

INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL CONSUMIDOR SOBRE EL DERECHO DE GARANTÍA, PUBLICADA EN LOS SITIOS WEB DE EMPRESAS QUE REALIZAN COMERCIO ELECTRONICO

Agosto – Setiembre 2021



Marco Legal

Normativa Aplicable

Constitución Política

-Artículo 46

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

-Ley N.7472

Reglamento a la Ley N.7472

-Decreto Ejecutivo N.37899-MEIC

Protección al Consumidor en el contexto del Comercio Electrónico

-Capítulo X



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

Propósito de la Investigación

Fiscalización de mercado de la información proporcionada al consumidor sobre el **derecho de garantía** en los sitios web de empresas que realizan ventas en línea, según la Ley N.7472 y su Reglamento.

Metodología

Procedimientos de la Investigación

Visitas a 20 sitios web de comercios que realizan ventas en línea

Análisis de la Información de Garantía comunicada al consumidor de comercio electrónico

Identificación de incumplimientos sobre Garantía, Reglamento 37899-MEIC, Ley No. 7472

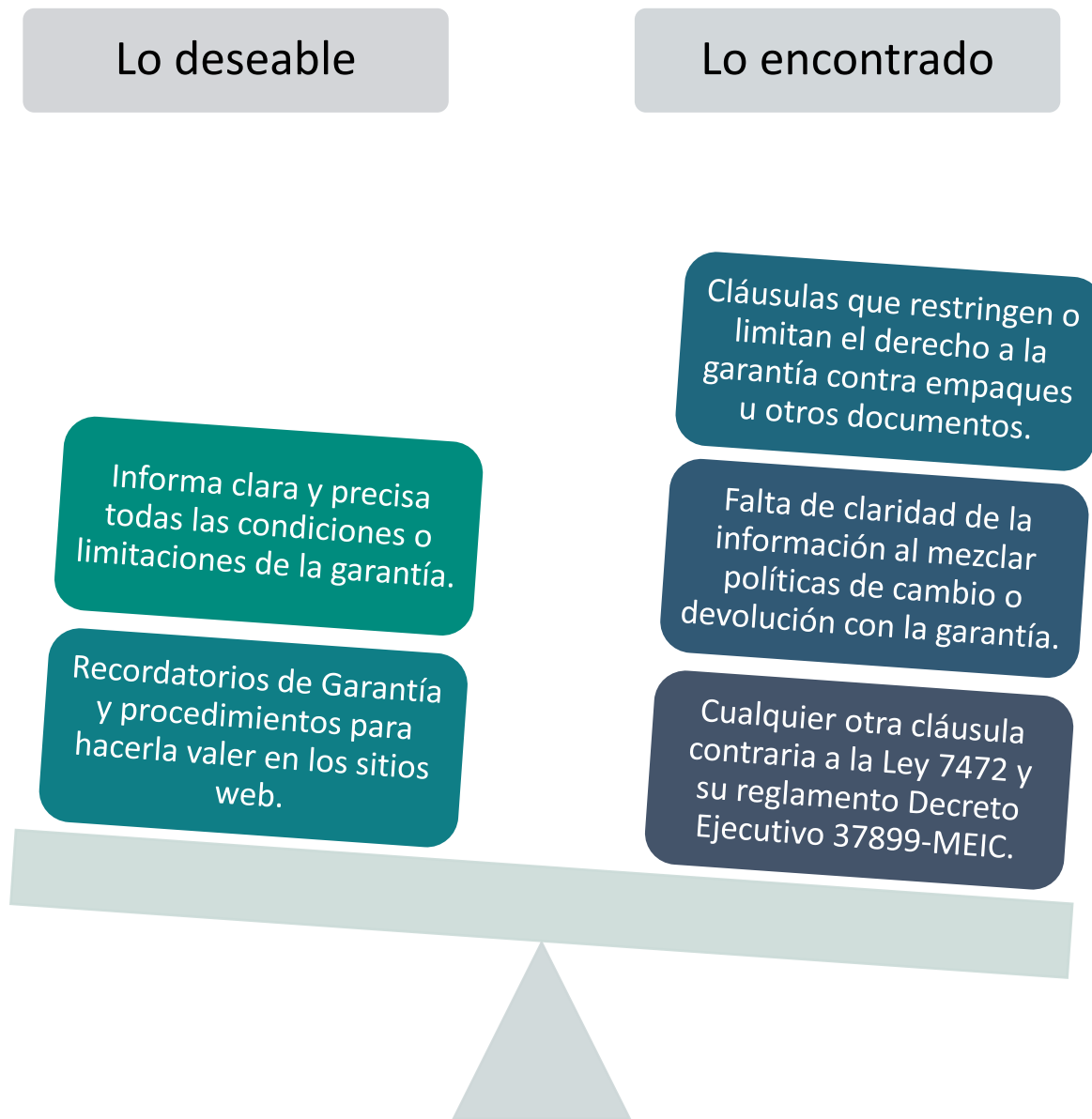
Elaboración de misivas informativas y Reuniones Virtuales con Comerciantes para la corrección de incumplimientos

Período Agosto – Septiembre 2021

*Estudio paralelo a Comercio Electrónico

Metodología

Algunas Variables analizadas:





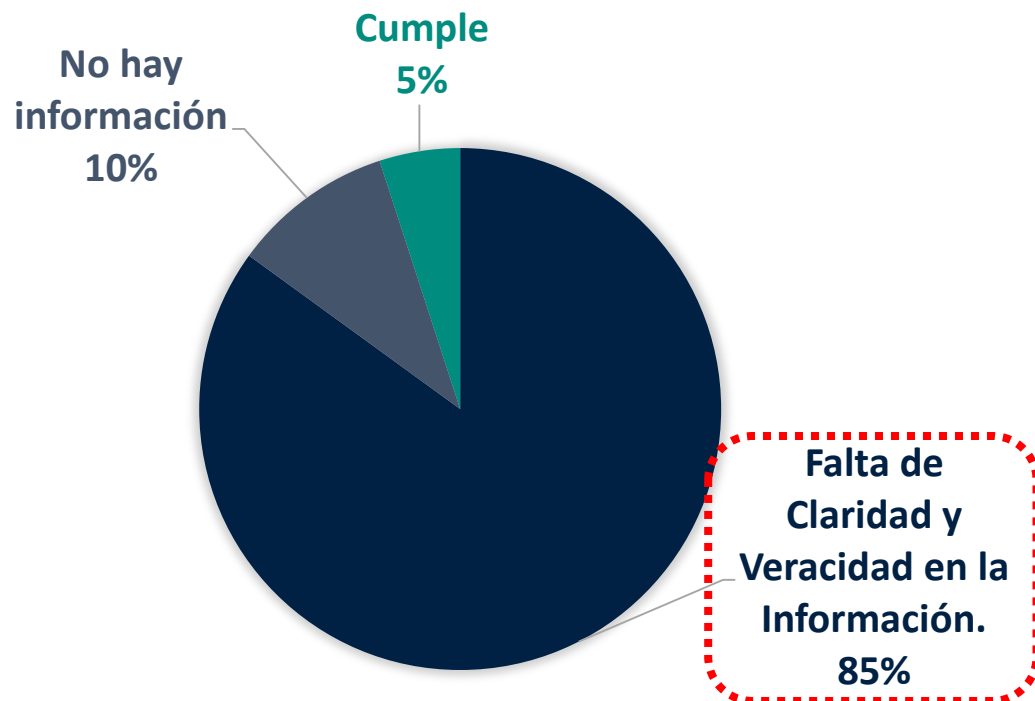
Resultados

Sobre lo obtenido de la Investigación

Resultados

1. Información sobre la garantía legal de los bienes

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA



Incumplimiento

La Falta de Claridad y Veracidad en la Información proporcionada al consumidor es el incumplimiento más frecuente, se debe a:

- Mezcla de políticas propias de la empresa con la Garantía.
- Cláusulas no claras, restrictivas o limitantes.
- Listado de productos con exclusiones de garantía.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.



Ejemplos de incumplimientos

1. Información sobre la garantía legal de los bienes

Falta de claridad y veracidad en la Información de Garantía

- Sin indicar que existe una valoración previa del bien, establece una serie de excepciones de para su aplicación.
- Informa de algunos bienes que se exceptúan a la garantía.
- Mezcla aspectos de garantía con políticas de devoluciones de la empresa.
- Indica que no siempre se requiere revisión del producto, dicha revisión queda a criterio de la gerencia de la empresa.
- Informa que el artículo no de haber sido usado para aplicar la garantía.
- Solicita el empaque original para la aplicación de la garantía.
- Indica no hacer reembolso de lo pagado para la garantía.
- Indica aceptar devoluciones de productos defectuosos en un lapso de 24 horas.
- Indica revisión técnica de 1 a 20 días hábiles "para determinar si la garantía es valedera o no".

Falta de claridad y veracidad en la Información de Garantía

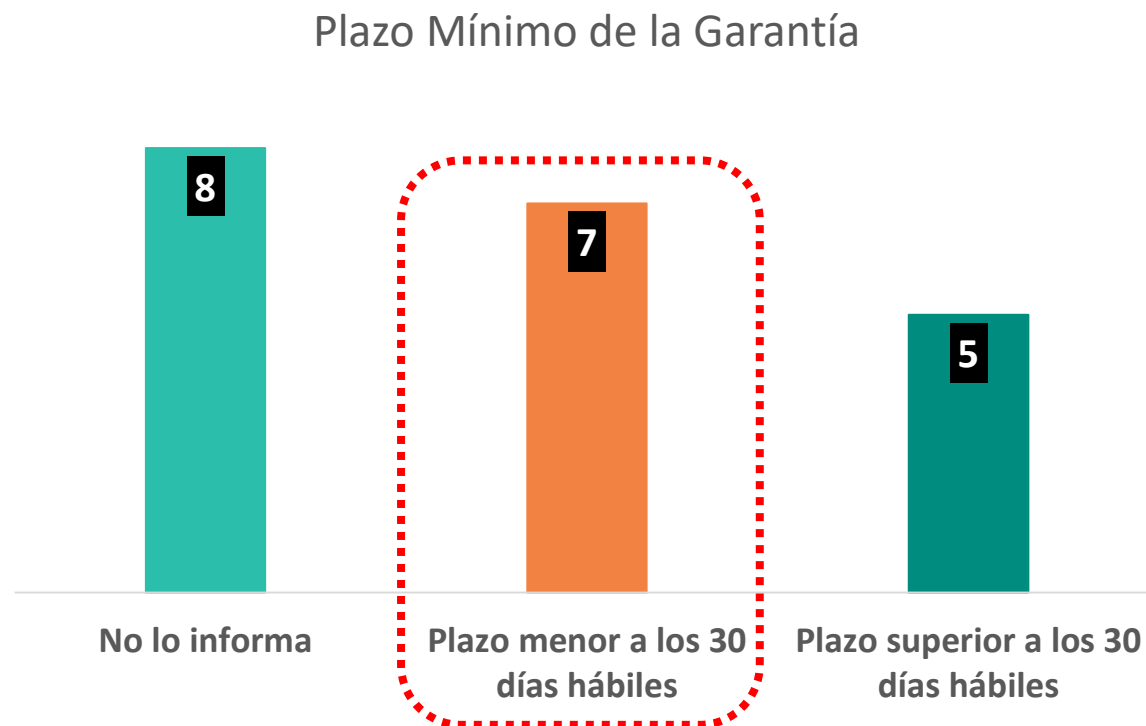
- Responsabiliza al cliente de la revisión del producto.
- Sin indicar que se realice valoración previa indica que en algunos casos se podría un cambio de producto.
- Indica que si es por "defecto de calidad" aplica la sustitución del producto.
- Solicita "el empaque original y etiquetas" para la aplicación de la garantía.
- Posee otros incumplimientos contrarios al derecho de retracto.
- Responsabiliza al consumidor de estarse informando del estado de la garantía.
- Indica que respecto al plazo de la garantía si hubiere atrasos el centro de servicio es el responsable.
- Indica que productos en oferta o promociones no poseen garantía.

Resultados

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía

Incumplimiento

Un **35%** de los comercios (7 casos) incumplen al informar un plazo menor a los 30 días hábiles como plazo mínimo de la garantía.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía

Plazo menor a 30 días hábiles respecto a la garantía.

compra. El titular, para reclamar su derecho a la garantía, deberá solicitar la misma dentro de los plazos establecidos en la Ley número 7472, denominada Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento, de conformidad con lo establecido en la citada Ley, artículos 34 inciso G y 43, así como en los artículos 103 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha ley.

En el caso de daños ocultos, el plazo será igualmente de treinta días a partir desde la fecha en que conoció la existencia del daño.

El plazo máximo para recibir una devolución por garantía de producto o defecto de fábrica será de 30 (treinta) días hábiles a partir de la fecha de facturación, no hay excepciones.

Políticas de Garantía

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.

Política de garantía: Nuestra tienda le ofrece a sus clientes una garantía sobre todos los productos que compren, por un plazo de un mes.

Nuestra política tiene una duración de 30 días solo para productos defectuosos de fábrica. Si 30 días han pasado desde tu compra, por desgracia no podemos ofrecer un reembolso o cambio.

Resultados

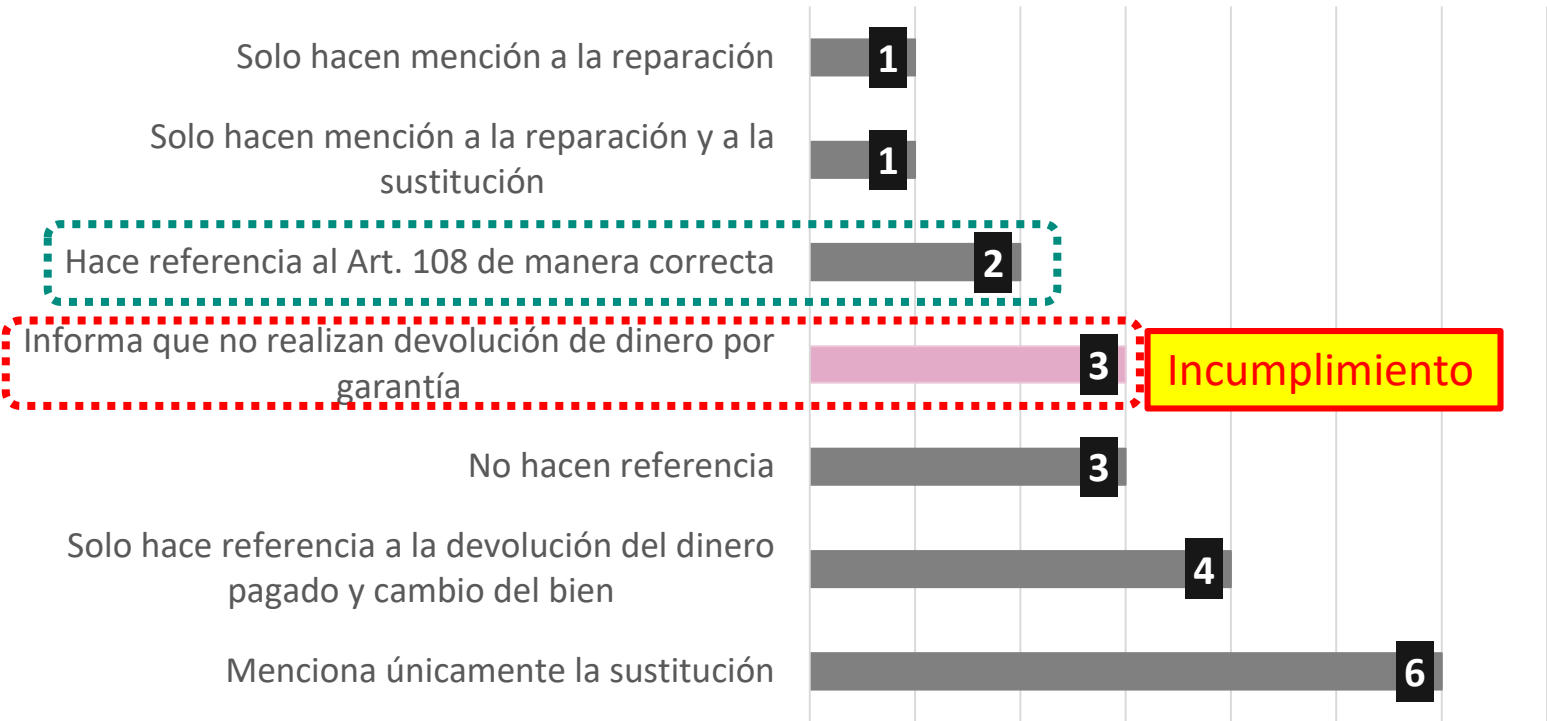
3. Sobre los derechos del titular durante la vigencia de la garantía

2 comercios [informa al consumidor de manera correcta respecto al Art. 108](#)

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.

3 comercios [incumplen al informar que no realizan devolución de dinero por garantía.](#)

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

3. Sobre los derechos del titular durante la vigencia de la garantía

Devoluciones

- ¿Cuál es nuestra política de devoluciones?

No ofrecemos devoluciones ni cambios, pero si pasara algo con tu pedido, por favor contáctanos, contamos con 1 año de garantía por defectos de fábrica.

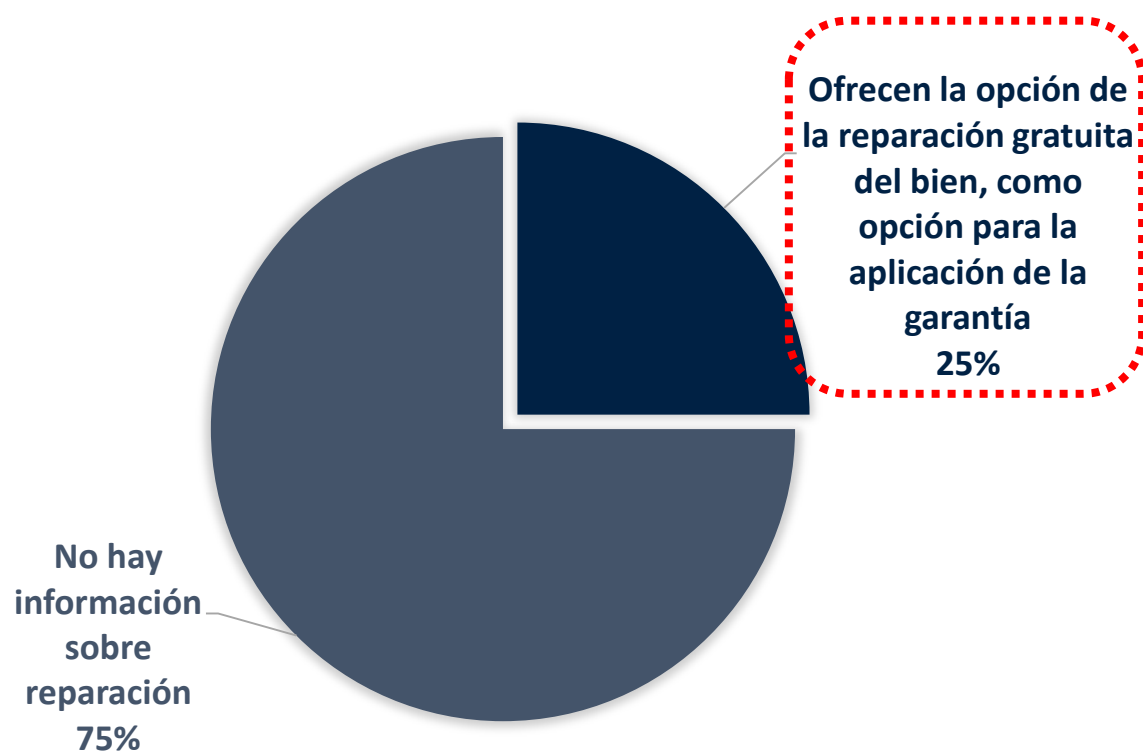
- ¿Realizan devoluciones de dinero?

No se realizan devoluciones de dinero a clientes, si su producto tiene algún defecto de fábrica por favor comuníquese con la empresa para darle una solución en un tiempo menor a 5 días.

- Cualquier devolución será reembolsada, en caso de proceder, por medio de una nota de crédito, aplicable a una factura actual o futura (sujeto a la disponibilidad de inventario del producto deseado). Si la garantía es aceptada, el cliente podrá cambiarlo por el mismo artículo si hay stock del mismo o podrá cambiarlo por otro artículo por el mismo monto pagado en la factura. En ningún caso se devolverá el efectivo.

Resultados

4. Sobre las reglas para la reparación



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Un total del **25%** de los comercios (5 casos) ofrecen la opción de la reparación gratuita del bien, como opción para la aplicación de la garantía.

Sin embargo **1** de estos comercios, poseen **falta de claridad en la información:**

1. ““El cliente debe tomar en cuenta el tiempo que involucra el envío a los diferentes centros de servicio o centros de distribución de cada marca autorizada, por lo que serán estos últimos los responsables por la ejecución de la garantía.””.
2. “Se solicita al cliente dar seguimiento al producto dejado en garantía, por lo que se debe estar informando del estatus del mismo, así como del retiro en la respectiva tienda”.
3. “EXCLUSIONES POR GARANTÍA LIMITADA: (...)” Establece una serie de exclusiones sin informar que se realice un diagnóstico técnico en el que se determine el nexo causal.

Ejemplos de incumplimientos

4. Sobre las reglas para la reparación

Incumplimientos

EXCLUSIONES POR GARANTÍA LIMITADA

La garantía no será aplicable ni exigible a [REDACTED] En los siguientes casos:

- – El producto ha sido alterado, reparado o modificado por personal no autorizado.
- – El número de serie del equipo portátil, sus componentes o accesorios han sido alterados, cancelados o retirados.
- – Se han roto o alterado los sellos de garantía.
- – Daños provocados por accidentes, mal uso (intencionado o accidental), abuso, negligencia o mantenimiento no adecuado, o bajo condiciones de uso anormales.
- – Daños provocados por mala praxis, ensamble o instalación no adecuada por un dispositivo periférico.
- – Daños provocados por un fallo eléctrico externo o un accidente; cambios bruscos de voltaje de alimentación, por cortes eléctricos imprevistos.
- – Daños por el uso fuera de los parámetros de funcionamiento detallados en el Manual del usuario.
- – Problemas causados por software de terceras partes (virus informáticos).

4. Se solicita al cliente dar seguimiento al producto dejado en garantía, por lo que se debe estar informando del estatus del mismo, así como del retiro en la respectiva tienda.

- a. En caso que el cliente no retire el equipo en el plazo de 90 días naturales, este será enviado a bodega
- b. En el caso de que el cliente no reclame el equipo en reparación o bajo garantía después de 150 días naturales de estar a su disposición, éste pasará a ser propiedad de [REDACTED] por el costo de la revisión y el bodegaje.

5. [REDACTED] es un distribuidor detallista de diferentes marcas, por lo que aplican las mismas políticas de garantía del fabricante.

6. En el caso de los monitores, se aplicarán las políticas que al respecto establece cada fabricante.

7. El cliente debe tomar en cuenta el tiempo que involucra el envío a los diferentes centros de servicio o centros de distribución de cada marca autorizada, por lo que serán estos últimos los responsables por la ejecución de la garantía.

8. Se reemplazará el equipo adquirido en forma inmediata cuando se trate de defectos y fallas de fábrica, que se presenten al momento de adquirirlos o dentro de las siguientes 24 horas, siempre y cuando sea imputable a fallas de fábrica.

Resultados

5. Sobre el plazo para realizar el diagnóstico técnico

Se encontró que **2** comercios menciona un apartado respecto a la duración de la reparación, sin embargo, en su redacción responsabiliza al “*Centro de Servicio*” en caso de existir inconvenientes por demoras o atrasos en la reparación y en otro caso informa que la revisión técnica dura de “*1 a 20 días hábiles*”.

Estos comercios no informan la opción de que el comerciante suministre al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo el plazo de la reparación.

Ejemplos de incumplimientos

5. Sobre el plazo para realizar el diagnóstico técnico

- Cuando un producto es ingresado a revisión técnica el lapso va de 1 a 20 días hábiles a fin de determinar si la garantía es valedera o no, con base en el parámetro técnico.
- Es obligación del cliente revisar detenidamente el producto cuando este se recibe.

Incumplimientos

9. La presente garantía es brindada por el Centro de Servicio autorizado de cada marca distribuida por [REDACTED] por lo que si el equipo en garantía está siendo revisado o reparado bajo garantía por dicho Centro de Servicio Autorizado, y el mismo no es entregado al cliente en treinta días, dicho Centro de Servicio es el responsable final del incumplimiento, por su tardanza e incumplimiento con los términos de esta garantía. La garantía se gestiona y se brinda por la empresa fabricante a través de su Taller o Centro de Servicio autorizado en Costa Rica.

Resultados

6. Sobre las condiciones de la garantía

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

-El producto debe encontrarse en buen estado, no debe haber sido usado.

-Para la aplicación de la garantía, no realizan devoluciones de dinero, queda sujeto al cambio o reparación, y en algunos casos nota de crédito.

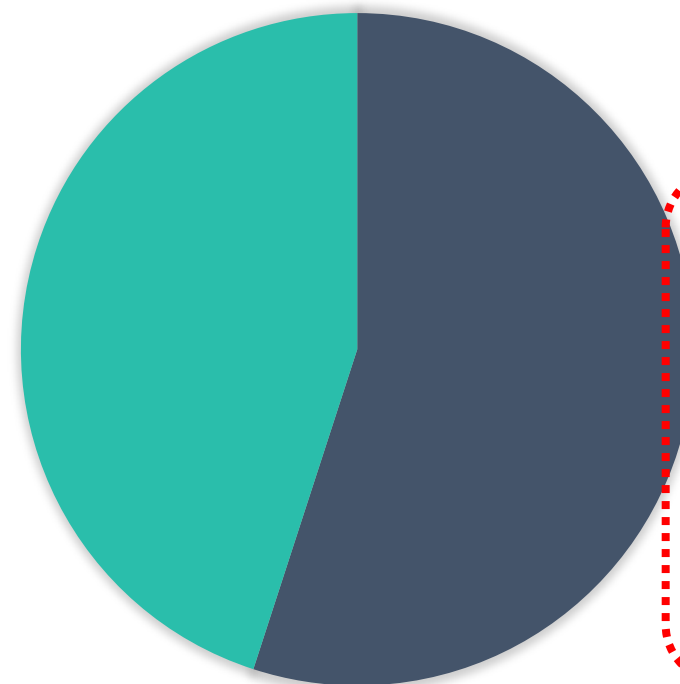
--Los productos que evidencian daño físico o alteraciones, tales como: desgaste, ralladuras, quebradura, quemadura, raspones, rupturas, golpes, modificaciones, entre otros, no podrán ser reclamados por garantía.

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

--Se indica que queda a criterio del gerente o del comercio, la evaluación del 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”, sin embargo, es un derecho del consumidor que el bien se reciba y el comercio realice el diagnóstico respectivo.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

No incluyen cláusulas limitantes o restrictivas a las condiciones de la garantía
45%



Incluyen cláusulas que resultan en limitaciones al derecho del consumidor a reclamar la garantía del bien o servicio
55%

Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

6. Sobre las condiciones de la garantía

Todo producto tiene garantía y por tanto se aceptarán cambios dentro de un plazo máximo de 60 días a partir de la fecha de compra. Esta garantía es adicional a los derechos que la ley concede a los consumidores.

Condiciones

- El producto debe encontrarse en buen estado y no debe haber sido usado.
- Ofertas y/o Liquidaciones: Producto sujeto a promociones especiales o en liquidación no admite cambio o devolución.

Política de garantía: Nuestra tienda le ofrece a sus clientes una garantía sobre todos los productos que compren, por un plazo de un mes. En primer orden, nuestra garantía se orienta principalmente a cubrir defectos de fábrica, vicios o defectos evidentes a la hora de recibir el paquete. Y para reclamos el cliente puede comunicarse al correo:

No garantizamos que la calidad de los productos, servicios, información u otro material comprado u obtenido por ti cumpla con tus expectativas, o que cualquier error en el Servicio será corregido.

Cláusulas limitantes para la aplicación de la garantía.

No se hacen devoluciones de dinero, todo producto defectuoso que deba ser reemplazado dentro del periodo de garantía se reemplazará por el mismo producto.

B. En caso de que la gerencia de [REDACTED] considere que se deba realizar una revisión del producto en cuestión, el cliente debe devolver el artículo para ser revisado, y embalado con la misma protección que lo recibió de parte de nosotros. No siempre se requiere la revisión. Esto para dictaminar si el problema fue por un defecto o vicio de fábrica, por problemas en el transporte por correo o mensajero express, o por un factor externo causado por el cliente o consumidor en cuyo caso libraría de responsabilidad a la Boutique. Para enviar a revisión o devolver el producto puede



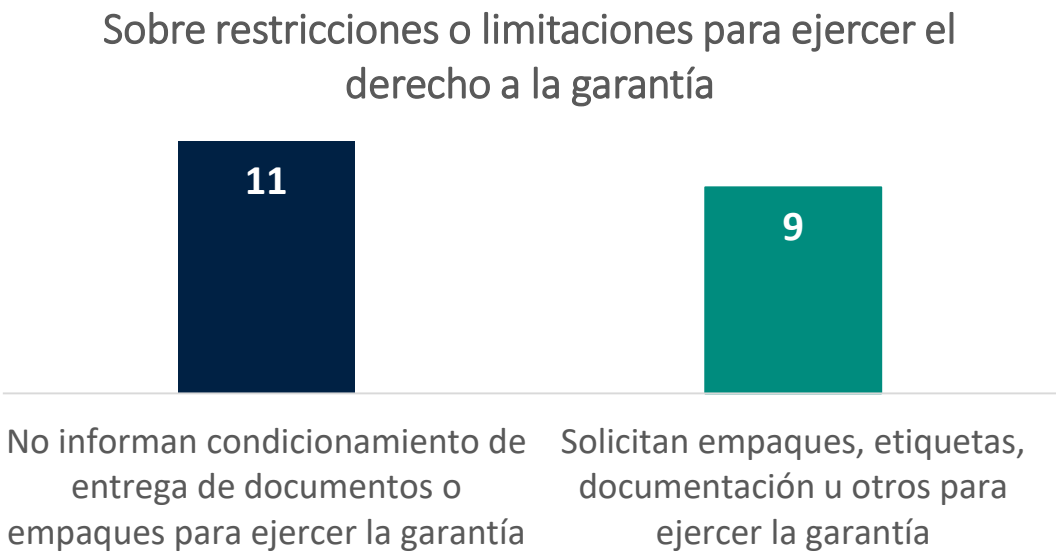
Resultados

7. Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros.

Un **45%** (9 casos) de los comercios solicitan empaques, etiquetas y otros documentos para ejercer la garantía:

Incumplimientos

-Entrega del bien con etiquetas.	-Entrega del bien con empaques originales.
-Artículo en las mismas condiciones que lo recibió.	-Presentación del Certificado de Garantía.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

7. Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTÍAS Y REEMBOLSOS:

A. Expresar el reclamo a nuestro whatsapp +506 [REDACTED] o al correo [REDACTED] para dicho reclamo. Indispensable la factura o ticket de compra del producto, y el artículo en cuestión debe de tener las etiquetas de la tienda, en caso contrario de igual forma puede consultar por su garantía, luego la gerencia analizará el caso para poder brindar una posible solución.

Los costos de envío del artículo deberán ser cubiertos por el cliente. El envío del artículo por parte del cliente a nuestro taller no quiere decir que se acepte que el artículo está dañado y que

[REDACTED] deba reemplazarlo.

El artículo devuelto será revisado y comparado con nuestros registros.

El artículo deberá venir en su empaque y con las etiquetas originales del mismo.

El artículo dañado será reemplazado por otro igual, siempre y cuando se considere que el artículo tiene defectos de fábrica y el mismo se encuentre en nuestro inventario.

Productos defectuosos:

Nuestra política tiene una duración de 30 días solo para productos defectuosos de fábrica. Si 30 días han pasado desde tu compra, por desgracia no podemos ofrecer un reembolso o cambio.

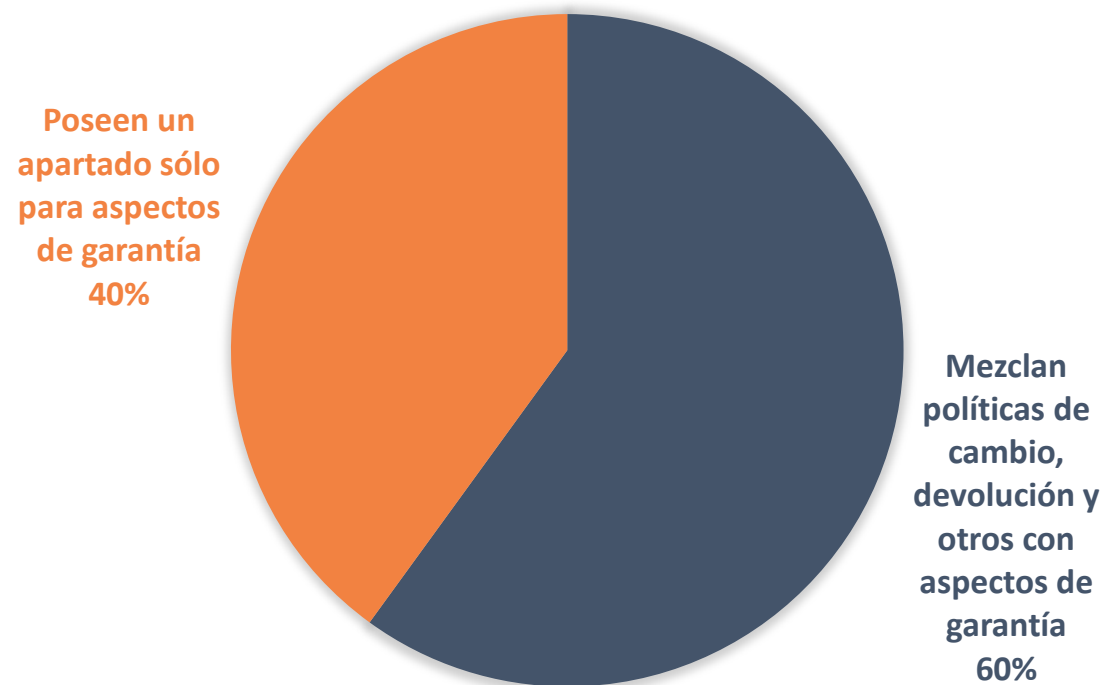
Para ser elegible para una devolución, el artículo debe estar en las mismas condiciones en que lo recibiste.

Resultados

8. Sobre la claridad de la información

Un **60%** (12 casos) de los comercios poseen falta de claridad de la información, al mezclar **información de la garantía con otras políticas propias de la empresa** (Ejemplo: políticas de cambio, devoluciones, envíos, reembolsos).

INFORMACIÓN DE GARANTÍA



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

8. Sobre la claridad de la información



Incumplimientos



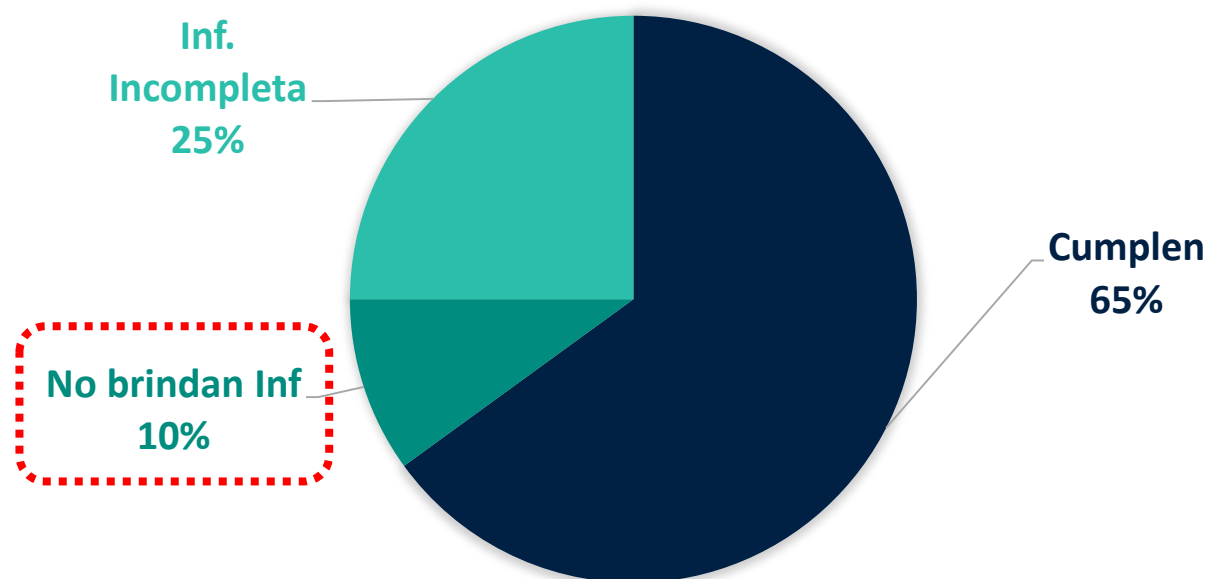
Resultados

9. Información sobre la transacción

Un **10%** (2 casos) de los comercios no cumplen con hacer el recordatorio de la garantía legal de los bienes y las condiciones para hacerla valer.

Un **25%** (5 casos) de los comercios, hacen el recordatorio de la garantía, sin embargo, poseen falta u omisión de información respecto a las condiciones para hacer valer la garantía como lo solicita el Art. 250 del reglamento a la Ley 7472).

RECORDATORIO DE LA GARANTÍA LEGAL DE LOS BIENES

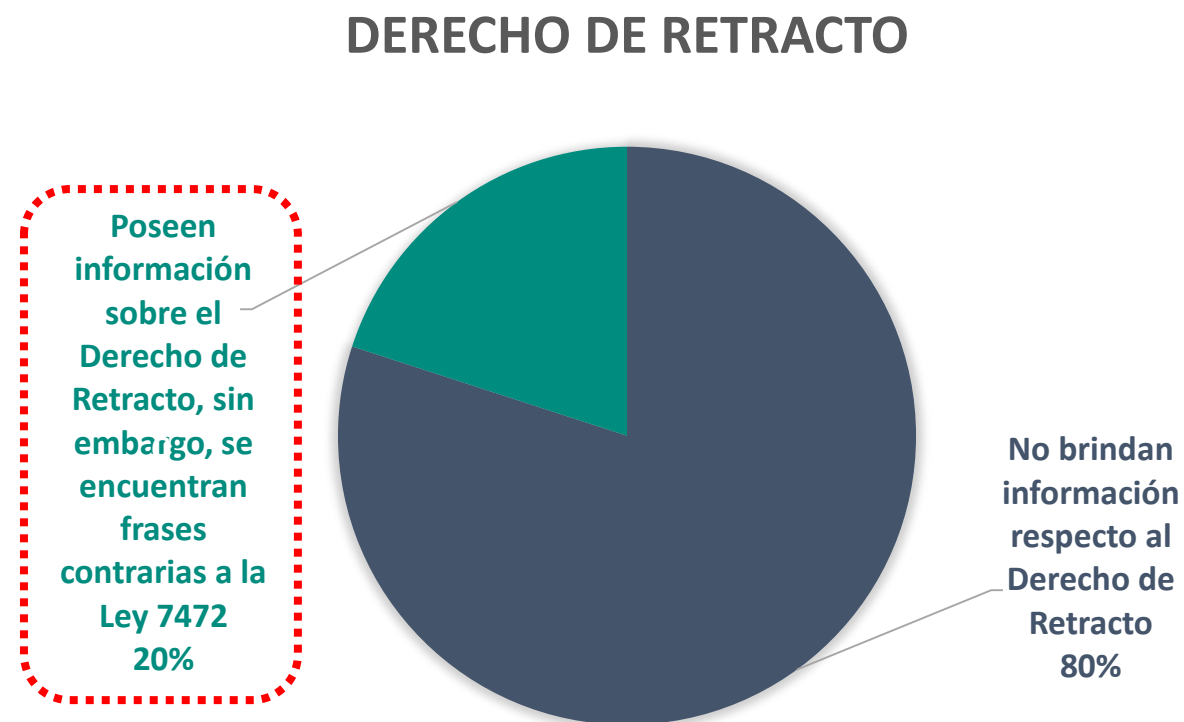


Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Resultados

10. Información sobre el derecho de retracto

Se obtiene que **4** comercios informan sobre el Derecho de Retracto que posee el consumidor al realizar compras a domicilio. Sin embargo, estas empresas no se ajustan a la normativa, ya que incluyen frases contrarias a la Ley 7472 y su reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos de incumplimientos

10. Información sobre el derecho de retracto

Incumplimientos

POLITICAS

Garantías y cambios

Política de envío

Derecho de Retracto

Condiciones y
ofertas

DERECHO DE RETRACTO

Puedes solicitar la reversión de tu compra en un lapso de 24 horas hábiles, después de haber efectuado la compra, sí:

- El producto solicitado no ha sido recibido
- Exista algún error de cobro en la transacción, debido a fallas en el sistema de pago

Realizará la reversión de inmediato a tu tarjeta de débito o crédito, sin embargo, el tiempo para ver reflejada la transacción, dependerá de las políticas de cada banco.

En ocasiones el proceso puede tardar hasta 20 días hábiles en hacerse efectivo.



Conclusiones

Sobre lo obtenido de la Investigación

Conclusiones

- Es importante señalar, que la información proporcionada al consumidor que realiza compras en línea, en lo que respecta a la garantía legal de los bienes, se encuentra de forma desagregada dentro de los sitios web, incluso muchas veces mezclada con otras políticas propias de la empresa, incluso en algunos casos no hay información o recordatorio de la existencia de esta. Considerándose esta situación como un incumplimiento a la Ley 7472 y su reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, por cuanto existe **falta de claridad y veracidad de la información presentada**.
- Respecto a la información sobre la garantía legal de los bienes: un **85%** de los comercios (17 casos) posee falta de claridad y veracidad en la información, un **5%** (1 caso) informa sobre la garantía de manera correcta y un **10%** (2 casos) no poseen información en el sitio web acerca de la garantía. Lo que corresponde a los comercios que poseen falta de claridad y veracidad en la información de la garantía, es por motivos de encontrarse frases no claras, limitantes o restrictivas respecto al derecho de garantía que le asiste al consumidor, exclusiones a la garantía respecto a listado de productos o servicios o ciertos presupuestos fijados por el comerciante sin informar que se realice un diagnóstico previo que determine el nexo causal, mezclas de conceptos de garantía con políticas de la empresa, entre otros.

Sobre el plazo mínimo de la garantía: El **25%** de los comercios (5 casos) establecen un plazo superior a los 30 días hábiles, un **35%** (7 casos) informan de manera incorrecta los plazos de garantía (1 mes, 30 días naturales) y un **40%** (8 casos) no lo informa (hacen referencia que cada producto posee su plazo de garantía).

Sobre los derechos del titular durante la vigencia de la garantía: Un **30%** de los comercios (6 casos) mencionan únicamente la sustitución del bien, un **20%** (4 casos) solo hace referencia a la devolución del dinero pagado o cambio del bien, un **15%** (3 casos) no brindan información de los derechos del titular durante la vigencia de la garantía, otro **15%** (3 casos) incumplen al indicar que no realizan devolución de dinero por concepto de garantía, un **10%** (2 casos) hacen referencia al artículo 108 de manera correcta, un **5%** (1 caso) solo hace mención a la reparación y a la sustitución del bien y otro **5%** (1 caso) solo hace mención a la reparación.

Conclusiones

- Sobre las reglas para la reparación: Un **75%** de los comercios (15 casos) no informan acerca de la reparación como opción de la garantía y un **25%** (5 casos) sí brinda información de la reparación.

De los 5 comercios que ofrecen la opción de reparación, se encontró que 1 de ellos posee falta de claridad y veracidad en la información, esto por cuanto el comerciante responsabiliza al centro de servicio o centros de distribución de cada marca por la ejecución de la garantía, además le solicita al cliente darle seguimiento a los productos dejados en garantía así como del retiro de los mismos, adicionalmente establece una serie de exclusiones a la garantía sin informar que se realice un diagnóstico previo que determine le nexa causal.

- Sobre el plazo para realizar el diagnóstico técnico: se encontró que **2** empresas, mencionan un apartado respecto a la **duración de la reparación**, sin embargo, en su redacción responsabiliza al “Centro de Servicio” en caso de existir inconvenientes por demoras o atrasos en la reparación y en otro caso informar que la revisión técnica dura de *“1 a 20 días hábiles”*, no brindando tampoco como opción de que el comerciante suministre al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo, razón por la cual se considera como un incumplimiento.

Sobre las condiciones de la garantía: un **70%** de las empresas (14 casos) **incumplen** por cuanto incluyen cláusulas en los alcances de la garantía que resultan en limitaciones que afectan directamente el derecho del consumidor a reclamar la garantía del bien o servicio que adquirió y que pueden confundir o informar erróneamente a los consumidores.

Dentro de las cláusulas o frases contrarias a la normativa, se encuentran: -El producto debe encontrarse en buen estado, no debe haber sido usado. -Para la aplicación de la garantía, no realizan devoluciones de dinero, queda sujeto al cambio o reparación, y en algunos casos nota de crédito. -Los productos que evidencian daño físico o alteraciones, tales como: desgaste, ralladuras, quebradura, quemadura, raspones, rupturas, golpes, modificaciones, entre otros, no podrán ser reclamados por garantía. -Responsabilizan al consumidor de revisar el producto cuando lo recibe, en el caso de que lo encuentre en mal estado debe informarlo en plazos menores al plazo legal establecido. -Los productos que se encuentra en promociones u ofertas pierden la garantía. -Se indica que queda a criterio del gerente o del comercio, la evaluación del 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”*, sin embargo, es un derecho del consumidor que el bien se reciba y el comercio realice el diagnóstico respectivo.

Conclusiones

- Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros: Un **45%** de los comercios (9 casos) incumple al incluir dentro de los alcances de la garantía la solicitud de empaques, etiquetas o documentos adicionales para ejercer el derecho de garantía, mientras que un **55%** de los comercios (11 casos) no solicitan empaques, etiquetas, documentos u otros.
- Sobre la claridad en la información: Un **60%** de los comercios (12 casos) posee falta de claridad de la información debido a que presentan los alcances de la garantía en el mismo apartado de las políticas de cambio y devoluciones o bien, se encuentran aspectos relevantes sobre la garantía de manera desagregada en el sitio web, esto quiere decir que dentro del sitio web el consumidor puede encontrar una información en los términos y condiciones, apartado de preguntas frecuentes, política de envío, entre otros; un **25%** de los comercios (5 casos) realizan un apartado o sección dentro de los términos y condiciones asignado para informar acerca de la garantía de los bienes, un **10%** (2 casos) no posee información en el sitio web respecto a la garantía y un **5%** (1 caso) informa de manera correcta aspectos de la garantía.
- Información sobre la transacción: Un **65%** de las empresas (13 casos) hacen recordatorio de la garantía legal de los bienes y del procedimiento

para hacerla efectiva, un **25%** (5 casos) hace el recordatorio de la garantía, sin embargo, omite informar el procedimiento para hacer valer la garantía, y un **10%** de las empresas (2 casos) no poseen información respecto a la garantía en sus sitios web.

Respecto a las empresas que ofrecen bienes muebles duraderos, como artículos de línea blanca, tecnológicos, muebles, entre otros, los cuales cuentan con plazos mayores al plazo mínimo legal de nuestro país por tener la garantía del fabricante o garantías comerciales, un **40%** de las empresas (8 casos) informan tener plazos superiores, asimismo, establecen el mismo procedimiento para hacer valer la garantía legal, así como la comercial.

Sobre el derecho de retracto: un **40%** de los comercios (4 casos) poseían un apartado respecto al Derecho de Retracto, sin embargo, se encontraba mal planteado y con información contraria a la normativa: establecía plazo de “24 horas hábiles” para ejercerlo, “si el producto no lo hubiese recibido”, que “en ocasiones el proceso puede tardar hasta 20 días en hacerse efectivo”, entre otros. El restante **60%** de los comercios (16 casos) no poseían información respecto al derecho de retracto.

Consejos para las empresas

- Informar de manera clara, verás y suficiente respecto al derecho de garantía, de forma tal, que no se encuentre desagregada la información del derecho de garantía o mezclada con otras políticas del comercio, asimismo informar el procedimiento a seguir en caso de aplicar la garantía.
- Realizar revisiones periódicas y/o actualizar la información proporcionada en los términos y condiciones de compra respecto a la garantía, esto por cuanto en se realizaron reformas a la normativa de garantía artículo 107 Sobre el documento de garantía inciso e) Procedimiento para hacerla efectiva y artículo 109 Reglas especiales para los casos de reparación en garantía, inciso b) Sobre el plazo y su suspensión. (Así reformados los incisos anteriores por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42713 del 9 de octubre del 2020)
- Informar de manera clara aspectos relacionados al Derecho de Retracto, su procedimiento y en caso de poseer bienes exceptos a este derecho detallarlos; siempre diferenciando esta información del derecho de garantía u otras políticas de la empresa.
- Realizar el recordatorio de la garantía legal de los bienes, así como el procedimiento para hacerla valer; cuando proceda informar la

existencia de servicios posventa, garantía comercial y su procedimiento para realizarla.

Si el comerciante posee distintas políticas, ya sea de cambio, devolución, cancelación, u otros, establecerlas de manera tal que no se mezclen con la garantía.

Informar al consumidor de manera previa, clara, veraz, suficiente y oportuna; las exclusiones o limitaciones de la garantía, haciendo siempre referencia al nexo causal, toda vez que son información relevante para lograr una decisión de consumo informada.

El plazo mínimo legal de la garantía es de 30 días hábiles a partir de la entrega del bien, por lo que se recomienda revisar dicha redacción en los términos de garantía, ya que en compras en línea la fecha de la emisión de la factura o fecha de la compra es distinta a la fecha de entrega del bien.

La factura comercial es comprobante suficiente de la relación de consumo, por lo que no se le debe condicionar el derecho de garantía a la entrega de elementos como empaques originales, etiquetas del bien, mostrar la tarjeta con la cual realizo la compra u otros documentos.

Consejos para el consumidor

- Recuerde que todo bien o servicio tiene garantía, la garantía es un derecho implícito e irrenunciable.
- Infórmese sobre las condiciones de la garantía del artículo o servicio que va a adquirir.
- El plazo mínimo legal de la garantía es de 30 días hábiles, por lo que no se contabilizan sábado, domingo o días feriados. Si el bien o servicio tiene un plazo mayor de garantía, este prevalece.
- El plazo de la garantía inicia a partir de la entrega del bien y no de la fecha de la factura o la fecha de la compra.
- Durante la vigencia de la garantía usted tiene 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. En caso de que ya le hayan realizado una reparación, procede de manera inmediata alguna de las otras opciones.

En caso de que el comercio proceda con la reparación del bien, el plazo para realizar dicha reparación es de 15 días naturales a partir de que usted realiza la devolución. Si el plazo es mayor, el comercio debe justificarle y suministrarle un bien de características similares en calidad de préstamo.

Usted tiene derecho a que previo a la reparación se le entregue un diagnóstico, en el cual se hace constar el estado general del bien y las causas del daño.



200 AÑOS
INDEPENDENCIA
COSTA RICA
1821-2021



Ministerio de Economía, Industria y Comercio