de garantía" en el que se detalla mayor información sobre las condiciones de la garantía y dentro de los términos y condiciones no se hace referencia a este ni se incluye un enlace directo para su revisión.
5. Las condiciones por defecto de fábrica se confunden con políticas de cambio.
6. La garantía se encuentra dentro de un apartado denominado "cambios y devoluciones".
7. Se encontró información en un apartado denominado "¿Qué debo hacer para realizar la devolución de las compras en tienda?" dentro del apartado "Política de cambios y devoluciones". Además, la información no se ubicó en la página principal del sitio web ni en los términos y condiciones.
8. Dentro del apartado de "Política de cambios y devoluciones" se incluye una cláusula que corresponde a alcances de la garantía "reembolso del dinero".
9. Dentro del apartado "Términos y condiciones de garantía" se incluyen dos secciones: políticas de cambios y condiciones de cambio.

## INCUMPLIMIENTOS:

**Falta de claridad y veracidad  
de la información**

## 9.Otros incumplimientos



### Plazo para retirar el bien en caso de reparación

Inclusión de cláusulas que restringen o limitan el **tiempo en que el consumidor debe retirar el bien en caso de reparación** o de lo contrario queda a disposición de la empresa.

Únicamente se encontró que 1 empresa menciona un plazo determinado para que el consumidor retire el bien una vez que ha sido reparado, indicando que después de este plazo el comercio no se hará responsable del artículo.

**\* En caso de que el artículo aún esté en el período de garantía, la empresa tiene el deber de resguardarlo\*.**



# CONCLUSIONES

# Conclusiones

- Se determina que la manera de informar los alcances de la garantía a los consumidores mediante el sitio web de los comercios, incumple con lo señalado en la Ley N.7472 y su reglamento, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, por cuanto existe falta de claridad y veracidad de la información presentada.
- Se encontró que el incumplimiento más reiterativo tiene que ver con lo establecido en el artículo 250 del reglamento a la Ley N.7472, sobre la obligación del comerciante de informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los **términos y condiciones de la transacción**, específicamente con las condiciones para hacer valer la garantía legal y cuando proceda la garantía comercial.
- Con respecto a los **derechos del titular de la garantía** durante su vigencia, se encontró que los comercios condicionan el uso de al menos uno de los derechos que el reglamento a la Ley N.7472 otorga, limitándole al consumidor la opción de escoger la que le resulte más conveniente. En la mayoría de los casos, existe falta de claridad con respecto al derecho de devolución del dinero y si bien, el consumidor no pierde ninguno de los derechos que le confiere la ley, este tipo de redacción puede generar una percepción equívoca al consumidor.
- En lo que respecta al **plazo mínimo de garantía**, las empresas no lo informan de manera correcta según lo estipulado en el reglamento de la Ley N.7472, el cual define que el plazo será de 30 días hábiles.

# Conclusiones

- Se detectó un incumplimiento sobre el plazo de las empresas para verificar el defecto y proceder con el cambio del artículo o devolución de dinero, ya que indican que es de 30 días a partir de la devolución del bien.
- Otro de los incumplimientos encontrados es la inclusión de cláusulas en los alcances de la garantía que resultan en limitaciones que afectan directamente el derecho del consumidor.
- Se encontraron cláusulas que restringen al consumidor su derecho para hacer valer la garantía a la entrega de del bien con etiquetas, empaques originales, hoja o boleta de garantía u otro tipo de documentación.
- Se determina que las empresas deben prestar especial atención al hecho de incluir los alcances de la garantía dentro de las políticas de cambio y devolución y de incluir información que tiene que ver con la garantía de manera desagregada en diferentes apartados, ya que puede provocar confusión al consumidor.
- Se recalca la obligación de **colocar la información sobre la garantía en un lugar de fácil acceso y visible para el consumidor en el sitio web.**

