

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

Abril 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.

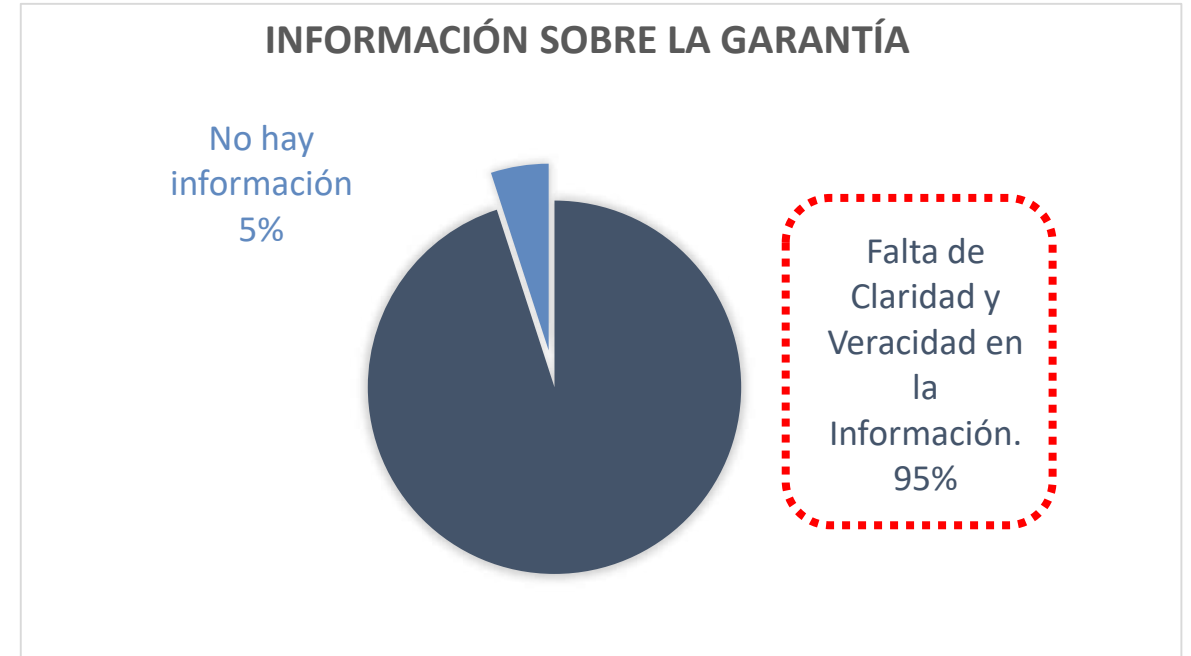
Resultados

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.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos

1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

B. GARANTÍA

- La garantía solo cubre defectos de fábrica en los siguientes 30 días naturales de efectuada la compra
- La garantía cubre prendas en oferta, accesorios, mercadería de precio regular y apartados.
- La garantía no cubre ningún defecto que se produzca después del lavado de las prendas, desgaste por uso (roce) o que el cliente haya elegido una talla inadecuada y haya forzado la prenda.
- Un único cambio será realizado; es decir no se realizan cambios posteriores al primer cambio. Éstos cambios estarán sujetos a disponibilidad.
- Si no hubiera la talla por la cual se desea cambiar, entonces se dará la oportunidad de cambiar la prenda por otra del mismo precio mediante una nota de crédito o asignación de saldo de regalo en la cuenta del cliente por 30 días naturales.
- Casos excepcionales pueden valorarse para devoluciones de dinero [REDACTED] se reserva el derecho de aceptarlos o no.

Procedimiento:

1. Por favor comunicarse al servicio al cliente al whatsapp [REDACTED]
2. Enviar el comprobante de compra al correo [informacion@\[REDACTED\].com](mailto:informacion@[REDACTED].com) o identificar el número del pedido y la persona que hizo el pedido. No se aceptan cambios ni reclamos de garantía.
3. En los casos de aplicaciones de Garantía, [REDACTED] costeará los gastos de envío de la prenda reclamada en la garantía y enviará la guía de envío para que el cliente le de seguimiento al traslado.
4. *Si el cliente desea adquirir una prenda de mayor precio a la que está devolviendo, puede pagar la diferencia del costo y los gastos de envío correspondientes.
5. Si la prenda por la cual se realizará el cambio es de un precio inferior al pagado originalmente, [REDACTED] no realizará el reembolso

Incumplimientos

Plazo menor a 30 días hábiles para la garantía.

Exclusiones a la garantía sin informar la realización de un diagnóstico técnico (Nexo Causal)

Cláusulas contrarias a la normativa:

- Empresa valora la devolución de dinero por garantía
- No realiza devolución de dinero por diferencias en precio de bienes con menor precio.
- "nota de crédito o asignación de saldo de regalo" con limite de tiempo.

Resultados

2. Sobre el plazo mínimo de la garantía.

Incumplimiento

Un **80%** de los comercios (16 casos) incumplen al informar un plazo menor a los 30 días hábiles como plazo mínimo de la garantía.

Plazo Mínimo de la Garantía



Fuente: Elaboración propia 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.

El periodo de garantía será de cuarenta y cinco (45) días naturales, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura

Cumple parcialmente: no queda claro los días feriados, asuetos u otros en caso de corresponder.

→ El periodo de garantía será de treinta (30) días, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura

→ -Las prendas adquiridas en Descuento no Tienen cambio pero si cubre garantía un mes.

→ Todas nuestras prendas y accesorios cuentan con 30 días naturales de garantía.

→ La garantía solo cubre defectos de fábrica en los siguientes 30 días naturales de efectuada la compra

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 **30%** (6 casos) del total de los comercios fiscalizados.

Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos

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

Políticas de cambios o devoluciones

En todo cambio rige por la política de cambios de mercadería de [REDACTED]. Los artículos cuentan con una garantía de 30 días posterior a su compra, en donde para hacer efectivo cualquier cambio el artículo debe conservar su colilla y etiquetas de marca, así como la factura de compra respectiva. En caso de algún daño de fábrica que pueda ser corroborado por nuestra empresa, tendrá derecho a la sustitución del artículo por uno nuevo en cualquiera de nuestras sucursales.

Se aclara que en la ropa íntima no se aceptan devoluciones, por normativa del Ministerio de Salud, por lo que sugerimos estar muy seguro de su talla, al momento de realizar su pedido.

En el caso que la devolución corresponda a un artículo que haya sido comprado en una promoción u oferta de la página web, el monto que tendrá a favor el cliente para canjear por otra mercadería será el indicado en la factura y no el del precio regular del artículo, a la hora del cambio. Sin embargo, si el cambio corresponde a la misma prenda que compró, pero en diferente talla, en este caso se mantiene el precio de oferta, aunque dicha prenda tenga otro precio a la hora del cambio.

Para realizar el cambio o devolución de cualquier artículo el cliente deberá de llevar dicho artículo, con sus respectivas colillas, junto con la factura de compra a alguna de nuestras tiendas físicas para realizar el cambio directamente. En caso de que se tratara de una devolución el cliente recibirá un vale por el precio de los artículos comprados sin tomar en cuenta los costos adicionales consecuencia del método de entrega elegido. En caso de solicitar un

Asimismo, la garantía por defectos de fábrica cubre 30 días naturales a partir de la fecha de la factura. Es indispensable presentar la factura original para reclamar cualquier cambio. El cliente podrá cambiar su prenda por cualquier otro artículo de la tienda siempre y cuando cubra el monto total de su artículo cambiado o lo supere, que en ese caso el cliente pagaría la diferencia. Los cambios por artículo se realizan en una sola ocasión y no se reembolsa el dinero.

Incumplimientos

-Mezcla de políticas de cambios o devoluciones con garantía.

-Cláusulas del comerciante contrarias a la normativa:

“el cliente recibirá un vale por el precio de los artículos comprados”

solicita “colillas y etiquetas” del bien.

Incumplimientos

Ejemplos

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

- Limita la garantía al reportar algún daño del bien de manera *"inmediata"* al momento de la entrega del producto.
- Limita la garantía al indicar no aplicar la devolución del dinero.

-El cliente debe asegurarse de recibir sus productos en perfecto estado cuando el producto es entregado por medio de Correos de Costa Rica, de no ser así, el cliente tiene la obligación de comunicarlo inmediatamente a través del teléfono (506) [REDACTED] o al correo electrónico [REDACTED]

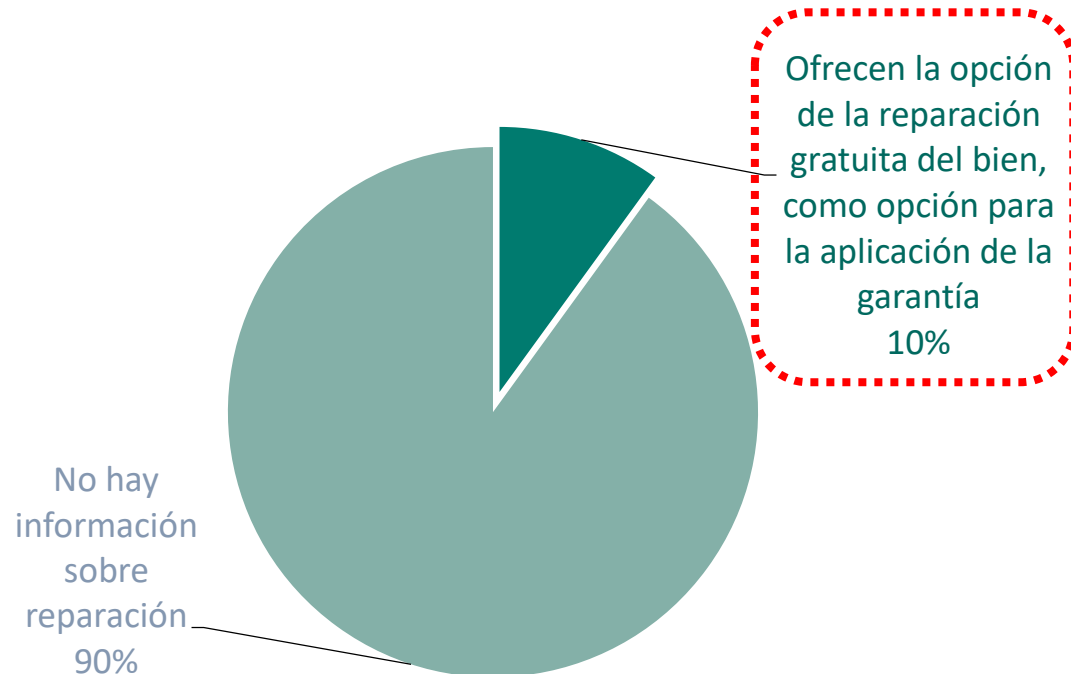
-No realizamos reembolsos, solamente cambios. El cliente podrá solicitar un cambio de talla, tipo o ambos, de cualquier producto y podrá hacerlo por el total de su compra, o bien:

1. Si el cambio es por un producto de menor precio, el cliente podrá compensar la diferencia agregando algún accesorio para que no pierda el monto restante. En ningún caso aplica la entrega de efectivo por los montos remanente generados por el cambio.
2. Si el cambio es por un producto de mayor precio, el cliente podrá cancelar la cantidad faltante.
3. Si el cliente no encuentra un artículo de su agrado en el momento del cambio, se generará un vale de descuento a su favor por el monto total del producto devuelto, el mismo que podrá canjear dentro de los 15 días naturales a partir de la fecha de creación (El vale no es aplicable a productos en promoción o con algún descuento).

Si la prenda es de un menor valor, [REDACTED] tiene como política no guardar saldos a favor, por lo tanto puedes complementar con otra prenda para así llegar a el valor total de tu compra anterior.

Resultados

4. Sobre las reglas para la reparación.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Un total del **10%** de los comercios (2 casos) ofrecen la opción de la reparación gratuita del bien, como opción para la aplicación de la garantía.

Sin embargo, estos 2 comercios, poseen falta de claridad en la información:

-“La garantía cubre solamente el costo de los materiales necesarios y la mano de obra para la reparación del equipo descrito. (...)”

-“Queda a criterio de (...) reparar o sustituir la(s) parte(s) y/o componente(s) dañado(s). (...)”

-“En caso de que el producto admita reparación, el mismo será reparado, si no, se procederá a su cambio. De repetirse la falla, a la elección del consumidor, se le hará el cambio. En caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente podrá elegir una de la misma especie y/o características similares, o solicitar que el valor del producto defectuoso sea registrado como un saldo a favor (nota crédito) el cual se verá aplicado en una próxima compra.

La nota crédito tendrá una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha en la que se realice. (...)”

Resultados

5. Sobre plazo para realizar el diagnóstico técnico.

Únicamente **1** comercio menciona un apartado respecto a la duración de la reparación, sin embargo, en su redacción indica un plazo mayor para la reparación, adicionalmente, no brinda la opción de que el comerciante suministre al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo, razón por la cual se considera como un incumplimiento.

Incumplimiento

Incrementa el plazo de la reparación, al indicar un plazo para diagnóstico y otro para reparación, siendo que es superior a los 15 días hábiles indicados en la normativa para ambas situaciones.



-"(...) Los equipos en garantía que deban ser enviados, al Centro de Servicio Autorizado por la marca, los tiempos serían de 4 días hábiles para diagnóstico y 15 días más para la reparación."

-"(...) Para los casos que se requiere la importación del repuesto el tiempo para la reparación va de 15 a 22 días más dependiendo de la ubicación del repuesto. (...)."

Resultados

6. Sobre las condiciones de la garantía.

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

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

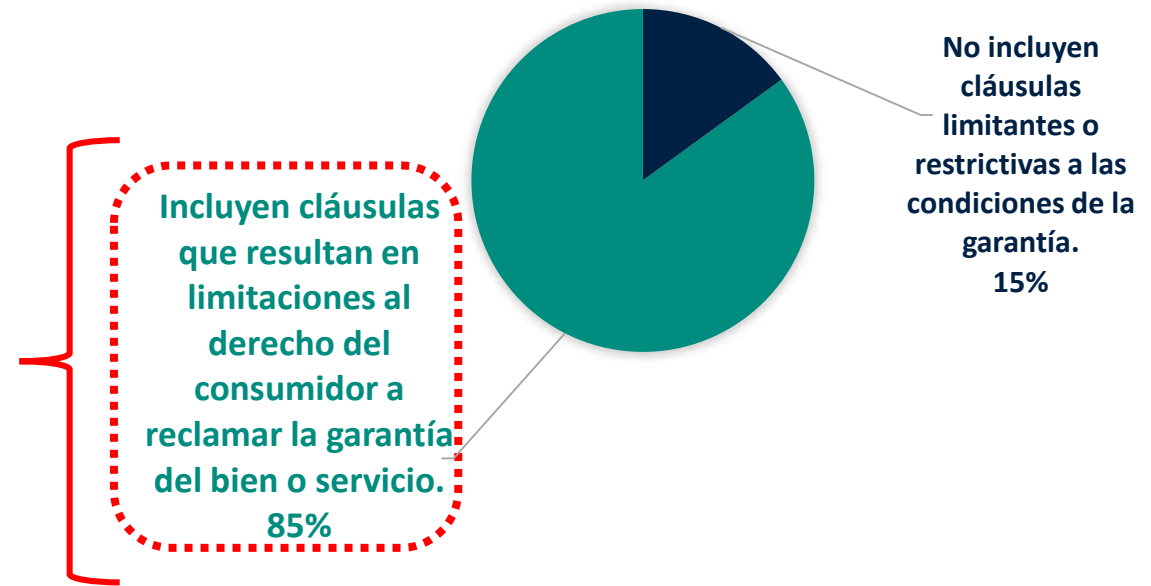
-La garantía no es aplicable en caso de mal uso del producto.

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

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

-Se indica que queda a criterio del comercio u otro personal a cargo, evaluar el producto para resolver si aplica o no la garantía o mencionan frases como “si el producto no presenta un daño evidente excluido de la garantía se recibirá el artículo”, sin embargo, es un derecho del consumidor que el bien se reciba y el comercio realice el diagnóstico respectivo.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos

6. Sobre las condiciones de la garantía.

Incumplimientos

Cláusulas limitantes para la aplicación de la garantía.

“RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA. Es condición indispensable que en el momento de la recepción de la mercancía se indique al transportista o mensajero, cualquier anomalía que pueda presentar en el estado de la misma y deberá informarse de manera inmediata al correo (...) en un plazo máximo de 24 horas posterior al momento de la recepción del paquete.

En el eventual caso de que no se informe dentro del plazo antes referido, se entenderá como aceptada la mercadería en el estado que la recibió, (...) no se hará responsable sobre los daños no reportados.”

“Las cabezas de impresoras (cabezales de impresión), fuentes de poder, baterías, y productos con valor menor a \$20 no tienen garantía. La única responsabilidad de (...) será por el valor del repuesto del artículo adquirido, sin daño, perjuicio o responsabilidad de nuestra parte en ningún otro sentido.”

“La mercadería enviada a domicilio o por encomienda viaja por cuenta y riesgo del cliente.”

“Importante: Sólo tienes hasta 24 horas una vez de haber recibido el pedido para reportar el daño de este, la evidencia del daño es posterior a las 24 horas en que se entregó la mercancía, (...) NO se hará responsable por los desperfectos posteriores a la entrega.”

“Solo se aceptan devoluciones en caso que la prenda presente un daño comprobado de fábrica. El plazo de devoluciones en nuestra tienda online es de 48 horas desde la recepción del pedido.”

“La devolución y restitución (cambio) de artículos a los clientes, será posible dentro de los siguientes 30 días naturales a la fecha de compra, si: (...) El artículo presenta algún daño o un defecto de fabricación no percibido por la administración o el área de ventas de la tienda a la hora de despachar el producto, el cual podrá ser restituido según existencias disponibles. En todo caso el cliente deberá devolver las prendas en iguales condiciones como fueron enviadas, y con las etiquetas originales aún adheridas. (...)”

“En caso de que el producto admita reparación, el mismo será reparado, si no, se procederá a su cambio. De repetirse la falla, a la elección del consumidor, se le hará el cambio. En caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente podrá elegir una de la misma especie y/o características similares, o solicitar que el valor del producto defectuoso sea registrado como un saldo a favor (nota crédito) el cual se verá aplicado en una próxima compra. La nota crédito tendrá una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha en la que se realice.” “Sólo se hará devolución de dinero cuando haya garantía en segunda instancia.”

Resultados

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

Incumplimientos

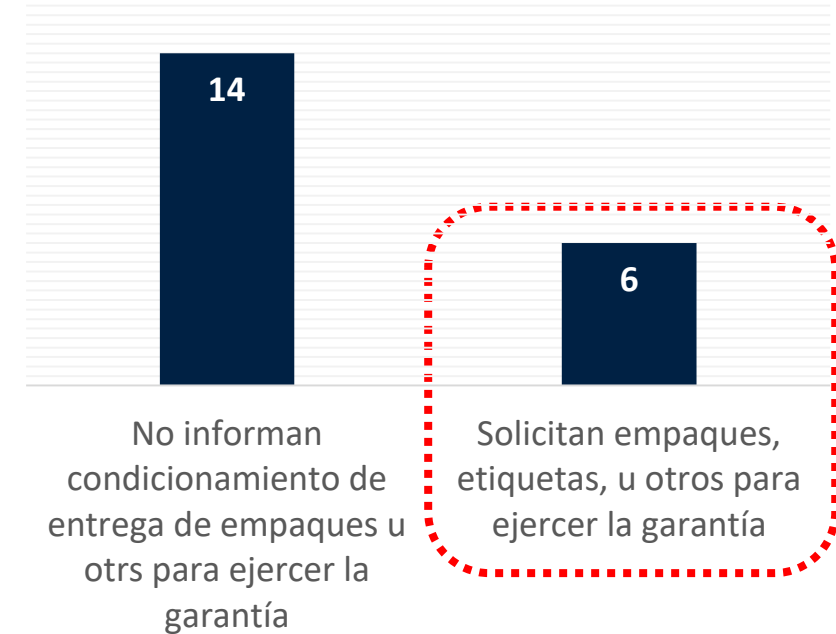
Un **30%** (6 casos) de los comercios solicitan empaques, etiquetas y otros documentos para ejercer la garantía:

-Entrega del bien con etiquetas.

-Entrega del bien con empaques originales y manuales.

-Bien en excelente estado sin rastros de daño.

Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos

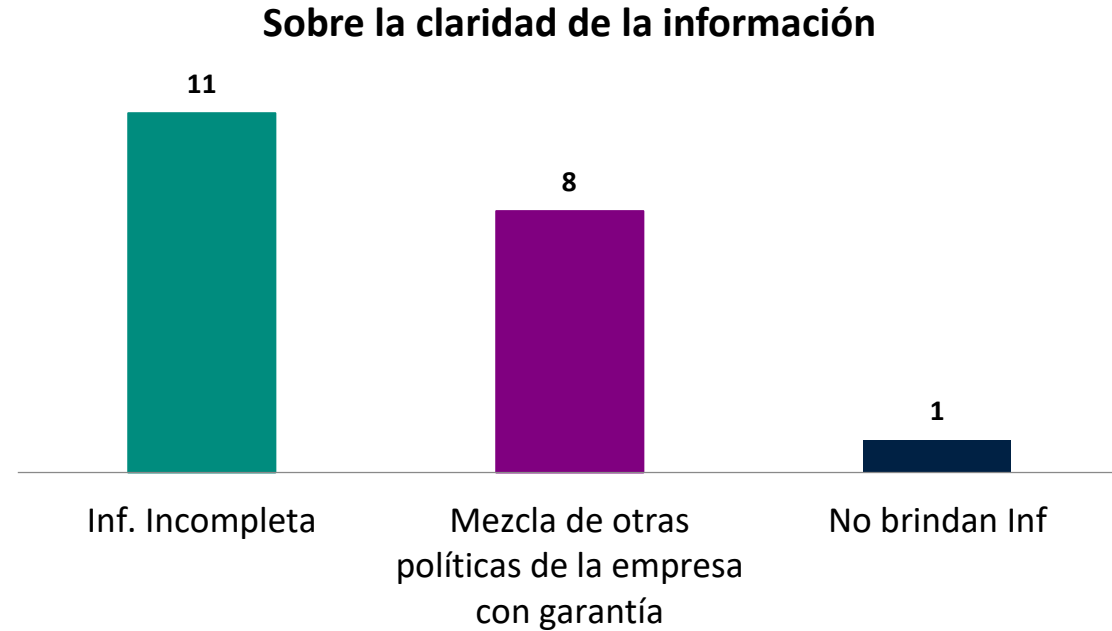
7. Sobre restricciones o limitaciones para ejercer el derecho a la garantía contra presentación de etiquetas, empaques u otros.

Empresas que incumplen	Cláusula(s) de incumplimiento
Pequeño Mundo	<i>“La mercadería debe estar debidamente etiquetada y en su empaque original”</i>
COCOCO	<i>“Los productos deberán someterse al proceso de garantía con sus respectivos empaques o envolturas originales, accesorios y manuales.”</i>
Gyztore	<i>“-Para aprobar un cambio o devolución, el producto debe estar sin uso y en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales.”</i>
Bocaditos CR	<i>“Los productos deben venir en su empaque original o etiquetas y en el mismo estado en que recibido”</i>
Progresiva CR	<i>“Solo se realizará el cambio de productos que obedezcan a defectos de fábrica. (...) El mismo debe venir en perfecto estado y con el empaque y etiquetas originales. No se recibirán artículos que muestren marcas de uso por parte del cliente.”</i>
Tienda Rosabal	<i>“Para realizar el cambio o devolución de cualquier artículo el cliente deberá de llevar dicho artículo, con sus respectivas colillas”</i>

Resultados

8. Sobre la claridad de la información.

Un **40%** (8 casos) de los comercios poseen falta de claridad de la información, al mezclar **información de la garantía con otras políticas propias de la empresa** (Ejemplo: políticas de cambios, devoluciones, cancelaciones, reembolsos).



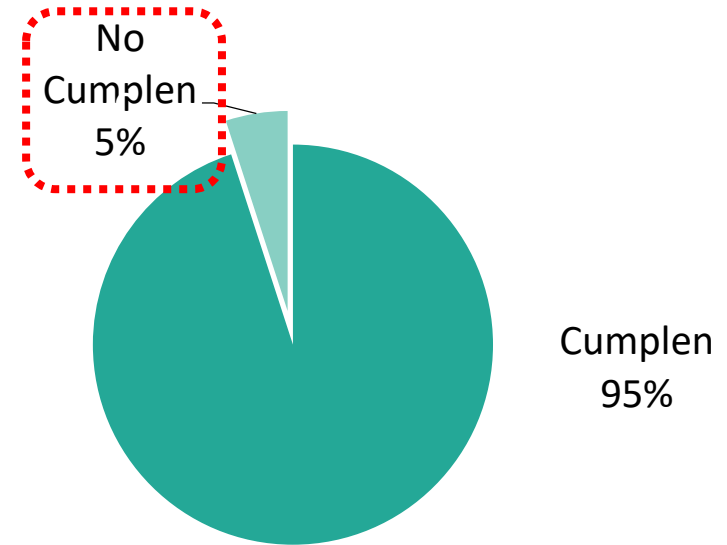
Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Resultados

9. Información sobre la transacción.

Un **5%** (1 caso) de los comercios no cumple con hacer el recordatorio de la garantía legal de los bienes y las condiciones para hacerla valer.

Recordatorio de la Garantía Legal de los Bienes



Fuente: Elaboración propia 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 muchas veces 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 20 comercios analizados, un 95% (19 casos) posee falta de claridad y veracidad en la información y un 05% (1 caso) no poseen información en el sitio web acerca de la garantía.

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.

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, con la garantía, indicando así cláusulas que pueden generar una percepción equívoca del consumidor.

Conclusiones

Adicionalmente, se localizaron dos casos en que explícitamente los comerciantes indican no realizan devolución de dinero de los bienes por garantía, otras empresas indican que realizar *“notas de crédito”* o *“bonos de compra”* para aplicar en otras compras del mismo comercio.

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 a la entrega de del bien con etiquetas y empaques originales.

Gracias por su atención.