

Información proporcionada al consumidor en los sitios web de las empresas que realizan comercio electrónico, respecto al derecho de garantía

Julio 2022

Marco Legal

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-

**Capítulo X. Protección al
Consumidor en el
contexto del Comercio
Electrónico**

Marco Legal

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)

Artículo 32.- Ley 7472 Derechos del Consumidor

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

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

Artículo 34.- Ley 7472 Obligaciones del Comerciante

- *“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.”*

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

Objetivo

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

Metodología

- Durante el mes de marzo 2022 se visitaron 20 sitios web de empresas que realizan ventas en línea.
- Se consideraron otras variables directamente relacionadas con los alcances de la garantía, tales como:

Cláusulas que restringen o limitan el derecho a la garantía contra empaques u otros documentos.

Falta de claridad de la información al mezclar políticas de cambio o devolución con la garantía.

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

Recordatorios de Garantía y procedimientos para hacerla valer en los sitios web.

Resultados

1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

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 y/o
- Cláusulas restrictivas o limitantes
- Información en idioma diferente al español

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos

1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

Es frecuente encontrar frases contrarias a la normativa o limitaciones a la garantía, tales como:

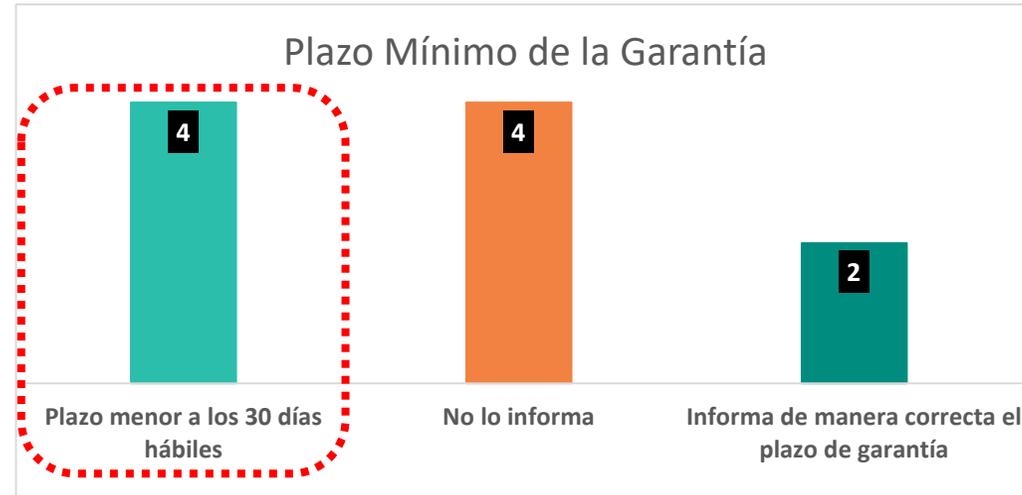
- Mezcla de otras políticas de la empresa con la garantía.
- Frases limitantes para hacer uso de la garantía: "producto en perfecto estado y sin usarse".
- Plazo erróneo de la garantía.
- Solicita etiquetas para la aplicación de la garantía.
- Información de garantía en idioma diferente al español.
- Exclusiones a la garantía sin diagnóstico previo (nexo causal)
- Sitio web del comercio no hace recordatorio de la garantía ni de las condiciones para hacerla valer.
- Frases limitantes para ejercer el derecho de garantía al indicar que no se pueden hacer devoluciones de dinero, siendo contrario al Art. 108. Devolución del precio pagado (...), Cambio del bien (...) Reparación gratuita del bien."

Resultados

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía.

Incumplimiento

Un **40%** de los comercios (4 casos) incumplen al informar un plazo menor a los 30 días hábiles como plazo mínimo de la garantía.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía.

Incumplimientos

Plazo menor a 30 días hábiles respecto a la garantía.



III.b. GARANTÍA:

Los productos entregados al usuario son productos nuevos, originales, sellados y sin defectos. En caso de que el usuario note que el producto recibido está defectuoso o en mal estado o no concuerda con el producto adquirido, deberá notificarle a [REDACTED] en un plazo no mayor a 30 días naturales.

✓ POLÍTICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

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

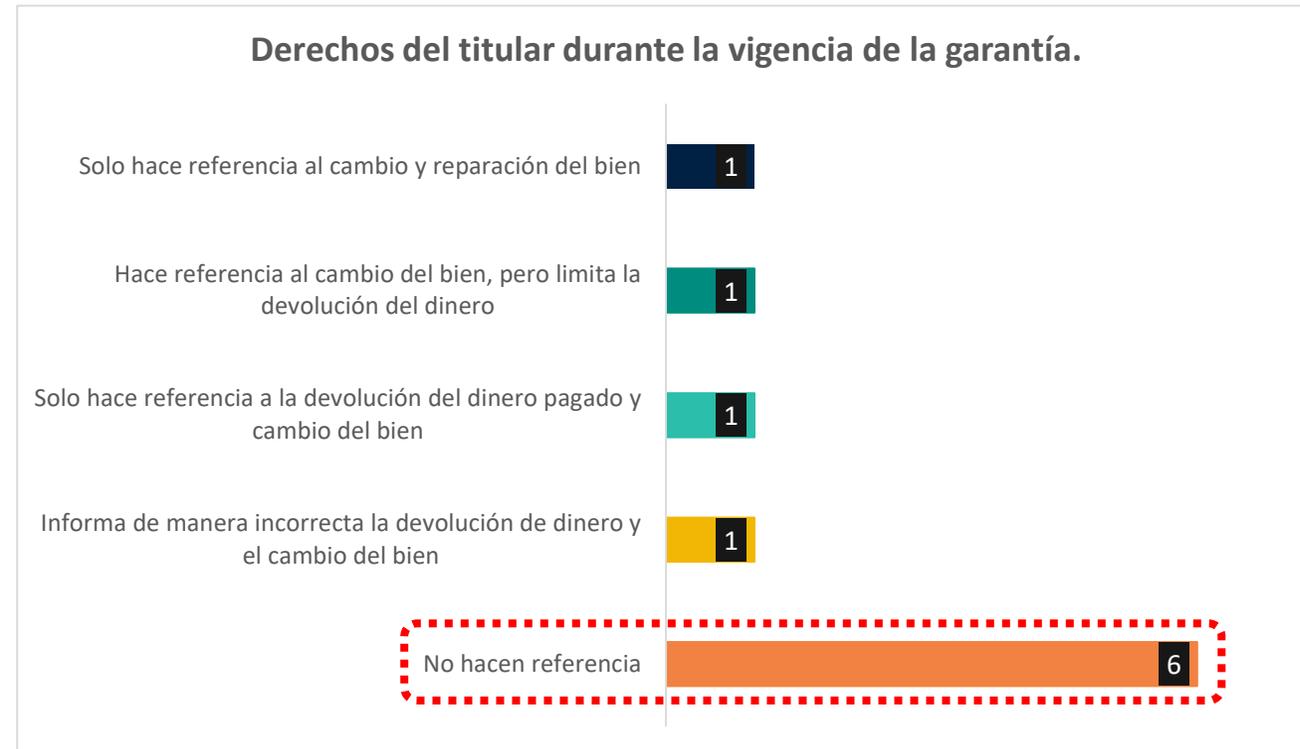
- Producto defectuoso antes de usarse
- No es el producto que solicité
- No es la talla ni color que solicité

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

Resultados

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

Dentro de la información brindada al consumidor respecto a la garantía, es frecuente observar que el comercio NO hace referencia únicamente a la sustitución del bien, representando un **60%** (6 casos) del total de los comercios fiscalizados.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos

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

Política de garantía

██████████ dará garantía por todo aquel producto que presente desperfecto de fábrica.

Ante la falla de un producto, el comprador debe reportar el fallo por alguna de la plataformas habilitadas como WhatsApp, correo o redes sociales, y se evaluará el caso puntualmente con el cliente. En caso que la garantía aplique, se le aplica un cambio por un producto nuevo. Y se coordinará con el cliente el cambio respectivo a la brevedad. No se hacen devoluciones de dinero.

Tienes derecho al reembolso del dinero pagado cuando la prenda presente defectos de fabricación, siempre y cuando conserve las etiquetas y se encuentre en perfecto estado, sin uso alguno. La devolución se hará dentro del primer mes del envío y a la misma tarjeta con la que se ejecutó la compra. No se reembolsa cuando sea por un problema de talla.

Incumplimientos

-Mezcla de políticas de cambios o devoluciones con garantía.

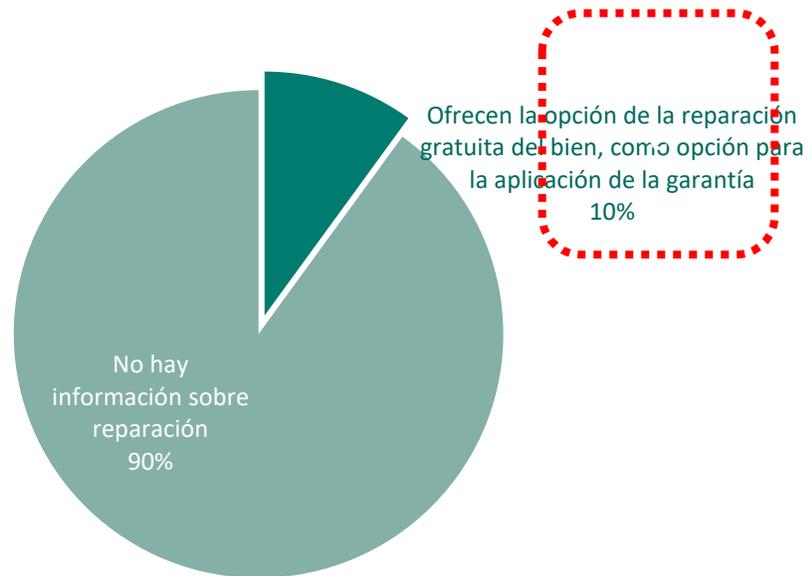
-Cláusulas del comerciante contrarias a la normativa:

“no se hacen devoluciones de dinero”

solicita *“etiquetas”*, que el bien *“se encuentre en perfecto estado, sin uso alguno”*.

Resultados

4. Sobre las reglas para la reparación.



Un total del **10%** de los comercios (1 caso) ofrecen la opción de la reparación gratuita del bien, como opción para la aplicación de la garantía.

Detalle de lo informado:

“Cada artículo cuenta con un periodo de garantía, la cual es otorgada por el proveedor y el cliente tiene derecho a reclamar en caso de falla.”

“El procedimiento a seguir será el establecido por la compañía, para tal efecto, el producto es revisado por el taller autorizado correspondiente para constatar el estado del artículo, estando obligado éste a emitir un diagnóstico sobre el estado del mismo, para proceder con la reparación o el cambio del artículo según corresponda.”

Resultados

5. Sobre las condiciones de la garantía.

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

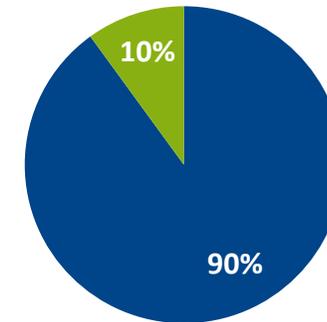
-El producto no debe haber sido usado.

-Producto debe encontrarse en perfecto estado.

-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.

-Se indica que queda a criterio del comercio, evaluar el producto para resolver si aplica o no la garantía o mencionan frases como “en caso que la garantía aplique, se le aplica un cambio por un producto nuevo. Y se coordinará con el cliente el cambio respectivo a la brevedad. No se hacen devoluciones de dinero”, sin embargo, es un derecho del consumidor que el bien se reciba y el comercio realice el diagnóstico respectivo.

Sobre condiciones de la garantía



■ No incluyen cláusulas limitantes o restrictivas a las condiciones de la garantía.

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

Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos

5. Sobre las condiciones de la garantía.

Incumplimientos

Cláusulas limitantes para la aplicación de la garantía.

*"Política de garantía sobre lentes: (...) No acepta devoluciones y no aplica la garantía en los siguientes casos: *Uso indebido o inadecuado del producto. *Lentes rayados por limpieza en seco. *Daños en los lentes como resultado de un accidente. (...) La garantía de los lentes es de 1 mes. (...)" "Política de garantía sobre celulares: Declaración de garantías limitadas: Esta garantía limitada se aplicará a los teléfonos, dispositivos y accesorios: (...) es válida durante doce (12) meses y seis (6) meses para los accesorios (ya vengan incluidos en el paquete de ventas del producto o se vendan por separado"*

"Política de garantía (...) dará garantía por todo aquel producto que presente desperfecto de fábrica. Ante la falla de un producto, el comprador debe reportar el fallo por alguna de las plataformas habilitadas como WhatsApp, correo o redes sociales, y se evaluará el caso puntualmente con el cliente. En caso que la garantía aplique, se le aplica un cambio por un producto nuevo. Y se coordinará con el cliente el cambio respectivo a la brevedad. No se hacen devoluciones de dinero. Si el producto es preservado en algún lugar con condiciones extremas de calor, frío o lluvia, el producto puede perder propiedades que perjudican su duración. Ante estas circunstancias (...) se libera de responsabilidad por negligencia del comprador. "

Resultados

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

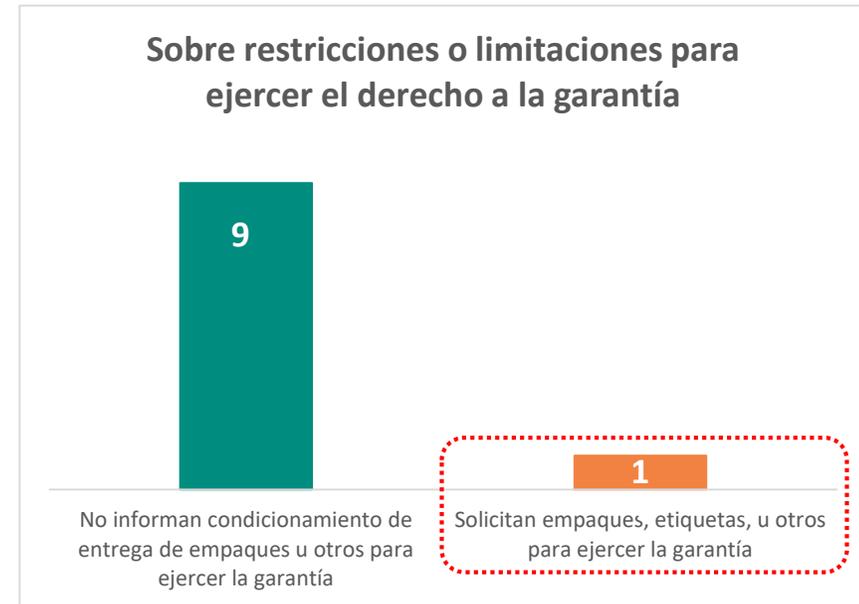
Incumplimiento

Un **10%** (1 caso) de los comercios solicitan empaques, etiquetas y otros documentos para ejercer la garantía:

-Entrega del bien con etiquetas.

-Entrega del bien perfecto estado.

-Bien “sin uso alguno”.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos

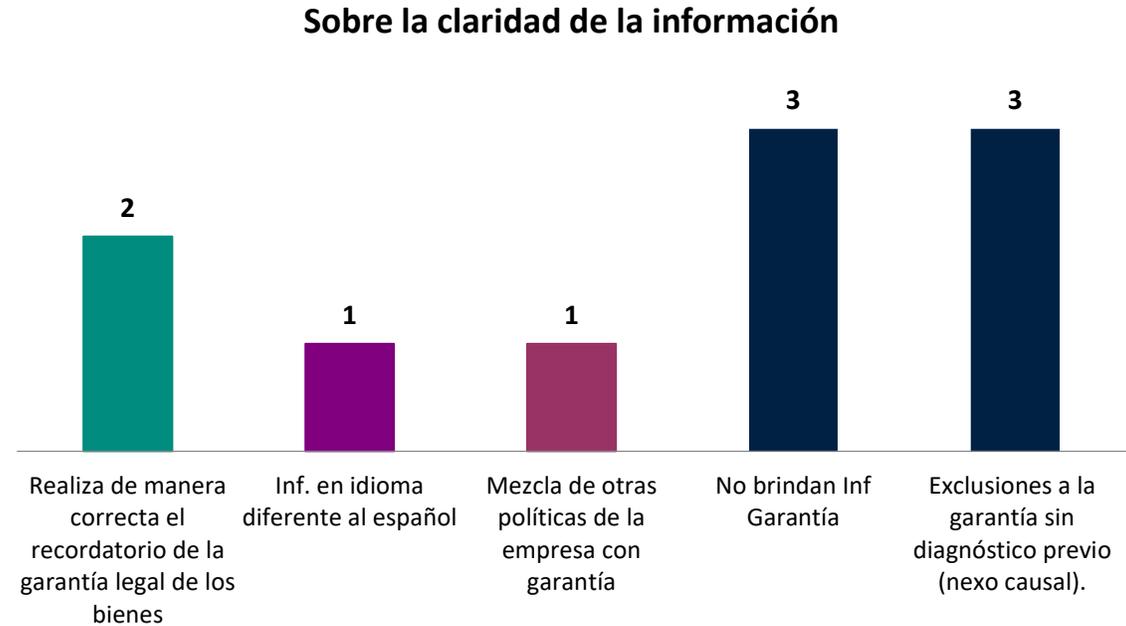
6. Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía contra presentación de etiquetas, empaques u otros.

Tienes derecho al reembolso del dinero pagado cuando la prenda presente defectos de fabricación, siempre y cuando **consERVE las etiquetas y se encuentre en perfecto estado, sin uso alguno.** La devolución se hará dentro del primer mes del envío y a la misma tarjeta con la que se ejecutó la compra. No se reembolsa cuando sea por un problema de talla.

Resultados

7. Sobre la claridad de la información.

Un **30%** (3 casos) de los comercios poseen falta de claridad de la información, al indicar exclusiones de la garantía sin diagnóstico previo (nexo causal).

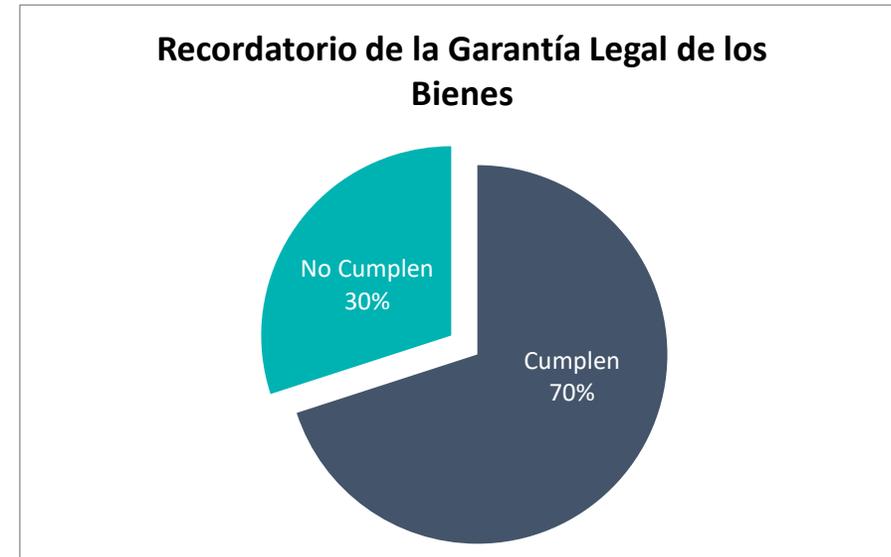


Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Resultados

8. Información sobre la transacción.

Un **30%** (3 casos) de los comercios no cumple con hacer el recordatorio de la garantía legal de los bienes y las condiciones para hacerla valer.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Conclusiones

- Respecto a la información proporcionada al consumidor que realiza compras en línea, en lo que respecta a la garantía legal de los bienes, se localiza de manera desagregada y en un caso mezclada con otras políticas de la empresa, incluso en algunos casos no hay información o recordatorio de la existencia de esta.
- Del total de los 10 comercios analizados, un 50% (5 casos) poseen falta de claridad y veracidad en la información, un 30% (3 casos) no poseen información en el sitio web acerca de la garantía y un 20% (2 casos) cumplen con la normativa al realizar el recordatorio de la garantía legal de los bienes y los procedimientos para hacerla valer.
- Otro aspecto a tomar en cuenta, es que las empresas que ofrecen bienes muebles duraderos que cuentan con plazos mayores a 30 días hábiles, indican los plazos y condiciones en la descripción de los artículos disponibles en el sitio web para compra.
- Respecto al plazo mínimo de garantía, se encontró que, si bien las empresas indican un plazo de 30 días, estas 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. Además, se indica que el plazo inicia a partir de la fecha de la compra y de la emisión de la factura, sin embargo, la ley establece que este plazo inicia a partir de la entrega del bien y en las ventas en líneas las fechas mencionadas difieren de la fecha de entrega del artículo.

Conclusiones

- Lo que corresponde a los derechos del titular de la garantía durante su vigencia, se encontró que algunos comercios limitan al consumidor el derecho mínimo a la garantía según corresponda (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). Lo anterior por cuanto no se informa de manera clara al consumidor las políticas propias del comercio, principalmente cambios y devoluciones, además de contener cláusulas que pueden generar una percepción equívoca del consumidor respecto a la garantía.
- Adicionalmente, se localiza un caso en que explícitamente el comerciante indica no realiza devolución de dinero de los bienes por garantía.
- 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 a reclamar la garantía del bien o servicio que adquirió y que pueden confundir o informar erróneamente a los consumidores.
- De igual modo, se encontraron cláusulas que restringen al consumidor su derecho para hacer valer la garantía condicionados a la entrega de del bien con etiquetas y empaques originales.

Gracias por su atención.