

**INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL CONSUMIDOR
EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES PUBLICADOS EN
LOS SITIOS WEB DE EMPRESAS QUE REALIZAN
COMERCIO ELECTRÓNICO EN LO CONCERNIENTE AL
DERECHO DE GARANTÍA.**

Abril-Mayo 2021



Marco Legal



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)

Marco Legal

Derecho de garantía

- Artículo 103.—Sobre la garantía.
- Artículo 104.—Sobre el plazo mínimo de garantía.
- Artículo 108.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.
- Artículo 109.—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.

Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico

- **Artículo 250.- Información sobre la transacción.** (...) Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación. Según resulte aplicable y apropiado a la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos: f) **un recordatorio de la existencia de una garantía legal** de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer; g) cuando proceda, **la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales**, así como sus condiciones (...).

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

Objetivo



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** y cualquier otra información, analizando la información que se le brinda al consumidor según la Ley N.7472 y su Reglamento.

Metodología



Metodología

- ➔ Durante abril y mayo 2021 se visitaron 20 sitios web de empresas que realizan ventas en línea.
- ➔ Se analizaron los artículos 103, 104, 108, 109 y 250 (incisos f y g) del reglamento a la Ley N.7472.
- ➔ 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.

Cualquier otra cláusula contraria a la Ley 7472 y su reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

Resultados



Resultados

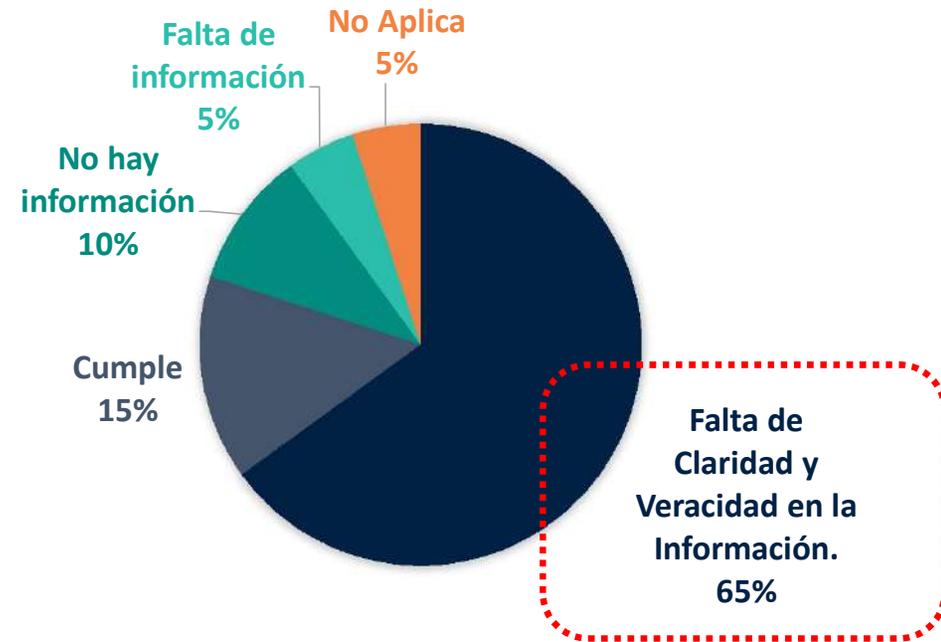
1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

Incumplimiento

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

- Mezcla de políticas propias de la empresa con la Garantía y/o
- Cláusulas restrictivas o limitantes.

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Ejemplos

1. Información sobre la garantía legal de los bienes.

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

Exclusiones para ejercer el derecho de garantía al indicar que al firmar la entrega del bien, ya sea al cliente o al transportista, no hace observaciones sobre algún daño.

4.1.4. **PRODUCTOS DE VIDRIO, CRISTAL O SIMILARES:** En el caso de los ARTÍCULOS O MERCADERÍA que cuenten con partes de vidrio, cristal o similares (mesas completas de vidrio o con sobre de vidrio, espejos, portarretratos, cuadros decorativos, platos, vasos, copas, floreros, figuras, entre otros), la garantía sobre esas piezas únicamente cubre daños que sean reportados al momento de entrega y recepción del artículo por el CLIENTE. De conformidad con lo anterior, se excluye de garantía las siguientes situaciones:

4.1.4.1. Que el artículo sea entregado en la tienda o del Centro de Distribución, y el CLIENTE lo inspecciona y firma el recibo respectivo sin hacer observaciones sobre los daños en los que se invoca la garantía;

4.1.4.2. Si el artículo es entregado en el punto de venta o en el Centro de Distribución a un transportista externo designado por el CLIENTE, y este lo inspecciona y firma el recibo respectivo, sin hacer observaciones sobre los daños en los que se invoca la garantía;

4.1.4.3. Si el producto es entregado por transportista designado por ALTEA, en el lugar designado por el CLIENTE y éste, o la persona designada para recibir el artículo, lo inspecciona y firma el recibo respectivo, sin hacer observaciones sobre los daños en los que se invoca la garantía;

Resultados

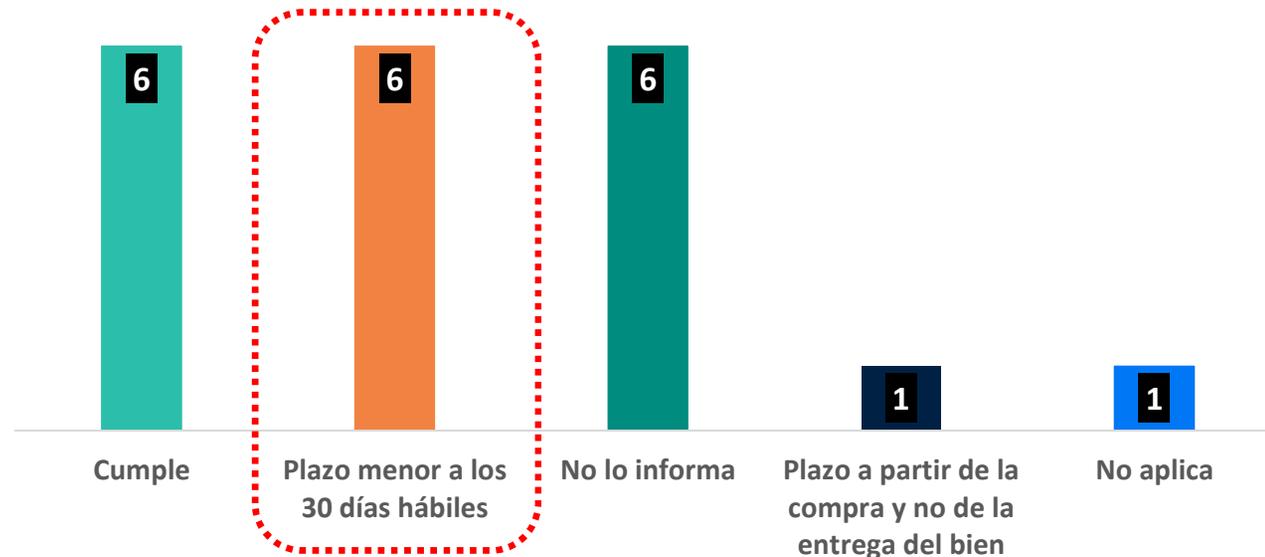
2. Sobre el plazo mínimo de la garantía.

Incumplimiento

Un **30%** de los comercios (6 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.

Plazo menor a 30 días hábiles respecto a la garantía.

En cuanto a la garantía por defectos de fábrica se dar **30 días naturales**

4. GARANTÍA:

4.1.1. MUEBLES: El plazo de garantía es de seis (6) meses.

4.1.2. ARTÍCULOS O MERCADERÍA ACCESORIOS, ELECTRÓNICOS, DECORATIVOS: **El plazo de garantía es de un mes**

4.1.3. ARTÍCULOS O MERCADERÍA VARIOS: Todos los artículos no incluidos en las categorías anteriores cuentan con un plazo de **un mes de garantía.**

4.3 **Garantía.** Nuestros Productos tienen una garantía de 30 días hábiles contados a partir de la recepción del Producto. Para efectos de hacer valer la garantía, deberá seguirse el procedimiento indicado en la cláusula OCTAVA.

Plazo correcto de garantía: "30 días hábiles" contados a partir de la entrega del bien.

Resultados

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

Únicamente **1** comercio [informa al consumidor de manera correcta respecto al Art. 108](#) Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.

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.

- Mezcla de políticas de devoluciones con garantía.
- Limitaciones a la garantía: “30 días hábiles a partir de la compra”, siendo lo correcto a partir de la entrega del bien.
- Limita la garantía al indicar no aplicar la devolución del dinero.

- No hacemos devoluciones o cambios de mercadería bajo ninguna condición que no fuera defecto de fábrica.
- No se hacen devoluciones de dinero, todo producto defectuoso que deba ser reemplazado dentro del periodo de garantía se reemplazará por el mismo producto.

DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

Salvo que en esta página o en la factura de compra se indique otra cosa, la garantía otorgada para los productos ofrecidos es de 30 días hábiles a partir de la compra. La garantía aplicará para reparación o sustitución del producto. La devolución del producto aplicará para la sustitución del producto. Tanto la garantía como la devolución no aplica, en ninguna circunstancia, la devolución del dinero. El cliente deberá traer por su cuenta y costo el artículo a la tienda a fin de analizar la procedencia del reclamo de garantía. El usuario puede hacer uso de la garantía únicamente por desperfectos de fábrica. Para devolución del producto, el usuario cuenta con 30 días naturales a partir de la compra y puede ser de acuerdo con las siguientes razones: error en envío del diseño, material, color o talla solicitada. En toda devolución el producto debe ser devuelto intacto, nuevo, con su empaque original y en excelente estado, además de todas sus etiquetas y sin rastros de daño. En caso de garantía el producto debe ser devuelto con su empaque original y en excelente estado, además de todas sus etiquetas y sin rastros de daño.

El paquete debe enviarse de acuerdo con lo anterior a la siguiente dirección: San José, Tibás, 350 metros este de la municipalidad de Tibás, oficinas centrales de CICADEX. El proceso de devolución debe ser reportado en 48 horas como máximo por medio del WhatsApp de Servicio al Cliente CICADEX: 8820-3600, o llamando a la línea gratuita 800-CICADEX. CICADEX S.A. se hará responsable únicamente del reenvío del paquete con el pedido correcto.

Resultados

4. Sobre las reglas para la reparación.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Un total del **29%** de los comercios (8 casos) ofrecen la opción de la reparación gratuita del bien, como opción para la aplicación de la garantía.

Sin embargo 4 de estos comercios, poseen falta de claridad en la información:

1. *“deberá entregar la totalidad de los empaques, manuales, catálogos, accesorios, y similares incluidos con el artículo reemplazado. En caso de que el CLIENTE no entregue esos artículos, no aplica la garantía”.*
2. *“el producto debe ser devuelto intacto, nuevo, con su empaque original y en excelente estado, además de todas sus etiquetas y sin rastros de daño”.*
3. *“Nuestra garantía aplica únicamente sobre la unidad resortal (...)”*
4. *“Garantía y Reparación. Los artículos que fallen o presenten algún daño, después de los (30*) días posteriores a su compra y que se encuentren dentro del periodo de garantía del fabricante serán reparados o reembolsados a total discreción de (...)”*

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 responsabiliza al consumidor de aceptar inconvenientes por demoras o atrasos en la reparación**, no brindando tampoco como opción de que el comerciante suministre al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo, razón por la cual se considera como un incumplimiento.

Incumplimiento

4.7. **DURACIÓN DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN:** Es entendido que el **CLIENTE** acepta los inconvenientes por demoras o atrasos que pueden presentarse con ocasión de la reparación o sustitución de los artículos objeto de garantía, sin que corresponda indemnización por esas demoras o atrasos.

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.

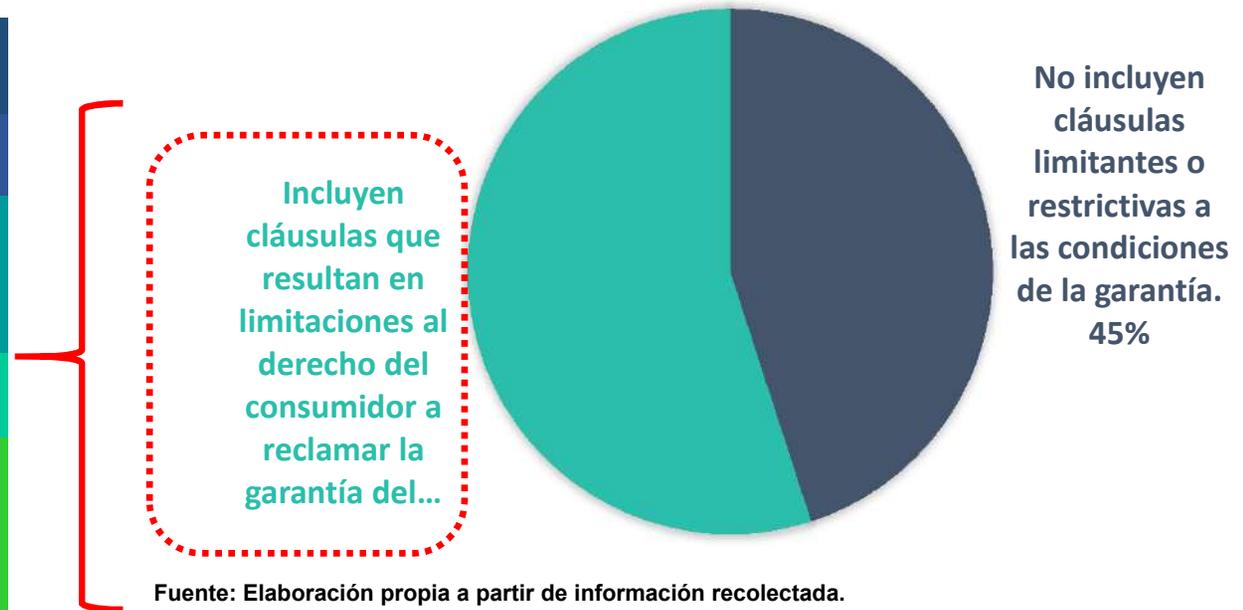
-La garantía no es aplicable en caso de mal uso del producto.

-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.

Cláusulas limitantes para la aplicación de la garantía.

DÉCIMA PRIMERA - RENUNCIAS: El uso del sitio web es bajo su propio riesgo. La información, materiales y servicios prestados a través del sitio web se proporcionan "tal cual", sin garantías de ningún tipo. Strawberry Boutique no garantiza la precisión o integridad de la información, materiales o servicios proporcionados a través del sitio web. La información, materiales y servicios a través de este sitio web pueden no estar actualizados, y Strawberry Boutique no hace ningún compromiso o asume ninguna obligación de actualizar dicha información, materiales o servicios.

SEXTA: Strawberry Boutique rechaza todas las garantías de cualquier tipo, ya sea expresa o implícita, con respecto a los productos con desperfectos ocasionados por inadecuada manipulación del cliente, desgaste normal, modificación del producto, selección de producto incorrecto, o la apropiación indebida. Por lo que no se realizan cambios, devoluciones ni reembolsos por lo antes mencionado.

Cláusulas limitantes para la aplicación de la garantía.

Resultados

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

Incumplimientos

Un **35%** (7 casos) de los comercios solicitan empaques, etiquetas y otros documentos para ejercer la garantía:

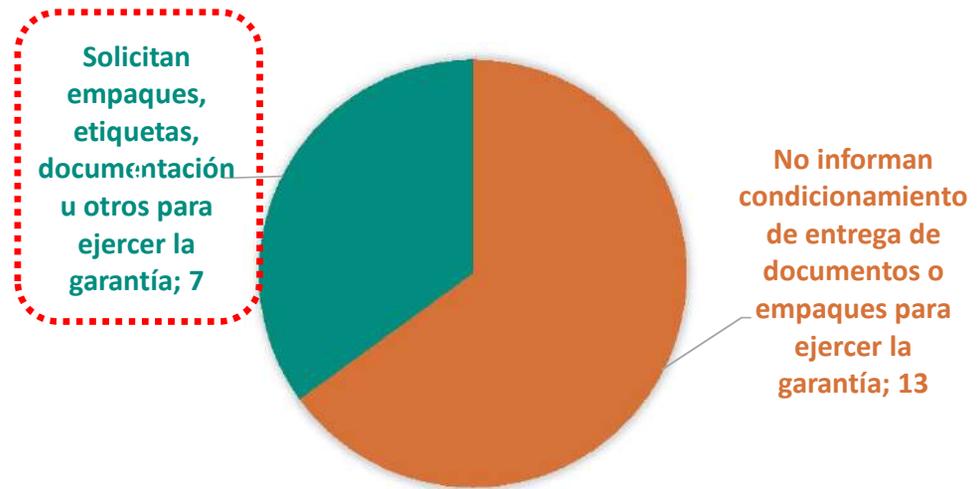
-Entrega del bien con etiquetas.

-Entrega del bien con empaques originales y manuales.

-Bien en excelente estado sin rastros de daño.

-Presentación de la tarjeta de débito o crédito con que se realizó la compra.

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 certificados de garantía, empaques u otros.

No informa condicionamientos de entrega de documentos o empaques para ejercer la garantía.

Condiciones:

Para hacer efectiva la garantía se deberá presentar el producto con todos sus accesorios y con la factura original de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. La garantía aplicará únicamente para defectos de fábrica, no se aplicará la garantía por mal uso o mala manipulación del producto.

Cambios, Devoluciones y Garantía

Para todo cambio y devolución el cliente contará con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de compra. Los cambios y o devoluciones deberán realizarse en las tiendas de St. Jack's, en los horarios correspondientes. Es requisito indispensable que el producto a devolver o cambiar tenga todas las etiquetas respectivas y que no presente ningún tipo de daño o evidencia de haber sido usado. El cliente podrá cancelar cualquier pedido que haya realizado y revertir la forma de pago, siempre y cuando los artículos a devolver se encuentren en las condiciones originales de su recolección y lo haga dentro del plazo antes indicado. Todos los artículos en promoción o liquidación no tienen cambio. Cuando los artículos presenten averías o defectos de fábrica; para lo anterior deberá enviar una notificación al correo electrónico sevicioalcliente@stjacks.com, donde se le indicará la forma en como proceder con la devolución, o presentarse a la Tienda St. Jack's de su elección. Cuando el cliente dese efectuar un cambio de talla, deberá presentarse a la Tienda St. Jack's de su mejor conveniencia para efectuar dicho cambio. Dicho cambio será efectuado sin costo alguno, siempre y cuando lo haga dentro del plazo antes indicado; y sujeta a disponibilidad de inventario en tienda. Para todo cambio o devolución es un requisito indispensable presentar la factura. Todos nuestros productos cuentan con una garantía de 30 días naturales.

-Falta de Claridad y Veracidad en la información:
-Mezcla de política de cambios, devoluciones y garantía.
-Reciben el producto con las etiquetas, sin daño o evidencia de uso.
-Plazo menor a 30 días hábiles para la garantía.

Resultados

8. Sobre la claridad de la información.

Un **20%** (4 casos) de los comercios poseen falta de claridad de la información, al mezclar **información de la garantía con otras políticas propias de la empresa** (Ejemplo: políticas de cambio, devoluciones, cancelaciones, reembolsos).

Empresas que incumplen	Resumen de incumplimiento
Bambú Tienda	Mezcla de la garantía legal de los bienes con “políticas de devoluciones”.
Librería Lehman	Mezcla de la garantía legal de los bienes con “políticas de devolución de mercadería”.
Óptica Munkel	Mezcla de la garantía legal de los bienes con “políticas de devolución y reembolsos”.
Tienda Llobet	Mezcla de la garantía legal de los bienes con “políticas de cambio o devoluciones”.

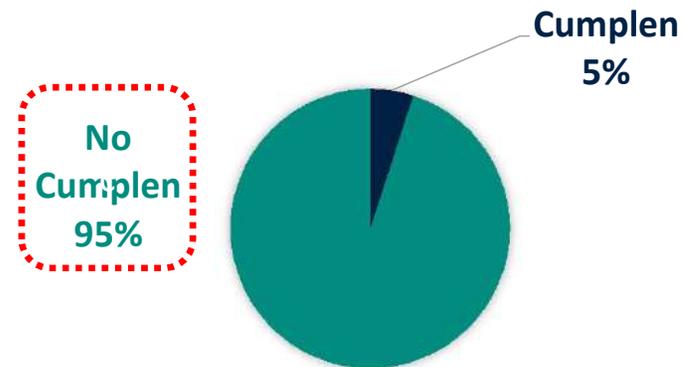
Resultados

9. Información sobre la transacción.

Un **95%** (19 casos) de los comercios no cumplen con hacer el recordatorio de la garantía legal de los bienes y las condiciones para hacerla valer, de igual manera, **y según corresponda tampoco hacen referencia a la existencia de servicios posventa y/o garantía comercial.**

(Algunos comercios informan de plazos mayores a la garantía, mas la información no es completa como lo solicita el Art. 250 del reglamento a la Ley 7472).

RECORDATORIO DE LA GARANTÍA LEGAL Y/O COMERCIAL DE LOS BIENES



Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada.

Resultados

10. Información sobre el derecho de retracto.

Únicamente **2** comercios [informan sobre el Derecho de Retracto](#) que posee el consumidor al realizar compras a domicilio.

Ejemplo de un comercio:

Política de aplicación del Derecho de Retracto

Para todas las compras realizadas en www.tiendallobet.com o cualquier otro medio de venta digital que utilice Llobet, el cliente tendrá Derecho de Retracto, en los siguientes 8 días hábiles posteriores a la fecha de la factura, según la Ley 7472 y su reglamento, bajo la siguiente política y condiciones:

Este derecho aplica solamente en compras realizadas en www.tiendallobet.com o cualquier otro medio de venta digital que utilice Llobet.

Para aplicar este Derecho el cliente debe:

- Informar el deseo de retractarse de la compra, por escrito en alguno de los siguientes medios: WhatsApp 8747-3145 o al correo llobetonline@llobet.co.cr, dentro del plazo anteriormente indicado.
- Entregar el artículo en una de nuestras tiendas físicas, en este caso en Llobet Alajuela (Calle 4, Avenida Central) o en Llobet Grecia, ubicada en el Mall Ingenio Plaza Grecia.
- El artículo debe devolverse sin uso y en las mismas condiciones en que fue adquirido, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta, como etiquetas originales de marca. En todos los casos, se deberá además regresar la factura original.

Excepciones para el uso del Derecho de Retracto:

- El mismo no aplica en ropa interior, ni vestidos de baño por disposiciones del Ministerio de Salud. Tampoco aplica a vestidos de fiesta, ni trajes enteros.
- No aplica en la compra de telas, ya que las mismas han sido cortadas a solicitud del cliente, según su necesidad de metraje.

Francisco Llobet e Hijos S.A. contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos por el precio del producto, lo cual no incluye los cargos por envío. Este reintegro se realizará en dinero en efectivo, en alguna de nuestras tiendas físicas.

Ejemplos

10. Información sobre el derecho de retracto.

4.4 **Derecho de retracto.** De conformidad con el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, el consumidor tendrá un derecho de retracto que podrá hacer valer dentro de los 8 días hábiles siguientes al recibo del bien. Para efectos de hacerlo valer, deberá seguirse el procedimiento indicado en la cláusula SETIMA.

Conclusiones



Conclusiones

- Es importante señalar, que la información proporcionada al consumidor que realiza compras en línea, en lo que respecta a la garantía legal de los bienes, se encuentra de forma desagregada dentro de los sitios web, incluso muchas veces mezclada con otras políticas propias de la empresa, y en algunos casos no hay información o recordatorio de la existencia de esta.
- El incumplimiento más reiterativo tiene que ver con lo establecido en el artículo 250 del reglamento a la Ley N.7472, sobre la obligación del comerciante de informar al consumidor de manera clara y completa acerca de la **información de la transacción**, específicamente de realizar un recordatorio de la garantía legal de los bienes así como las

condiciones para hacerla valer, y cuando proceda los servicios posventa y la garantía comercial.

Las empresas que ofrecen bienes muebles duraderos que cuentan con plazos mayores por tener la garantía del fabricante, no informan las condiciones ni el plazo de garantía en la descripción de cada uno 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 los comercios condicionan el uso de los derechos que el reglamento a la Ley N.7472 otorga, limitándole al consumidor las opciones disponibles según corresponda.

Conclusiones

- Existe una mezcla entre las políticas propias del comercio con la garantía, principalmente entre los cambios y devoluciones, indicando cláusulas que pueden generar una percepción equívoca del consumidor.
 - En cuanto a las reglas de reparación, de acuerdo con la información disponible en los sitios web, no se logró determinar el cumplimiento de todas las empresas, ya que la información de la garantía en muchas ocasiones es limitada o nula.
 - 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 del bien con etiquetas, empaques originales, mostrar la tarjeta con la que realizó la compra u otro tipo de documentación.
 - En los términos y condiciones de compra, se localizan otro tipo de cláusulas que limitan otro tipo de derecho que le asiste al consumidor: “el derecho de retracto” de las compras digitales, al informar que

las compras son finales, que no hay devolución de dinero, en algunos casos hay plazos de dos horas para poder cancelar un pedido siendo contrario a lo establecido en la normativa.



200 AÑOS
INDEPENDENCIA
COSTA RICA
1821-2021



Íconos tomados de Flaticon.es
Imágenes tomadas de Pexels.com