

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fiscalización de información al consumidor sobre garantías en almacenes con venta de
celulares, electrodomésticos y línea blanca

Elaborado por:

Lic. Sergio Solís Amén

Revisado por:

Licda. Kattia Chaves Matarrita

Contenido

1. Introducción	3
2. Fundamento legal.....	3
3. Antecedentes.....	6
4. Objetivo	7
4.1. Objetivos específicos	7
5. Metodología de la investigación.....	7
6. Resultados de la fiscalización	8
6.1. Incumplimiento en la duración de la garantía – plazo mínimo -.....	11
6.2. Incumplimiento en el alcance de la garantía.....	11
6.3. Incumplimiento en las condiciones de la garantía	12
6.4. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien	13
6.5. Sobre las reglas especiales para los casos de reparación en garantía	15
6.6. Sobre restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros.....	16
6.7. Otros incumplimientos detectados	17
7. Análisis de “extra garantías” o “cobertura extendida”	19
7.1. Sobre los servicios de garantía extendida ofrecidos en el mercado	20
8. Conclusiones y Acciones tomadas.....	23
8.1. Conclusiones.....	23
8.2. Acciones tomadas.....	25

1. Introducción

La Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVP), con fundamento en el artículo 46 de la Constitución Política, así como con las potestades que le asigna la Ley Orgánica del MEIC (Ley 6054), su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37457-MEIC y su reforma Decreto Ejecutivo 39917-MEIC), y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) y el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, tiene como uno de sus objetivos, la fiscalización en el mercado con el fin de constatar la veracidad de la información otorgada al consumidor, así como el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Mediante oficio de la Comisión Nacional del Consumidor CNC-OF-010-18 del 19 de abril de 2018 se aprueba el programa de fiscalización del DECVP del 2018 dentro del cual se incluye el estudio sobre los alcances de las garantías en bienes y servicios, específicamente la información que se le facilita al consumidor siguiendo los requerimientos legales de la Ley 7472 y su reglamento.

2. Fundamento legal

La Ley 7472, define lo aplicable a lo concerniente del presente estudio lo siguiente:

ARTÍCULO 34.- Obligaciones del comerciante.

Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante. Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador.

g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de esta Ley.

ARTÍCULO 43.- Garantía.

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.

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 para promover la competencia.

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.

Artículo 49: Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.

Cuando el producto o el servicio se ofrezcan a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El precio base del crédito que debe ser el precio de contado.*
- b) El plazo expresado en meses.*
- c) La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.*
- d) Las comisiones.*
- e) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.*
- f) La tasa efectiva.*
- g) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.*
- h) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.*

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar constancia escrita, bien sea mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante. Además, esta deberá indicar el nombre, la cédula física o jurídica, según corresponda, y la dirección de quien brinda el financiamiento.

En los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales deberá informarse la cuota cancelada, el aporte al capital y a los intereses, así como el saldo adeudado después de dicho pago y, cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.

A su vez, el reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo N°37899 en los siguientes artículos:

Derecho de garantía

Artículo 103.—Sobre la garantía. *Todo bien o servicio que se venda o 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, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.*

Artículo 104.—Sobre el plazo mínimo de garantía. *El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.*

Artículo 105.—Sobre la obligación de entregar constancia. *En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.*

Artículo 106.—Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita. *Únicamente se podrá limitar la garantía implícita en productos o bienes desnaturalizados, es decir aquellos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista. En este caso el comerciante o proveedor deberá informar previamente a la venta del bien que éste se encuentra en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. En este supuesto, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos por el consumidor. Corresponde al comerciante o proveedor demostrar la limitación a la garantía del bien ofrecido o vendido.*

Artículo 107.—Sobre el documento de garantía. *El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, debe cumplir al menos con lo siguiente:*

- a) Alcance. Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.*

- b) *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.*
- c) *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.*
- d) *Personas físicas o 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.*
- e) *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.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía se registrará por las siguientes disposiciones específicas:

- a) *La garantía comprenderá los vicios o defectos que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y su correcto funcionamiento, salvo que estos se hayan informado previamente y consten por escrito, en la factura o en un documento aparte, en el momento de la contratación y el consumidor los acepte.*
- b) *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.*
- c) *Se entiende por consumidor al titular del bien y los sucesivos adquirentes del derecho.*
- d) *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.*
- e) *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.

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.

Artículo 109.—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía. La reparación en garantía se ajustará a las siguientes reglas:

La reparación procederá excepto cuando:

- a. Implique una depreciación patrimonial del bien.*
- b. Se desnaturalice el bien.*
- c. Se modifiquen sus características.*
- d. Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina.*
- e. Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto.*

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.

A la reparación en garantía le aplican las siguientes reglas:

a) *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.

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, 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.

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.

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.* 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.

En caso de incumplimiento de las anteriores disposiciones, el consumidor podrá solicitar la sustitución del bien o la devolución del dinero.

3. Antecedentes

El estudio busca específicamente la información que se le facilita al consumidor siguiendo los requerimientos legales de la Ley 7472 y su reglamento en esta materia. Consultando el sistema de registro de denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor entre el año 2015 al 2019 se registraron un total de 7757 denuncias relacionadas con el derecho a la garantía lo que representa un 48% del total de denuncias activas y archivadas entre el 2015 al 2019 (16287). Dentro de los bienes más denunciados se mantienen los teléfonos celulares seguido de los vehículos, pantallas, motocicletas, refrigeradores, computadores y lavadoras tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro N°1

Bienes o servicios 2017*	Cantidad	Porcentaje
Teléfonos móviles (celulares)	712	17.49%
Servicios turísticos - Ventas a plazo	311	7.64%
Vehículo	283	6.95%
Tarjeta de crédito	173	4.25%
Compra de vivienda-Ventas a plazo	137	3.37%
Pantallas Planas	136	3.34%

Motocicleta	134	3.29%
Servicios turísticos	130	3.19%
Refrigeradores domésticos	125	3.07%
Lavadoras domésticas	103	2.53%
Computadoras Portátiles	82	2.01%
Repuestos para vehículos	80	1.97%
Alimentos empacados	76	1.87%
Servicio de Crédito Personal	69	1.69%
Prendas de vestir (no especificado)	68	1.67%
Zapatos (Calzado)	64	1.57%
Cocinas domésticas	42	1.03%
Muebles varios	40	0.98%
Servicio de casillero de paquetes	38	0.93%
Otros	1268	31.15%
TOTAL	4071	100%

*Corte: 29/11/2017

4. Objetivo

El objetivo fue revisar los alcances de la garantía en los principales establecimientos comerciales con venta de celulares, electrodomésticos y línea blanca, específicamente la información que se le facilita al consumidor según la Ley 7472 y su reglamento. Se parte del deber de informar al consumidor sobre los alcances de las garantías ofrecidas al consumidor de manera que no se induzca a error al consumidor.

4.1. Objetivos específicos

- Informar al consumidor sobre los alcances de las garantías ofrecidas al consumidor.
- Analizar la información que se le brinda al consumidor respecto a las garantías que se ofrecen en los establecimientos comerciales.
- Analizar el llamado en el mercado como extra garantía, garantía extendida o servicio de mantenimiento que opera posterior al cumplimiento del plazo de garantía que otorga el fabricante.

5. Metodología de la investigación

Se realizó un estudio exploratorio visitando varios establecimientos comerciales procurando obtener información en puntos de venta con mayor posicionamiento en la GAM, y otros que se han incluido en estudios anteriores. Adicionalmente, se toma información sobre las empresas con más denuncias por incumplimientos a la garantía. Para ello, se utilizó la base de datos de las denuncias interpuestas ante la CNC con fecha 29 de noviembre del 2017. Se toma en cuenta las denuncias presentadas desde el 2015 y se excluyen las empresas con venta de

vehículos las cuales serán abordadas en un estudio por aparte, nos centrarnos en electrodomésticos, línea blanca, computadoras y teléfonos celulares.

Se seleccionan empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos, línea blanca, computadoras y teléfonos celulares seleccionando los siguientes establecimientos: Grupo Monge (Monge y/o El Verdugo), Casa Blanca, Unicomer (Gollo y/o Curacao), Artelec, CM Barre Precios, Roes El Gallo Más Gallo, La Casa de los Precios Bajos, Walmart, Maxi Palí, Cemaco, Shoppers, Pricemart, Librería Universal, Siman, Almacenes El Rey, Yamuni, Mundo Mágico y Almacenes Jerusalem. Adicionalmente al ser los teléfonos celulares el bien más denunciado, se incluyen las siguientes empresas ICE Kolbi, Movistar, Claro, IShop y ICon.

A todas las empresas se les solicitará información sobre las condiciones de las garantías para posteriormente ser analizada. La información solicitada fue la siguiente:

1. Tiquetes, factura o comprobantes de compra de los siguientes bienes: teléfonos móviles (celulares), pantallas planas, motocicletas, refrigeradoras, lavadoras, computadoras portátiles y cocinas.
2. Alcances y plazo de la garantía de los siguientes bienes - teléfonos móviles (celulares), pantallas planas, motocicletas, refrigeradoras, lavadoras, computadoras portátiles y cocinas-.
3. Documento explicativo sobre las condiciones de la garantía (manual del usuario, folleto explicativo o cualquier otro documento que contenga esta información).
4. Indicación de cómo informan al consumidor las condiciones de la garantía así como el momento en que le informa.
5. Indicación de cómo informan al consumidor sobre las condiciones de la garantía posterior a la decisión de consumo.
6. Sobre la extensión de la garantía y/o servicio de reparación o mantenimiento fuera del período de garantía:
 - a. Indique cómo le denominan a este servicio.
 - b. Describa en qué consiste este servicio e incluyendo: los costos, los plazos, la forma de pago, las restricciones, limitaciones y cobertura.
 - c. ¿Cuál es la (o las) empresa(s) que ofrece(n) este servicio?
 - d. ¿Cuál es el procedimiento que debe seguir el consumidor para hacer efectivo el servicio?
 - e. Indicar la forma en que se comercializa este servicio incluyendo publicidad, panfletos, entre otros.
 - f. Deberá responder y remitir la información que se le suministra al consumidor.

6. Resultados de la fiscalización

El estudio de fiscalización se realiza a 22 empresas que remitieron la información respectiva a saber:

Cuadro N°2

Establecimientos comerciales	
Monge	La Casa
Artelec	M Express
Casa Blanca	Movistar
Cemaco	Mundo Mágico
Claro	Office Depot
El Rey	PriceSmart
Gollo	Roes
ICE Kolbi	Siman
Icon	Universal
Ishop	Walamrt
Jerusalem	Yamuni

De las agencias supra, se recibió información a través de certificados de garantías, manuales del fabricante y contratos de servicio de garantía extendida.

De las empresas se recibió información a través de certificados de garantías, manuales del fabricante y contratos de servicio de garantía extendida. De la información analizada, se encontraron incumplimientos a la Ley 7472 y su reglamento los cuales se detalla a continuación:

- 1. Incumplimiento en la duración de la garantía – plazo mínimo -**
- 2. Incumplimiento en el alcance de la garantía**
- 3. Incumplimiento en las condiciones de la garantía**
- 4. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien**
- 5. Sobre las reglas especiales para los casos de reparación en garantía**
- 6. Sobre restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros**
- 7. Otros incumplimientos detectados:**
 - a. No cumplen con el artículo 105 del Reglamento a la Ley 7472 sobre la obligación de entregar constancia.
 - b. Restringen o limitan el tiempo en que el consumidor debe retirar el bien cuando lo ha llevado para su diagnóstico o reparación o de lo contrario queda a disposición de la empresa.
 - c. Incluyen cláusulas que no son parte de los términos de garantía lo que puede generar confusión al consumidor.
 - d. No informan sobre la no existencia en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado

Del análisis de la documentación se concluyó que el incumplimiento más reiterativo es la anulación de la garantía por la no presentación de los certificados de garantía y en algunos casos, solicitan los empaques y/o envoltorios (cajas y similares).

También se encontró incumplimiento en los documentos de la garantía, por cuanto no se informa el alcance, la duración o las condiciones de la garantía. Adicionalmente, se detectaron casos de falta de veracidad en la información, por ejemplo, cuando otorgan 1 mes de garantía o que la garantía no es transferible.

En cuanto a los certificados de garantía, de las 22 empresas se determinó que 14 entregan certificados de garantía propios adicionales a los que se emiten directamente el fabricante. El restante 8, utilizan las facturas para informar los plazos pero se basan en los manuales y certificados de los fabricantes.

Resulta importante acotar que se encontraron incumplimientos en dichos manuales, sobre todo porque generalmente aplican por regiones y no pueden homologarlos para cada país. En ese sentido, se recomienda que cada empresa entregue sus propios documentos de garantía, tal como lo establece los artículos 105 y 107 del Reglamento a la Ley 7472, esto con el fin de proveer información clara y veraz al consumidor, evitando cualquier información contraria a la normativa nacional, que se puede encontrar en los documentos de los fabricantes que generalmente comercializan a nivel mundial.

Según lo establecido en el artículo 108, “(...) 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 (...); 3. A la reparación gratuita del bien”, sin embargo, en los documentos analizados hacen énfasis a las reparaciones (mano de obra y repuestos) e inclusive, hacen referencia al cambio del artículo en los casos que el daño no tenga reparación; siendo omisos en la posibilidad de la devolución del dinero. Si bien es cierto, el consumidor no pierde el derecho a la devolución del precio pagado, este tipo de redacción puede generar una percepción equívoca al consumidor en cuanto a sus derechos.

Otro incumplimiento que se encontró son los plazos de reparación, ya que en algunos casos superan los 15 días previstos en el artículo 109 del Reglamento a la Ley 7472. Según la normativa, las reparaciones no pueden exceder los quince días naturales salvo casos excepcionales para lo cual el comerciante debe demostrar mediante criterios objetivos.

Los otros incumplimientos detectados son los siguientes:

- Incluyen cláusulas que no son parte de los términos de garantía lo que puede generar confusión al consumidor
- Falta de claridad en cuanto dan a entender que la reparación la realizan sin entregar de manera previa, un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.
- Después de 2 reparaciones realizan el cambio del bien o la devolución del dinero pagado, sin embargo el artículo 109 del Reglamento a la Ley 7472 indica: “(...) 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 (...)”. Las frases que incumplen indica: “Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión (...)”.

- No informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos, tal como lo establece el artículo 34 inciso f) de la Ley 7472.
- Se limita el tiempo de retiro del bien a 20 días hábiles, de lo contrario la empresa podrá disponer del equipo. Esta cláusula resulta abusiva tal como lo establece el artículo 42 del párrafo primero incisos c), e) y f) y del párrafo segundo los incisos a), y d).
- No entregan ningún tipo de constancia o documentación sobre la garantía, requerido en caso de bienes durables.
- Restringen el derecho de garantía a los accesorios de los bienes.

6.1. Incumplimiento en la duración de la garantía - plazo mínimo -

Tal como lo establece los artículos 104 y 107 del Reglamento a la Ley 7472, todos los bienes tienen una garantía mínima de 30 días hábiles. Sin embargo, se encontró comercios que hacen la indicación de un plazo de garantía de 30 días sin que detallen que se tratan de 30 días hábiles, en otros casos indican una garantía de 1 mes e inclusive lo informan como 30 días naturales. Cabe mencionar que en uno de los comercios hacen la indicación que los "accesorios no tienen garantía". En ese sentido, se determina falta de claridad y veracidad en la información tanto en las facturas, certificados de garantía y manuales.

6.2. Incumplimiento en el alcance de la garantía

El artículo 107 del Reglamento a la Ley 7472 indica que el deber de informar el alcance de la garantía: "*Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.*". Al analizar los documentos aportados por las empresas se encontró que no indican el alcance territorial ya sea porque los certificados son omisos y no incluyen la información o por que la empresa no emiten certificados de garantía directamente sino que utiliza los manuales y/o certificados de los proveedores. En cuanto a la "permanencia de la garantía del bien" algunas empresas que incumplen el principio de veracidad al informarle al consumidor lo siguiente:

Condiciones de Garantía:

10. Esta Garantía se ofrece a cualquier persona que haya adquirido legalmente este producto dentro del periodo de garantía. Certificado de garantía:

3. La garantía no es transferible

Condiciones de la garantía indica: "Para cualquier reclamo deberá presentarse el dueño de la membresía (...)"

6.3. Incumplimiento en las condiciones de la garantía

Según lo indica el artículo 107 en cuanto a las condiciones de la garantía, estas *“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”*. En ese sentido, se encuentran cláusulas principalmente en los manuales de los fabricantes que tienden a confundir o informar de manera incorrecta al consumidor. Algunos ejemplos se muestran a continuación:

Tabla N°1

Tipo documento	Cláusulas
Documento fabricante	Whirlpool excluye: * El normal desgaste del producto o de sus accesorios.
Documento fabricante	Samsung excluye: 12. Bajo brillo de pantalla relacionado al envejecimiento normal del tubo de pantalla o lámpara o de imágenes quemadas
Factura comercial	"V. Golpes, rayones, suciedad, insectos y sello de agua activo anulan la garantía de inmediato"
Documento fabricante	Daytron Condiciones de Garantía 2. Las baterías no forman parte de la garantía. 9. Esta garantía no se aplica en casos distintos a defectos de materiales o de mano de obra y en particular, no cubre: -Revisiones periódicas, ajustes, mantenimiento o conversiones, así como la sustitución de piezas debido al deterioro normal o quebraduras. - Cualquier producto que se ha utilizado para fines comerciales o han sido rentados. 12. No habrá cargos por mano de obra y cambio de repuestos excepto, cabezas de video, baterías, piezas del gabinete de televisión, perillas de control / botones, cables de conexión , interruptores, accesorios, controles remotos, tarjetas Micro SD, cuerpo del aparato, CD-ROM, disquetes, consumibles, cinturones, lentes, lectura óptica , cuchillas, corrosión de todos los metales y las piezas de plástico. JPE 11. No están cubiertos por la garantía: baterías, altavoces (bocinas), controles remotos, accesorios, partes plásticas o cosméticas. 12. Bajo brillo de pantalla relacionado al envejecimiento normal del tubo de pantalla o lámpara o de imágenes quemadas.
Certificado garantía del establecimiento	"La garantía no cubre en piezas plásticas".
Certificado garantía del establecimiento	Requisitos para hacer valer la garantía: 4) Se evaluará si aplica la garantía en productos con golpes, rayones y alteraciones 5) El producto debe estar perfectamente limpio. Condiciones de la garantía: 6) La garantía NO cubre lo siguiente: a. Desgastes por el uso del producto (perillas, enchufes, pantallas, asientos, pedales, frenos, pintura y cualquier otra parte de uso frecuente). f. Cualquier otro daño no indicado en este documento que no esté relacionado con problemas de fabricación.

Certificado garantía del establecimiento	<p>Condiciones de Garantía de Celulares:</p> <p>7. No es válida para todas aquellas partes de delicada confección y manejo.</p> <p>9. No se dará servicio de garantía sin la presentación de este certificado (...). "Queda a criterio de la empresa lo que se acepte como este tipo de defecto"</p> <p>Certificado de garantía:</p> <p>6. La garantía no cubre accesorios en general.</p> <p>7. A la hora de hacer válida la garantía para un televisor, el cliente debe aportar la base de mesa respectiva.</p> <p>13. La garantía no cubre focos y lámparas de enfriadores y refrigeradoras, daños en accesorios de delicada confección y manejo como controles remotos, partes plásticas, bandejas de refrigeradoras, agarraderas de todo tipo, tapas, perillas, antenas, conexiones, exteriores, cables, audífonos, bocinas o parlantes, cilindros de refrigeradoras, tapas de lavadoras, puertas de vidrio, tapas de sartenes electricas, adaptadores, auriculares, frascos de coffe maker' y licuadoras, pedales de máquinas de coser.</p> <p>14. La garantía no cubre daños causados por mugre, polvo, agua, oxidación en cualquier parte del equipo, hongos, moho, fuego, caídas, empaques de refrigeradoras.</p> <p>18. No cubre la garantía las pantallas LCD, LED y PLASMA citando éstas poseen 12 pixeles irregulares, pantallas marcadas por imagen es fijas, anuncios sin movimiento, cristal roto, alteración en circuito eléctrico e instalarían inadecuada.</p>
Certificado garantía del establecimiento	b) Cobertura y plazo de garantía: iii) Cobertura de garantía (...). Esta Garantía no cubre el desgaste por uso y desgaste normal del Equipo y sus accesorios (incluyendo, (...) desgaste de teclados, baterías, pantallas y lentes de cámara).
Factura comercial y documentos del fabricante	<p>* "La Garantía limitada de Apple cubre las baterías defectuosas, pero no el deterioro ocasionado por el uso normal. (...)</p> <p>* En otros bienes se limitan a "no aplica por desgaste de uso"</p> <p>* En la factura y las políticas de garantía indica "Las tarjetas de regalo no se pueden devolver ni cambiar bajo ningún motivo.</p>

6.4. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien

El artículo 108 del reglamento a la Ley 7472 indica: *"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."* Al analizar la documentación proporcionada por las empresas, se encuentra cláusulas poco claras respecto al artículo supra. Las mismas se detallan a continuación:

Tabla N°2

Tipo de documento	Cláusulas
Mabe	"Esta garantía ampara todas la piezas y componentes del producto e inclusive la mano de obra así como el reemplazo de cualquier pieza o componente defectuoso sin costo adicional para el consumidor."

Panasonic	"8. La garantía no implica cambio del aparato por uno nuevo sino la reparación del mismo sin costo."
Whirlpool	3. Condiciones de validez de la garantía, plazo de extensión y derechos del Beneficiario/Titular * (...) en forma gratuita la mano de obra calificada y piezas de repuestos necesarias para la reparación y el buen funcionamiento del producto garantizado (...). *(...) Durante dicho período, el Garante asegurará la reparación gratuita del producto en los términos indicados precedentemente.
Frigidaire	La garantía consiste en la reparación del producto y cambio de las partes dañadas
Huawei	2.(...) se compromete a reparar (...). En caso de que a juicio de Huawei, no sea posible la reparación, se cambiara por otro dispositivo (...). 7. Esta garantía representa la responsabilidad total de Huawei, y en ningún caso podrá exigir otra compensación distinta a las aquí expresadas; cada país se registrará por sus leyes locales.
Daytron	Condiciones de Garantía 7. Las responsabilidades del centro de servicios se limitan a la reparación de las piezas defectuosas. Certificado de garantía: 2, GRUPO DAYTRON acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, (...).
Premium	"Durante este período, nosotros repararemos o reemplazaremos este producto, a nuestro juicio, sin costo alguno"
Documento interno de la empresa	"Será potestad del fabricante (...) determinar el daño que presenta (...) así como la autorización para cambiar el producto por otro nuevo o en su defecto por otro similar"
Documento interno del proveedor	"Procedimiento de Garantía" del proveedor Rimag, solo aplica la reparación y en caso de 2 o más reparaciones, aplica el cambio.
Factura comercial y certificado de la empresa	"En ningún caso se devolverá el dinero"
Factura comercial y certificado de la empresa	Las políticas de iCon estipulan el NO aceptar devoluciones, tal cual se indica en la factura de compra. Se aceptarán casos de devolución como excepciones, en casos extremos en los que el equipo desde un inicio no funcionara o presentase problemas de mal funcionamiento provocados durante el ensamblaje del mismo; el Administrador de la tienda, únicamente podrá realizar un cambio de equipo o producto, una vez se hayan seguido los procedimientos descritos en este documento. Condiciones bajo las cuales se aplicará la recepción de equipos para evaluación de la Garantía. 3. Si presenta partes quebradas o desprendidas, el mismo no aplicará para cambio, así mismo el costo de reparación deberá ser asumido por el cliente en caso de que la parte dañada impida el funcionamiento del aparato. Reclamo por que el artículo presenta defectos de fabricación o mal funcionamiento en los primeros 30 días de compra: Aquellos productos que hayan sido configurados especialmente según pedido, personalizados o modificados, o ingresaran a solicitud del cliente no podrán ser devueltos para reembolso o intercambio bajo ninguna circunstancia a menos que se encuentren inoperables al primer uso.
Procedimiento de la empresa	"4. Si el fallo es reparable, se procede con el arreglo inmediato. De lo contrario, se procede con la devolución del dinero."

Certificado de la empresa	En caso que el artículo o dispositivo presente un defecto de fábrica, se podrá aplicar un cambio, bajo diagnóstico técnico previo, siempre y cuando: El producto así como el empaque se encuentre en perfecto estado, sin excepciones. "Si el equipo que se adquirió es un equipo MAC, la garantía responde al reemplazo de componentes y/o partes en el computador que no trabajen adecuadamente y perjudiquen el desempeño del equipo."
---------------------------	--

6.5. Sobre las reglas especiales para los casos de reparación en garantía

El artículo 108 del Reglamento a la Ley 7472 establece el derecho que tiene el consumidor, a la reparación del bien dentro de la vigencia de la garantía el consumidor. En concordancia a lo anterior, el artículo 109 establece las reglas para los casos en que aplica la reparación tales como los siguientes:

*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.*

"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, 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.

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."

Al analizar la documentación se encontró incumplimiento a los incisos supra citados. Esto por cuanto, se encontraron cláusulas que presuponen más de 1 una reparación para que aplique el cambio; se indican plazos de reparación de 30 días, siendo este plazo aplicable solo a casos excepcionales y en cuanto al diagnóstico previo, se encuentran cláusulas en donde el consumidor debe de pagar las reparaciones en caso que no sea aplicable la garantía, incumpliendo el principio de informar de manera previa a la reparación. Dichas cláusulas se mencionan a continuación:

Tabla N°3

Tipo de documento	Cláusulas
Whirlpool	Póliza de garantía Whirlpool Procedimiento para hacer efectiva la garantía (...) El tiempo de reparación será en un plazo no mayor a 30 días, a partir de la fecha de recepción del producto en el centro de servicio autorizado por el importador.

Certificado garantía del establecimiento	Condiciones de garantía: "(...) repararemos su producto en menos de 30 días a partir de la fecha de devolución o le reembolsaremos su dinero"
Certificado garantía del establecimiento	"(...) y el plazo en tiempo que tarde la revisión y reparación del equipo, que de acuerdo a la ley número 7472 (...) en su artículo 44 inciso B; establece como plazo 30 días hábiles"
Certificado garantía del establecimiento	Condiciones de la garantía: 4) El taller autorizado por el fabricante tendrá un tiempo de 30 días (según la Ley 7472, art.43), para evaluar el daño, definir si la reparación está cubierta por la garantía y sustituir las piezas o el producto.
Certificado garantía del establecimiento	Reclamo por artículos dañados dentro del período de garantía (Cambio de partes) La nueva parte de reemplazo se solicitará al fabricante y se recibirá en un periodo de quince a veintidós días hábiles.
Certificado garantía del establecimiento	"VIII. En todos estos casos se invalidará la garantía de fabricación y por consiguiente el Terminal se considerará como si estuviera fuera de Garantía y el CLIENTE deberá cubrir el costo de la reparación o del Terminal, según corresponda".
Certificado garantía del establecimiento	Condiciones bajo las cuales se aplicará la recepción de equipos para evaluación de la Garantía. 3. Si presenta partes quebradas o desprendidas, el mismo no aplicará para cambio, así mismo el costo de reparación deberá ser asumido por el cliente en caso de que la parte dañada impida el funcionamiento del aparato.
Certificado garantía del establecimiento	VII. "4) Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección."

6.6. Sobre restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía, empaques u otros

Todo bien o servicio está implícitamente garantizado tal como lo establece los artículos 34 inciso g) y 43 de la Ley 7472. En ese sentido, no se puede restringir este derecho a la entrega de documentos adicionales a la factura comercial siendo esta última comprobante suficiente de la relación de consumo. De igual manera, no se debe condicionar la ejecución de la garantía a la entrega del material de empaque del bien ni excluir los golpes o rajaduras sin que se demuestre un nexo causal de este con el daño presentado en el bien. Dicho clausulado se menciona a continuación:

Tabla N°4

Tipo de documento	Cláusulas
Mabe	Algunos ejemplos de excepciones: - Si no presenta la póliza de garantía (...)

Samsung	Situaciones que anulan esta Cobertura de Garantía: 1, El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y este certificado de garantía.
Huawei	1. "Para hacer efectiva la garantía, será necesario la presentación de este certificado"
Certificado del fabricante	Certificado de Garantía: IMPORTANTE Mantenga este certificado junto con la factura original o el recibo en un lugar seguro y muéstrelo en el establecimiento donde realizó la compra siempre que requiera una reparación en garantía. 4. Esta garantía será válida únicamente si el Certificado de Garantía ha sido debidamente completado por el comprador y si es presentado al centro de servicio con la factura original o el recibo. > Si la tarjeta de garantía está dañada, borrada o alterada en cualquier caso, hace que se anula la garantía.
Certificado del fabricante	Certificado de garantía: 1. El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y este certificado de garantía. Exclusiones: 2. El certificado de garantía presenta información incompleta o alterada.
Certificado del establecimiento	"Requisitos: ... Además, los artículos, cajas, empaques originales, accesorios, certificado de garantía, manuales, y demás elementos de protección deben estar completos, limpios y en buen estado". En el certificado: <i>El cliente deberá presentar el artículo (...), junto con sus empaques y accesorios y obligatoriamente (...) este certificado.</i> "
Procedimiento de la empresa	Algunos productos requieren presentar: <i>"la cláusula que le fue entregada"</i> , otros <i>"documento de validación de la garantía"</i> . <i>"Es obligación del usuario conservar la caja y sus componentes en el período completo de la garantía"</i> . <i>"(...) la pérdida de este documento Anula el derecho de servicio de garantía"</i>

6.7. Otros incumplimientos detectados

Además de los mencionados anteriormente, se encontró los siguientes incumplimientos:

Descripción del incumplimiento	No. empresas	Cláusulas encontradas
No cumplen con el artículo 105 sobre la obligación de entregar constancia.	1	No entregan constancia

<p>Restringen o limitan el tiempo en que el consumidor debe retirar el bien o de lo contrario queda a disposición de la empresa</p>	<p>1</p>	<p>E) VI) En caso que el SUSCRIPTOR no retira el Equipo dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles luego de que haya sido avisado por CLARO, CLARO podrá disponer del Equipo sin cargo alguno a favor del SUSCRIPTOR</p>
<p>Incluyen cláusulas que no son parte de los términos de garantía lo que puede generar confusión al consumidor</p>	<p>2</p>	<p>Manejan un servicio denominado "Garantía Walmart" el cual consiste en aplicar cambio de bienes o devolución del dinero sin ningún cuestionamiento. Para ello deben de hacer el reclamo en 8 días hábiles, plazo que cambió según nota recibida el 6 de noviembre en la cual acortaron el plazo a 24 horas. Este aplicaría como una política de cambio en lugar de una garantía</p> <p>Incluyen aspectos de la garantía en un documento de condiciones crediticias. Por tanto, se estaría excluyendo la información en las compras de contado que no posee un contrato de crédito</p>
<p>Artículo 34 inciso f) Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado</p>	<p>1</p>	<p>La empresa indica que: "las marcas de los productos como línea blanca, microondas y pantallas son importadas y no tienen un centro de reparación en el país". No se encuentra evidencia que se le informa al consumidor previo a la decisión de consumo.</p>

De todas las variables analizadas, el más reiterado es la exclusión de la garantía por no presentar los certificados de garantía e inclusive los empaques respectivos. Posteriormente se encuentra que no se informa al consumidor las condiciones, el alcance y la duración de la garantía. El detalle de cantidad de empresas con cada incumplimiento según variable se presenta a continuación:

Gráfico N°1

Cantidad de empresas que incumplen según variable analizada



7. Análisis de “extra garantías” o “cobertura extendida”

Como complementario al estudio anterior y a raíz de la proliferación de los servicios de reparación o llamadas “*extra garantía*” y que ofrecen las empresas una vez concluido el plazo de garantía ofrecido por parte del fabricante; se procede a analizar ese servicio con base en lo establecido en la Ley 7472 y su Reglamento; la Ley 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros y La Ley 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

La Ley 7472 en su artículo 34, inciso b) indica sobre los deberes del comerciante: “(...) b) *Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante. Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador (...)*”.

El artículo 2 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define la actividad aseguradora como: “(...) *aceptar, a cambio de una prima, la transferencia de riesgos asegurables a los que estén expuestas terceras personas, con el fin de dispersar en un colectivo la carga económica que pueda generar su ocurrencia. La entidad aseguradora que acepte esta transferencia se obliga contractualmente, ante el acaecimiento del riesgo, a indemnizar al beneficiario de la cobertura por las pérdidas económicas sufridas o a compensar un capital, una renta u otras prestaciones convenidas (...)*”.

Esta Ley define en el artículo 3 un contrato de seguro como: “(...) *aquel en que el asegurador se obliga, contra el pago de una prima y en el caso de que se produzca un evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el daño producido a la persona asegurada, o a satisfacer un capital, una renta u otras*

prestaciones, dentro de los límites y las condiciones convenidos.” Por su parte el artículo 8 señala como elementos esenciales del contrato de seguro:

- “(…) a) El consentimiento de las partes.
b) El interés asegurable presente o futuro.
c) El riesgo asegurable.
d) La prima del seguro o el procedimiento para determinarla.
e) La obligación del asegurador. (...)”*

7.1. Sobre los servicios de garantía extendida ofrecidos en el mercado

Ahora bien, hecha la anterior referencia, cabe indicar que de las 22 empresas analizadas se encontró que en 10 de ellas ofrecen algún tipo de servicios los cuales se les denominan como: Garantía Extendida, Garantía Ampliada, Garantía Extra Certificada, Contrato de servicio de reparación, Servicio de reparación XL y iCon Care.

Los servicios que comercializan las empresas consisten en extender la garantía de fábrica manteniendo generalmente las mismas condiciones de la garantía de fábrica. Incluye la reparación (repuestos y mano de obra), cambio del artículo en caso que no sea reparable y en algunos casos la devolución del dinero. En algunos se incluyen los casos de robo dentro de 2 horas siguientes a la compra, pagándose el monto de la pérdida efectivamente sufrida y se incluye el daño accidental con el cual se reconoce un artículo nuevo con un valor equivalente al dañado. También, se encuentran servicios como asistencia a domicilio, préstamos de producto, revisiones anuales y descuentos en reparaciones de otros productos.

El costo del servicio va desde el 12% al 22% del valor del artículo y se puede cancelar en un solo tracto o en cuotas. En la modalidad de cuotas se divide el costo del servicio entre el plazo de vigencia de la garantía (incluye garantía de fábrica y la extra garantía); o puede ser financiado. En uno de los casos se indica que si el consumidor suspende el pago, el servicio de extra garantía también queda suspendido.

De las diez empresas que comercializan este tipo de servicios, nueve lo ofrecen directamente y una comercializa como seguro.

El caso de seguro es Pricessmart quien ofrece la garantía extendida para compras pagadas con tarjetas Pricessmart American Express. Según guía de beneficios de las tarjetas Credomatic-Pricessmart- American Express, la garantía extendida suscrita por AIG Latin America, LL, póliza 09B148. No obstante, al realizar la consulta en el sitio web del Bac Credomatic se indica que dicha póliza está inscrita ante la SUGESE con el registro G07-46-A05-638 tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen N°1

← → ↻ BAC International Bank, Inc. [PA] | <https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/informacion-seguros-american-express> ☆ ⓘ

Alquiler de vehículos* Seguro durante 31 días consecutivos
Por incidente (daño o robo) \$50.000

Protección de compras* Hasta \$1.000 por evento y \$5.000 por año

Para más consultas
puede llamar al 2295-
9100

CONDICIONES ESPECÍFICAS

American Express es una marca de American Express, las tarjetas son emitidas por Credomatic bajo licencia de American Express.

*Suscrito por ASSA Compañía de Seguros, S.A.; póliza 09B148. Aplican restricciones y condiciones de póliza detalladas en: "Más detalles de la póliza" La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley 8653, bajo el registro número [G07-46-A05-638](#) de Fecha de Registro 26 de junio del 2015. Para información o consulta de las condiciones generales de esta póliza puede consultar en la página de la Sugese.

**Servicio proporcionado por AXA Assistance USA. Aplican restricciones.

Al realizar la consulta en el sitio web de la SUGESE se localiza dicha póliza la cual se denomina "Seguro de Viajero AMEX" registrado por ASSA Compañía de Seguros, S.A. Dicho seguro incluye las siguientes coberturas:

COBERTURAS	LÍMITE DE RESPONSABILIDAD	DEDUCIBLE	PRIMA MENSUAL POR TIPO DE TARJETA
1. Muerte y Pérdida de Miembros por Accidente con Compañía Transportadora.	US\$ 1.000.000,00.	No existe de deducible.	
2. Inconvenientes de Viaje			
2.1. Retraso de Equipaje por Parte de la Compañía Transportadora.	2.1. US\$ 400,00.		
2.2. Pérdida de Equipaje por parte de la Compañía Transportadora.	2.2. US\$ 600,00.		
2.3. Retraso del Vuelo.	2.3. US\$ 400,00.		
2.4. Pérdida de la Conexión.	2.4. US\$ 400,00.		
3. Alquiler de Vehículo	US\$ 50.000,00.		
4. Productos Adicionales			
4.1. Garantía Extendida.	4.1. US\$ 5.000,00.		
4.2. Protección de Compras.	4.2. US\$ 5.000,00.		
	4.3. US\$ 1.000,00 por año.(US\$		

4.3. Protección de Precios.	250 por evento)		
-----------------------------	-----------------	--	--

En dicha póliza se incluye la garantía extendida y cuyas condiciones son las siguientes:

6.1.1. GARANTÍA EXTENDIDA

Esta cobertura incluye a la mayoría de los productos nuevos comprados en su totalidad con la Tarjeta de Crédito y que cuenten con las siguientes características:

- Garantía por escrito otorgada por el fabricante original válida en el país donde se adquirió el producto o;
- Garantía de la tienda de marca (para los artículos de la marca) por un año o menos.

En el caso de las compras que reúnan algunos de los requisitos anteriores, esta cobertura duplica la vigencia de la garantía y la cobertura de cualquiera de las dos garantías mencionadas, hasta un máximo de un año adicional. **No obstante, si la vigencia de alguna de las garantías es superior a un año, no se aplicará la cobertura.**

Adicionalmente se da cobertura según los siguientes artículos y condiciones:

- Artículos que compre el Tarjetahabiente con su Tarjeta de Crédito para entregar como obsequios están cubiertos, pero están sujetos a las mismas condiciones.
- En caso de adquirir un contrato de servicios (algunas veces denominado "Garantía extendida") por un (1) año o menos junto con su producto, esta cobertura amparará por un año más después de que termine el periodo de cobertura del fabricante original (o tienda de marca) y del contrato de servicios. **Esta cobertura no se aplica si su contrato de servicios tiene una vigencia superior a un año.**
- Las piezas de vehículos motorizados están amparadas por esta cobertura.

La Garantía extendida no cubrirá un valor superior al monto real facturado a su tarjeta y deducido de su cuenta corriente por concepto del artículo. Se aplican las restricciones en el monto de beneficio por incidente, por cuenta y por año, el que sea menor.

Quedará a criterio de la Compañía si decide reparar o sustituir el producto o si procede con el reembolso al Asegurado del monto que pagó por el mismo.

En cuanto a las otras nueve empresas, las garantías extendidas son ofrecidas directamente por los almacenes y no se comercializan como seguro, pese a que en nuestra opinión este tipo de servicios presenta elementos de un contrato de seguro, tal como lo menciona el criterio emitido por la SUGESE PJD-SGS-006-2013 del 15 de marzo de 2013 en el cual indica que de un análisis de un contrato de garantía extendida, "(...) *guardan cierta similitud con un contrato de seguros, ya que podrían contener los mismos elementos esenciales de un contrato de seguros, tales como:*

- Interés asegurable: el comprador procura el buen estado de los equipos;*
- Riesgo asegurable: la posibilidad de ocurrencia de un desperfecto en los equipos;*
- Prima: el pago que hace el comprador a la compañía que vende la garantía extendida; y*
- Obligación del asegurador: la reparación del equipo que presente un desperfecto (...)"*

En ese sentido y al realizar una comparación somera entre la cobertura de la póliza denominada extra garantía comercializada por Assa y las otras empresas, se desprenden ciertas similitudes pues en todos los casos hay un interés asegurable que sería el bien que se adquirió, un **riesgo** como posibilidad de que se presente un daño al bien, una **prima** que el costo del servicio y la **obligación** de las empresas por reparar, cambiar o inclusive, la devolución del dinero en caso que estuviese estipulado en las cláusulas.

El segundo caso de seguro analizado es el de la empresa Office Depot que ofrece el servicio denominado “*extracobertura Office Depot*”. Corresponde a un plazo extra del fabricante (1, 2 o 3 años) y la cobertura excluye las fallas amparadas por el fabricante en su garantía original. Según el certificado de “*extracobertura*”, el reemplazo aplica después de 3 reparaciones. Según respuesta emitida por la empresa, quien brinda el servicio es el Instituto Nacional de Seguro con la póliza G08-07-A01-134 registrada ante la SUGESE como un seguro de responsabilidad civil. Según el ámbito de cobertura de esta póliza, la aseguradora (INS) “*(...) se compromete a indemnizar aquellas sumas por las que el Asegurado, a título de Responsabilidad Civil sea responsable; siempre y cuando no sean causadas por dolo del Asegurado y/o Tomador y que por los daños y/o perjuicios que haya causado a terceras personas o la propiedad de terceras personas (...)*”. Las coberturas se basan en reconocer las sumas por “*(...) por lesión y/o muerte de terceras personas y/o daños a la propiedad de terceras personas (...) debido a los productos que hayan sido fabricados, entregados y suministrados durante la vigencia del seguro (...)*” (COBERTURA M: Responsabilidad Civil Productos, Condiciones Generales Seguro de Responsabilidad Civil, INS).

Por otro lado, la cobertura que se indica en el certificado de extracobertura de Office Depot corresponde a “*(...) costos de materiales y mano de obra necesarios para reparar y/o reemplazar las partes, componentes o equipos a causa de un daño accidental ocurrido al BIEN (...)*”. Además, la relación contractual se da entre el consumidor y la empresa, sin que media ninguna empresa aseguradora. Por lo anterior, se denota que la póliza que menciona la empresa corresponde a una cobertura por responsabilidad civil, cuya **naturaleza es muy distinta al servicio que extra cobertura que se está ofreciendo al consumidor.**

En conclusión, las llamadas “extra garantía” tienen la particularidad de ser un servicio de extensión de las garantías de fábrica con pago extra por parte del consumidor. De las 22 empresas analizadas, 10 de ellas ofrecen este tipo de servicio lo que representa un 45% de las empresas analizadas. De estas 10 empresas que lo ofrecen, únicamente 1 empresa ofrece como seguro y lo hace a través de las tarjetas de crédito de una empresa específica. La empresa únicamente publicita el seguro que forma parte de una marca de la tarjeta de crédito y aplica para aquellos consumidores que adquirieron la cobertura. Las otras empresas, ofrecen el servicio pero sin estar dentro del esquema de la SUGESE.

8. Conclusiones y Acciones tomadas

8.1. Conclusiones

La manera de informar los alcances de la garantía a los consumidores incumple lo señalado en la Ley N°7472 Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y su Reglamento, esta debe informada de manera clara, verás, suficiente y oportuna de manera que toda la información sea relevante para el consumidor al momento de tomar una decisión de consumo.

Del análisis de la documentación se tiene que el incumplimiento más reiterativo está en la anulación de la garantía por la no presentación de los certificados de garantía y en algunos casos, solicitan los empaques y/o envoltorios.

También se encontró incumplimiento en los documentos de la garantía por cuanto no se informa el alcance, la duración o las condiciones de la garantía. Adicionalmente se detectaron casos de falta de veracidad en la información, por ejemplo, cuando otorgan 1 mes de garantía o que la garantía no es transferible.

En cuanto a los certificados de garantía, de las 22 empresas, 14 entregan certificados de garantía propios adicionales a los que se emiten directamente del fabricante. El resto, utilizan las facturas para informar los plazos pero se basan en los manuales y certificados de los fabricantes.

Resulta importante acotar que se encontraron incumplimientos en dichos manuales, sobre todo porque generalmente aplican por regiones y no pueden homologar para cada país. En ese sentido, se recomienda que cada empresa entregue sus propios documentos de garantía tal como lo establece los artículos 105 y 107 del Reglamento a la Ley 7472. Esto con el fin de proveer información clara y verás al consumidor, evitando cualquier cláusula contraria a la normativa nacional que se pueden encontrar en los documentos de los fabricantes que generalmente comercializan a nivel mundial.

Según lo establecido en el artículo 108, “(...) 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 (...); 3. A la reparación gratuita del bien”. Sin embargo, en los documentos analizados hacen énfasis a las reparaciones (mano de obra y repuestos) e inclusive, hacen referencia al cambio del artículo en los casos que el daño no tenga reparación; siendo omisos en la posibilidad de la devolución del dinero. Si bien es cierto, el consumidor no pierde el derecho de la devolución del precio pagado, este tipo de redacción puede generar una percepción equívoca al consumidor.

Otro incumplimiento que se encontró son los plazos de reparación ya que en algunos casos superan los 15 días. Según la normativa, las reparaciones no pueden exceder los quince días naturales salvo casos excepcionales para lo cual el comerciante debe demostrar mediante criterios objetivos.

Los otros incumplimientos detectados son los siguientes:

- Incluyen cláusulas que no son parte de los términos de garantía lo que puede generar confusión al consumidor
- Falta de claridad en cuanto dan a entender que la reparación la realizan sin entregar de manera previa, un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.
- Después de 2 reparaciones realizan el cambio del bien o la devolución del dinero pagado, sin embargo el artículo 109 del Reglamento a la Ley 7472 indica: “(...) 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 (...). Las frases que incumplen indica: “*Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión (...)*”.

- No informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos, tal como lo establece el artículo 34 inciso f) de la Ley 7472.
- Se limita el tiempo de retiro del bien a 20 días hábiles, de lo contrario la empresa podrá disponer del equipo. Esta cláusula resulta abusiva tal como lo establece el artículo 42 del párrafo primero incisos c), e) y f) y del párrafo segundo los incisos a), y d).
- No entregan ningún tipo de constancia o documentación sobre la garantía, requerido en caso de bienes durables.
- Restringen el derecho de garantía a los accesorios de los bienes.

En cuanto al análisis de las llamadas “extra garantía”, estas tienen la particularidad de ser un servicio de extensión de las garantías de fábrica. De las 22 empresas analizadas, 10 de ellas ofrecen este tipo de servicio lo que representa un 45% de las empresas analizadas. De estas 10 empresas, únicamente 1 se ofrece como seguro y lo hace a través de las tarjetas de crédito de una empresa específica. La empresa únicamente publicita el seguro que forma parte de una marca de tarjeta de crédito y aplica para aquellos consumidores que adquirieron la cobertura. Las otras empresas ofrecen el servicio pero sin estar dentro del esquema de la SUGESE. Resulta necesario solicitar criterio a la Superintendencia para conocer si este tipo de servicio entra dentro de los esquemas de seguro y por ende, requerirían estar registrados antes este ente para su comercialización.

8.2. Acciones tomadas

Se procede a emitir 22 prevenciones para que corrijan los incumplimientos detectados.

Dentro de la prevención se incluye la solicitud de emitir una constancia de garantía que permita subsanar cualquier falta de claridad y veracidad que puedan tener los manuales y certificados de garantía de los fabricantes.

Fin del informe