



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

Normativa

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)

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

Artículo 32 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, clara, veraz y oportuna.

Artículo 34 Deberes 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.

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

Derecho de Garantía.

Artículo 103 Sobre la garantía.

Artículo 104 Sobre el plazo mínimo de garantía.

Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico

Artículo 250 *“Información sobre la transacción. (...) 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 (...)”*

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 noviembre 2022 se visitaran 10 sitios web de empresas que realizan ventas en línea.
- ▶ Categorías de comercios a fiscalizar: tiendas de ropa, boutiques, zapaterías, tienda deportiva, entre otros
- ▶ En caso de encontrar incumplimientos a la normativa se remitirán misivas informativas o prevenciones, reuniones virtuales con comerciantes, para la corrección de mercado.

Variables a fiscalizar

- 1 Cláusulas que restringen o limitan el derecho a la garantía contra empaques u otros documentos.
- 2 Falta de claridad de la información al mezclar políticas de cambio o devolución con la garantía.
- 3 Informa clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía.
- 4 Recordatorios de Garantía y procedimientos para hacerla valer en los sitios web.

¿Qué se espera del estudio?

Identificación de incumplimientos a la normativa, correcciones de mercado, sana práctica de comercio electrónico, garantizar los derechos de los consumidores.

Resultados

1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

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 SOBRE LA GARANTÍA



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Algunos incumplimientos

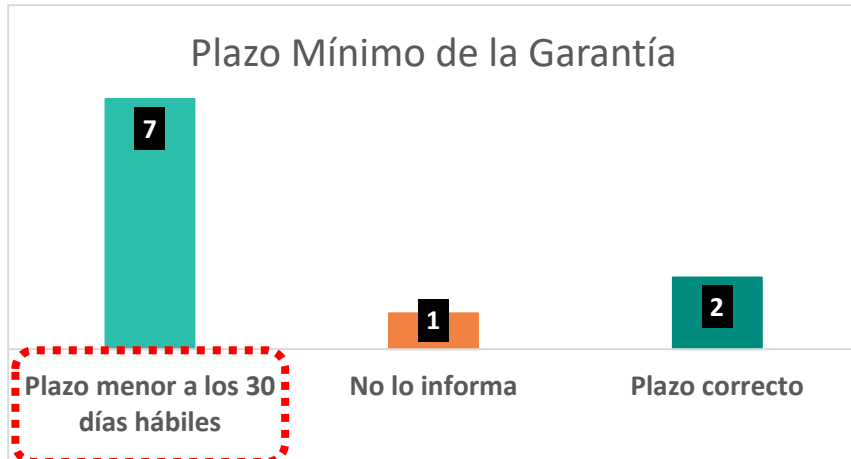
- Solicita el bien sin uso, con etiquetas y en el mismo envoltorio que fue entregado para aplicar la garantía.
- Mezcla de la garantía legal de los bienes con otras políticas de la empresa.
- Brinda la opción de cambio o "tarjeta de regalo" por el monto del bien.
- Solicita el bien sin uso, sin daño y sin evidencia de uso para aplicar la garantía.
- Plazo contrario a la normativa.
- Indica que no realizan reembolsos de dinero, que para diferencias realizan notas de crédito.
- Indica que la garantía inicia a partir de la fecha de compra.
- Enumera listado de situaciones por las cual que no aplicaría la garantía.
- Limita la garantía a productos en oferta.
- Limita la devolución de dinero respecto a saldos a favor del consumidor.
- Solicita empaque original y etiquetas para la aplicación de la garantía.
- Solicita envoltorios originales, las instrucciones y otros documentos para la aplicación de la garantía.
- Responsabiliza al consumidor de revisar la mercadería cuando la recibe.

Resultados

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía.



Un **70%** de los comercios (7 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.

Algunos incumplimientos

GARANTÍA: todos nuestros productos cuentan con una garantía de **30 días naturales** posterior a la fecha de compra por daños o desperfectos de fábrica.

Toda mercadería que adquiere en [redacted] goza de garantía durante los próximos **30 días naturales** luego de recibida.

Las garantías aplican únicamente en productos con defectos de fábrica, para los cuales tendrá **30 días naturales** para hacer efectiva la garantía, de conformidad con lo preceptuado por el artículo 104 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

Políticas de Garantía

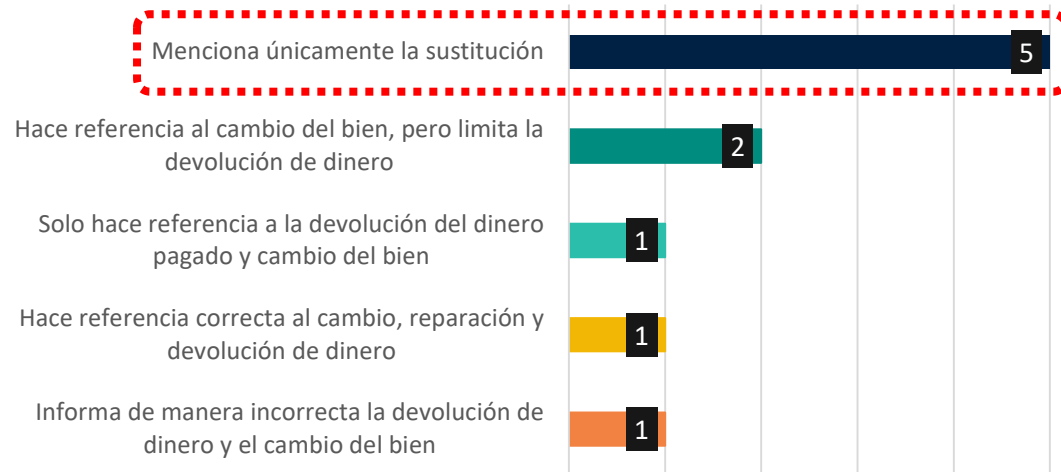
[redacted] da **30 días de GARANTÍA** contra defectos de fábrica tales como: zipper, manchas de fábrica, huecos o costuras irregulares.

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 **hace referencia únicamente a la sustitución del bien**, representando un **50%** (5 casos) del total de los comercios fiscalizados.

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

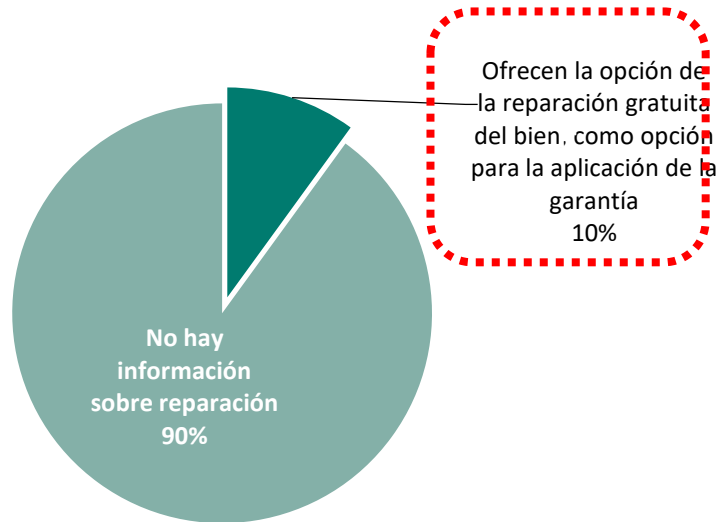
Algunos incumplimientos

- "CAMBIOS DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS (...) Una vez autorizado el cambio"
- "En caso de que no haya inventario del mismo producto y el cliente no desee llevar un producto sustituto, se le brinda al cliente una tarjeta de regalo por el monto del producto comprado para ser utilizada en alguna de nuestras tiendas"
- "no realizamos reembolsos de dinero, únicamente cambio de productos"
- "Solicitar la devolución del precio pagado (...) Solicitar el cambio por un producto (...) la reparación sin costo "
- "Si desea un cambio, lo puede hacer durante los próximos 15 días luego de recibido el producto"
- "Solo se realizará el cambio de productos que obedezcan a defectos de fábrica"
- "cambios se realizan hasta 30 días posteriores a la emisión de la factura"
- "reembolso o la sustitución del mismo"
- "No se hacen devoluciones de dinero, todo producto defectuoso que deba ser remplazado dentro del periodo de garantía, se remplazará por el mismo producto"
- "A la hora de realizar el cambio, debe presentar el Zapato en su respectiva caja y en perfectas condiciones higiénicas, de lo contrario no será recibido"

Resultados

4. Sobre las reglas para la reparación.

Solamente **1 comercio informa aspectos sobre la reparación del bien** como opción en la aplicación de la garantía.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Incumplimiento por falta de claridad y veracidad de la información respecto a la reparación del bien como aplicación de la garantía

“4. Presentada la solicitud de aplicación de la garantía (...) realizará la valoración técnica del daño o defecto apuntado por el cliente y, si resulta procedente el cliente podrá: i) Solicitar la devolución del precio pagado, el cual se devolverá al mismo medio utilizado para el pago inicial, ii) Solicitar el cambio por un producto de la misma especie y características, en caso de que el cliente eligiera un producto de mayor precio, se aplicará el valor del producto adquirido, como una nota de crédito y el cliente deberá cancelar la diferencia y iii) Si procede se hará la reparación sin costo para el cliente y con plena garantía de satisfacción para éste último. En los dos primeros casos el cliente deberá devolver el producto con todos sus aditamentos completos y en buen estado.”

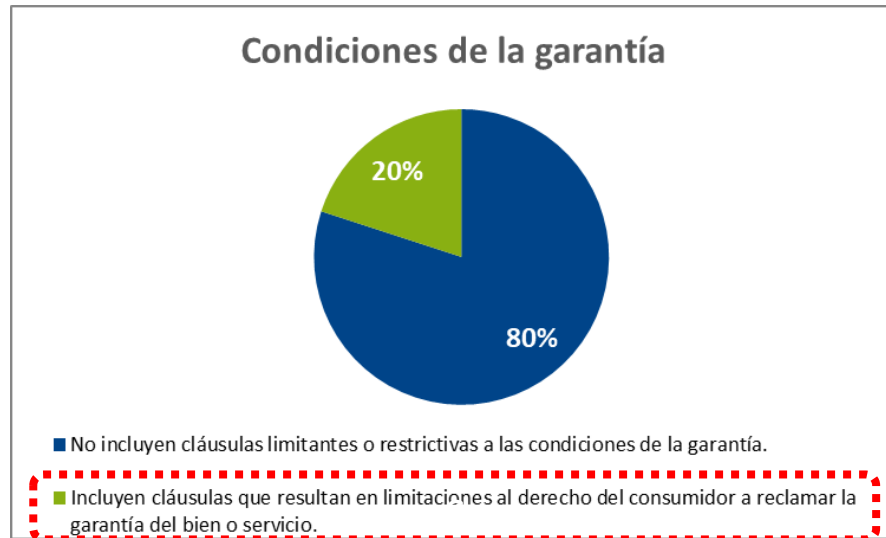
5. Sobre plazo para realizar el diagnóstico técnico.

Respecto al único comercio que informó de la reparación como opción de garantía, **no indicó el plazo para la realización del diagnóstico técnico.**

Resultados

6. Sobre las condiciones de la garantía.

Un **20%** de los comercios fiscalizados **incluyen cláusulas que resultan en limitaciones al derecho de garantía.**



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

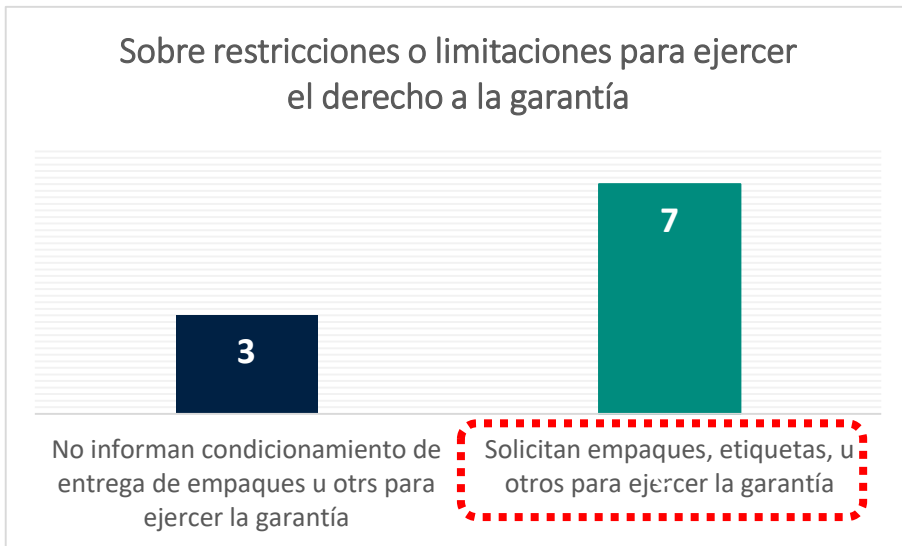
Entre las condiciones más comunes se encuentran mensajes como los siguientes:

- El producto no debe tener daños, ni alteraciones de ningún tipo.
- El producto no debe haber sido usado.
- 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.
- Los productos que se encuentra en promociones u ofertas pierden la garantía.
- Se indica que queda a criterio del encargado del comercio, evaluar el producto para resolver si aplica o no la garantía, sin embargo, es un derecho del consumidor que el bien se reciba y el comercio realice el diagnóstico respectivo.

Resultados

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

Un **70%** de los comercios fiscalizados, incumplen al **solicitar empaques, etiquetas y otros para ejercer la garantía.**



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Algunas frases restrictivas o limitantes para aplicar la garantía contra entrega de empaques, etiquetas, documentos u otros.

- *“indispensable presentar el ticket de compra, así como lo(s) artículo(s) en el mismo estado en que se entregó (con etiquetas, sin uso y en el paquete en el que fue enviado)”*
- *“Es requisito que el producto tenga las etiquetas respectivas y que no presente ningún tipo de daño o evidencia de haber sido usado”*
- *“deberá devolver el producto con todos sus aditamentos completos y en buen estado.”*
- *“El artículo no debe haber sufrido deterioro por mal uso * Si desea cambiar la mercadería porque no cubre sus necesidades, ésta no debe haber sido usada y cualquier sello de garantía y etiqueta descartable debe estar en óptimas condiciones * Para productos en oferta no aplica cambios y/o devoluciones de ningún tipo *Los accesorios, carteras, leggins, medias y lentes no se cambian”*
- *“Solo debe presentar el producto que quiere cambiar o devolver sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra, al igual debe presentar la factura original y el producto debe venir íntegro en presentación.”*
- *“debe presentar el (...) en su respectiva caja y en perfectas condiciones higiénicas, de lo contrario no será recibido”*
- *“devuelva el artículo usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.”*

Resultados

8. Sobre la claridad de la información.

Un **60%** de los comercios fiscalizados, poseen falta de claridad en la información de garantía al **mezclar políticas de la empresa con aspectos de garantía**.

Sobre la claridad de la información



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Ejemplos de mezcla de aspectos de garantía con otras políticas que posee el comerciante:

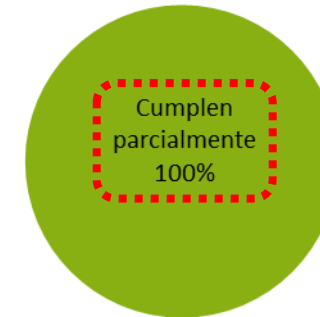
1. Mezcla de la garantía legal de los bienes con “Política de Garantías y Cambios”.
2. Mezcla aspectos de la garantía legal de los bienes con “Política de Devoluciones” de la empresa.
3. Mezcla de la garantía legal de los bienes con “Política de Devoluciones”.
4. Mezcla aspectos de garantía con “Política de Devoluciones” de la empresa.
5. Falta de claridad en la información, posee un título en los términos y condiciones donde hace referencia a política de cambios y devoluciones de la empresa y menciona la garantía, pero la información de garantía no se localiza.
6. Mezcla de la garantía legal de los bienes con “Política de Devoluciones”.

Resultados

9. Información sobre la transacción (recordatorio de la garantía legal de los bienes).

El **100%** de los comercios fiscalizados, si bien hacen un recordatorio de la garantía legal de los bienes, **poseen falta de claridad y veracidad de la información ya que no indican el procedimiento para hacer valer la garantía y/o incluyen cláusulas o condicionantes para la aplicación de la garantía.**

Recordatorio de la Garantía Legal de los Bienes



Fuente: Elaboración DECVP a partir de información recolectada.

Conclusiones

- Que 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 muchas veces mezclada con otras políticas de la empresa, incluso en algunos casos hay falta de claridad en la información y en el procedimiento para llevar a cabo la garantía.
- Resultando que los 10 comercios analizados poseen falta de claridad y veracidad en la información acerca de la garantía, al encontrarse frases contrarias a la normativa, así como frases condicionantes y limitantes para la aplicación de la garantía.
- Sobre el plazo mínimo de garantía, se encontró que, la mayor parte de los comercios: un 70% (7 casos) establecen un plazo menor a los 30 días hábiles que indica la normativa, un 20% (2 casos) sí lo informan de manera correcta y sólo un 10% (1 caso) no hace mención respecto al plazo de garantía.
- Respecto a los derechos del titular durante a la vigencia de la garantía, el 50% de los comercios (5 casos) mencionan únicamente el cambio o sustitución del bien, un 20% (2 casos) hacen referencia al cambio del bien, pero limitan la devolución del dinero, principalmente. Éstos dos últimos casos, el comercio explícitamente indica que no realizan devoluciones de dinero, incumpliendo lo establecido en la normativa.
- En lo concerniente a las reglas para la reparación, únicamente 1 comercio hace mención de la reparación como opción para la garantía, sin embargo, no se localiza mayor información respecto al plazo para realizar el diagnóstico técnico, procedimiento, u otros.
- Sobre las condiciones de la garantía, el 100% de los comercios 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.
- Adicionalmente, un total del 70% de los comercios (7 casos) restringen o limitan ejercer la garantía al solicitar la presentación de empaques originales, etiquetas, manuales, entre otros.
- Es importante mencionar, que a pesar de que el 100% de los comercios (10 casos) realizan recordatorio de la garantía legal de los bienes, hay falta de claridad y veracidad de la información, al encontrarse 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.

Gracias por su atención.