



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

DERECHO DE GARANTÍA

Aspectos clave que todo comerciante debe conocer.

Ley N°7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC



Protección de los derechos de las personas consumidoras

CONSTITUCIÓN POLÍTICA Artículo 46

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.

LEY N°7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

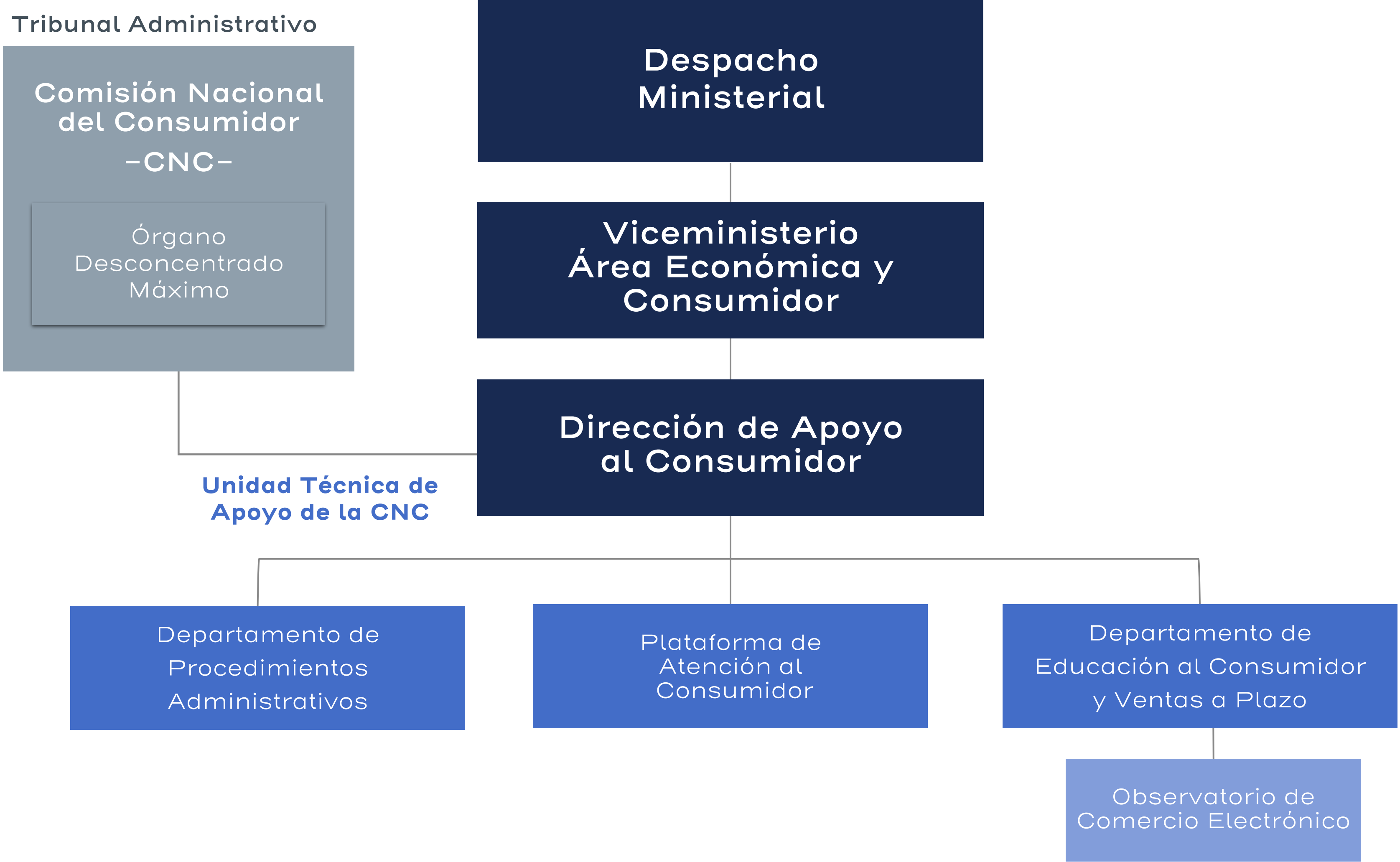
Vigente desde 1995 y reformada por medio de la Ley N°10360, publicada en el 2023.

D.E. N°37899-MEIC Reglamento a la Ley N°7472

Vigente desde 2013 y reformado por medio de los Decretos Ejecutivos N°40703-MEIC y N°44400-MEIC.

Estructura

Dirección de Apoyo al Consumidor



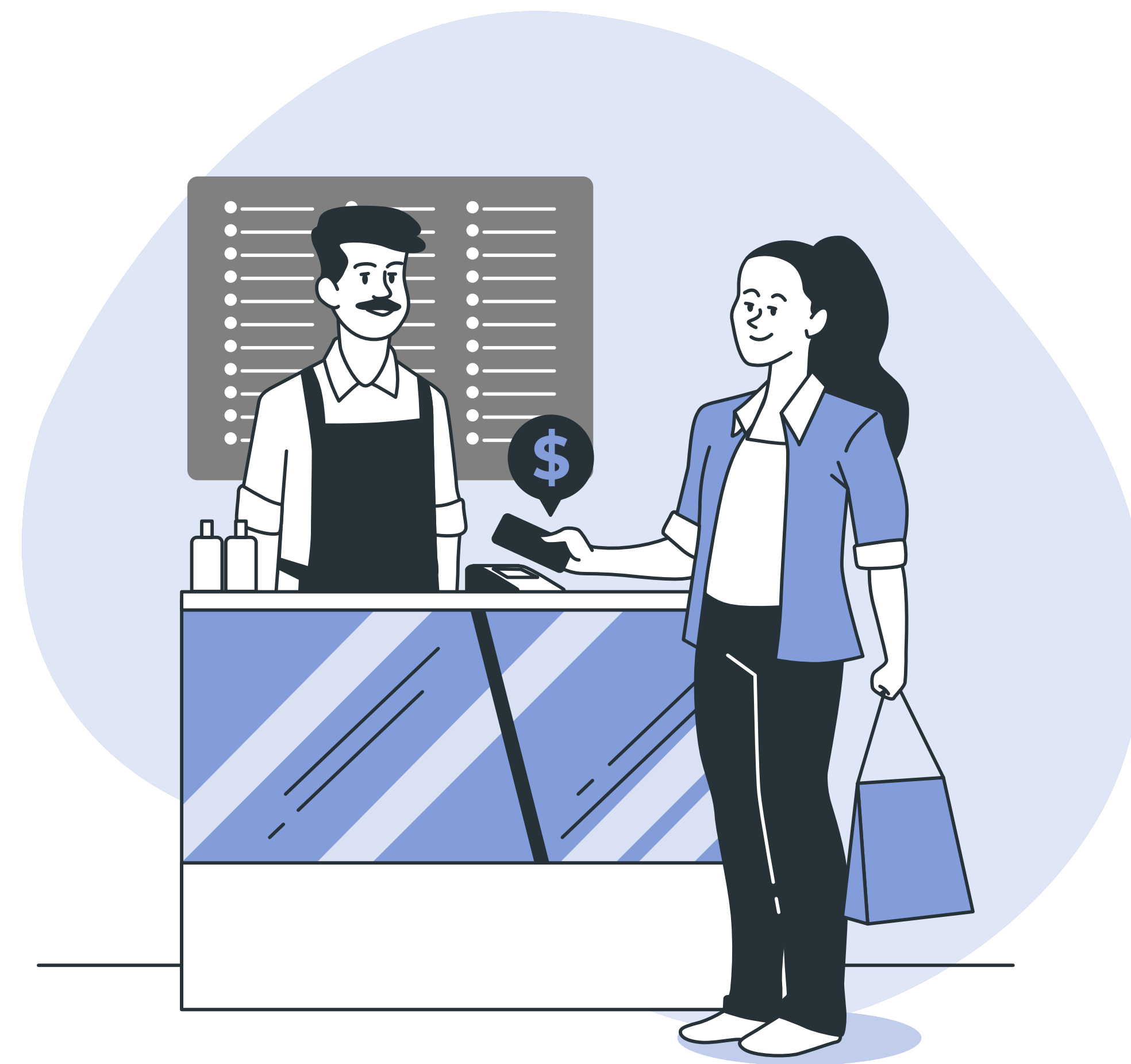
Comerciante o proveedor

Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, **se dedica en forma habitual** a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente ésta sea su actividad principal.

Puede desarrollar actividades de comercialización, producción, fabricación, importación o distribución.

Algunas **obligaciones** con el consumidor son:

- Informar en español y de modo claro, veraz y suficiente.
- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.
- Informar si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados.
- Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos.



5 años

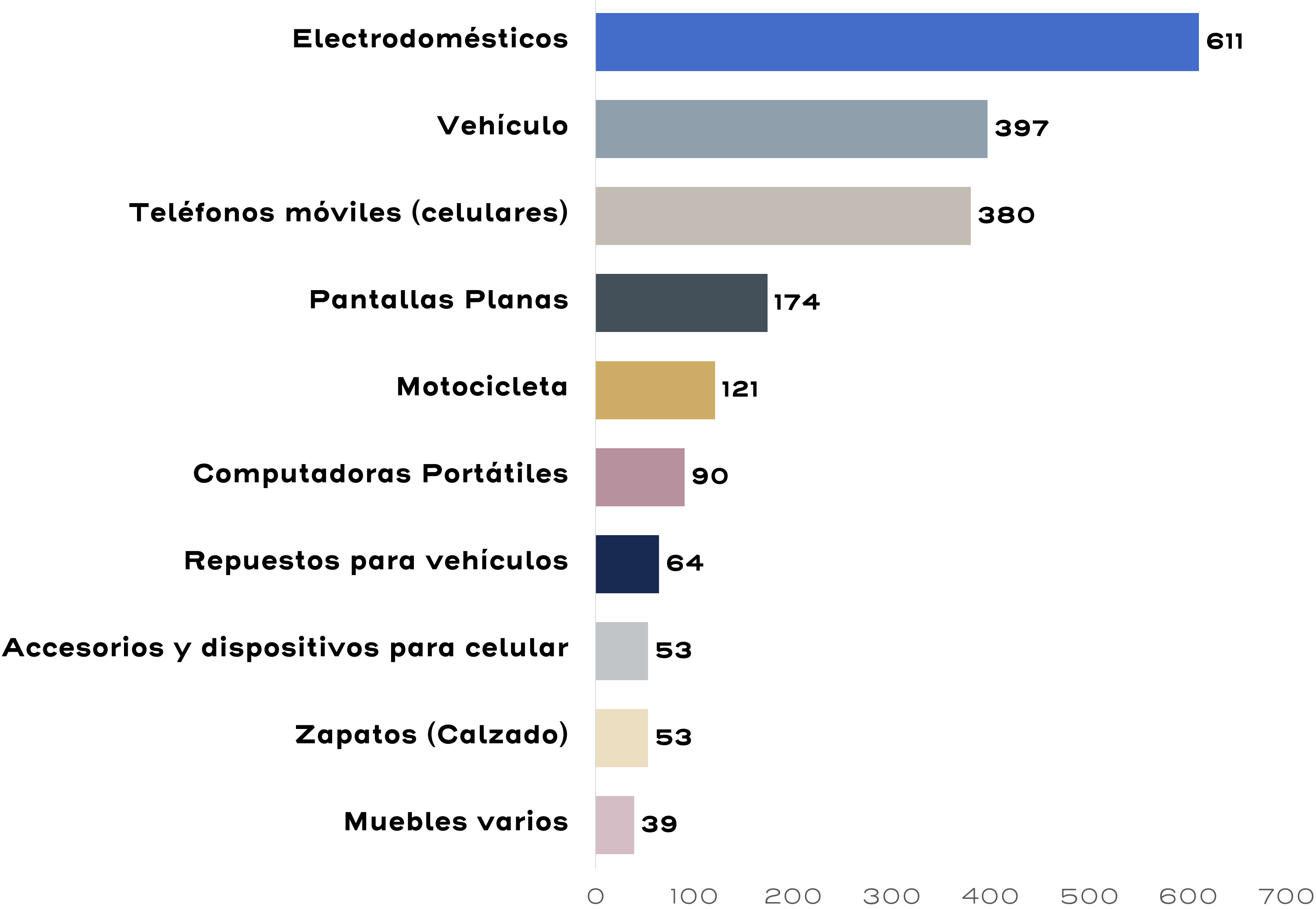
Infracciones más denunciadas por los consumidores

INFRACCIONES DENUNCIADAS	2020	2021	2022	2023	2024
Garantía	853	1377	2869	2406	2627
Contrato	1004	1699	2654	1944	2212
Inadmisible	768	2082	2026	2134	1615
Derecho de retracto	13	29	27	14	14
Ley de usura	0	2	3	0	0
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	25	37	58	33	68
Publicidad & Ofertas	127	586	149	192	239
Tarjetas de crédito	50	32	73	68	60
Ventas a plazo	69	6	49	25	32
Acoso u hostigamiento para la cobranza	24	13	28	6	3
Especulación	12	9	8	2	3
Otros	11	71	98	31	44
Total	2956	5943	8042	6855	6917

Fuente: CRM 2020-2024

Bienes o servicios más denunciados por garantía

2024



Fuente: CRM 2020-2024

Deber de brindar información real

- El comerciante debe informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en idioma español de **todos los elementos** que incidan directamente en su decisión de consumo.
- El deber informar aplica en la etapa previa de la decisión de consumo y se extiende a todas las fases de la relación y ejecución contractual incluida la etapa de aplicación de la garantía.
- El comerciante **debe documentar e informar el estado del bien antes y después de cada revisión en garantía**, así como su tiempo de ejecución.



Garantía implícita como derecho irrenunciable

Todo bien que se venda o servicio que se preste está 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.

- Nuevos
- En oferta
- En liquidación
- Únicos
- De exhibición
- Usados
- De retorno
- Reconstruidos
- Cualquier otra naturaleza.

La **garantía siempre acompañará al bien o servicio durante todo su período de vigencia, incluso si el titular del mismo cambia.**

“

La garantía implícita es la que **otorga expresamente el productor y agente económico**. (...) todo producto comercializable sea seguro en su comercialización; es decir, debe cumplir cánones de seguridad al ser vendido al público, sobre el cual hay un claro interés de protección al consumidor, **como también, otros intereses que atañen al Estado velar en favor del consumidor.**

*Resolución 2023-022193 / 06/09/2023
Sala Constitucional*

Diferencias entre la garantía y la política de cambios

Garantía

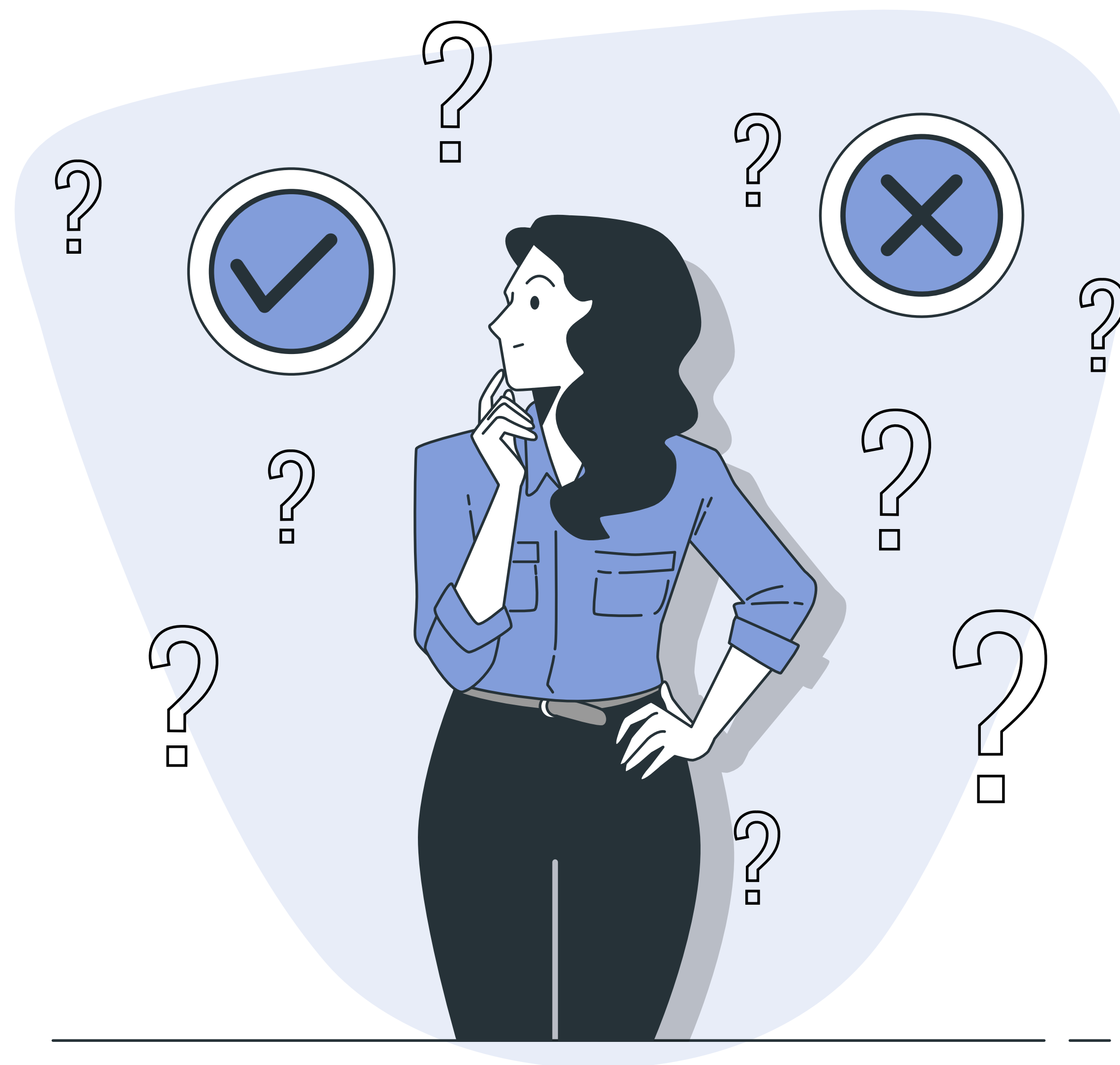
- Su **aplicación es obligatoria** por ser un derecho irrenunciable de las personas consumidoras.
- No es una política empresarial.
- Aplica cuando se adquiere un bien o servicio, con la expectativa de una óptima funcionabilidad para su adecuado uso y disfrute, pero esto no sucede.
- El plazo y las demás condiciones deben cumplir con lo dispuesto en la normativa.

Política de cambios

- Su ofrecimiento es de **carácter voluntario**.
- Es una política de la empresa.
- Aplica cuando el consumidor desea hacer un cambio o una devolución por un motivo diferente al defecto de fábrica, por ejemplo:
 - Desea otro estilo o color del producto.
 - Adquirió una talla incorrecta.
- Si se tiene, sus condiciones deben mantenerse informadas por escrito, tanto antes como después del acto de consumo.

Qué corresponde y qué no debe hacer al momento de atender un reclamo por garantía

Aspectos clave que todo comerciante debe conocer para garantizar los bienes y servicios que ofrece.



Entregarla por escrito

Debe **entregarse en el momento de vender el bien o de prestar el servicio**, por medio de cualquiera de las siguientes opciones:

- Etiqueta o en algún lugar visible.
- Documento separado.
- Factura o comprobante de compra.

Prácticas encontradas en el mercado:

----- Política de devoluciones -----
Se aceptan cambios en prendas y/o accesorios sin promoción dentro de los 30 días siguientes a la compra, presentando factura original. Para el caso de artículos comprados con promoción; este plazo será de 7 días siguientes a la compra. El producto debe encontrarse en perfectas condiciones, sin usar y sin lavar, con etiquetas internas y de precio completas. No se hacen devoluciones de efectivo; se le devolverá el monto exacto de la factura original mediante una Nota de Crédito, con validez 90 días para ser utilizada en cualquier

No se informa sobre la garantía y solamente se informa la política de devoluciones.

TERMINOS DE GARANTÍA

- La garantía aplica dentro de los **30 días hábiles** siguiente a la entrega de la mercancía.
- Los artículos serán **remitidos a revisión**, la cual no podrá superar los **15 días naturales** desde la entrega por parte del cliente.
- Una vez aprobada la aplicación de la garantía, el cliente tendrá derecho a la devolución total del monto pagado, optar por el cambio del bien por otro de la misma especie u otro de características similares, no inferiores.
- La garantía podrá ser aplicada en cualquiera de las tiendas de nuestra cadena del en todo el territorio nacional. Para obtener información detallada sobre el horario de atención de nuestras tiendas, el cliente deberá consultar la [página /tiendas](#).
- Para aplicar la garantía es imprescindible presentar la factura en formato impreso o digital.

Se informa de manera clara y veraz en la factura.

Informar el alcance

1. Se debe indicar el **alcance territorial**.
2. Se debe especificar **el objeto (producto o servicio)** sobre el que recae la garantía.
3. Se deben **informar los derechos del titular de la misma**, que serán según corresponda:
 - Devolución del precio pagado.
 - Cambio del bien.
 - Reparación gratuita.

Devolución del precio pagado

Reintegro del valor efectivamente recibido por el comerciante.

Cuando corresponda, se deberán reintegrar comisiones, gastos de la operación, gastos asociados e intereses.

Sustitución o reposición

Por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, que en ningún caso podrán ser inferiores.

La **garantía se renovará por el plazo inicialmente otorgado** y correrá a partir de la entrega del bien.

Reparación

Debe ser gratuita y realizarse en un plazo no mayor a 15 días naturales.

No definir un orden para aplicar los derechos

La Comisión Nacional del Consumidor ha señalado que es deber del comerciante responderle al consumidor haciendo acopio de las soluciones posibles y que más satisfagan los intereses del afectado, entre las cuales, por lógica, destacan la reparación efectiva del daño, el cambio del bien o la repetición de lo pagado, **sin pretender un orden específico para su aplicación.**

Votos 203-21 y 304-22

Prácticas incorrectas encontradas en el mercado:

“Políticas de garantía: Se aceptan cambios en productos por defectos de fábrica.”



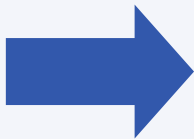
Solamente informan un derecho: el cambio del bien.

“La garantía no implica el cambio del artículo ni la devolución del dinero. Se ofrece cambio del producto si no tiene reparación.”



No realizan devolución del dinero y se condiciona el cambio del artículo a la reparación.

“La garantía consiste en la reparación del artículo para su funcionamiento.”



Aplican únicamente uno de los derechos

Respetar la gratuidad

La ejecución de la garantía no debe generar ningún costo adicional para las personas consumidoras, porque se presume ya cubierta por el precio que la persona pagó al adquirir el bien o el servicio.

Práctica incorrecta:

- *“Podrá cambiar por cualquier otro producto de igual valor o de mayor valor comercial, en cuyo caso el cliente deberá pagar la diferencia”*

Práctica correcta:

- *“En caso de cambio, el cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro producto de mayor valor, en cuyo caso el comercio asumirá la diferencia”*

”

Una condición medular y básica de toda garantía es precisamente su gratuidad, porque es implícita al bien o servicio.

Respetar e informar el plazo

- El plazo **mínimo** de garantía es de **30 días hábiles**: no cuentan sábados, domingos ni días feriados o asuetos*.
- El plazo se **cuenta a partir de la fecha de entrega** del bien o de la prestación del servicio.
- Si el **comerciante o proveedor (fabricante)** **otorga un plazo mayor este es el que aplica** en beneficio de la persona consumidora.

*Jurisprudencia de la CNC, Voto 235-22.

Plazos incorrectos encontrados en el mercado:

- 1 mes.
- 30 días (sin especificar que son hábiles).
- 30 días naturales.
- Plazo máximo 30 días hábiles.
- Plazo inicia a partir de la fecha de la factura o de la compra.

Correcciones de mercado realizadas:

CONDICIONES DE GARANTIA

1. Los productos cuenta con garantía mínima de 30 días hábiles, salvo plazo mayor que prevalezca en documento de compra.

Todo artículo comprado en _____ tiene una garantía ante defectos de fabricación de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega sin perjuicio de aquellos artículos que por su naturaleza tienen un plazo mayor en cuyo caso este prevalece _____.



Cuando el fabricante ofrece un plazo mayor de garantía, este debe ser respetado por sus comercializadores en el país, y durante este período, el consumidor puede hacer efectiva la garantía por medio de los tres derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa.

“Coberturas de respaldo” y la garantía

- Cuando en el mercado se ofrezca una **“cobertura de respaldo”** otorgadas por el comerciante, distribuidor, proveedor o fabricante **para cubrir fallos o defectos de fábrica que afecten el funcionamiento idóneo del bien, esta cobertura se entienden como la garantía implícita que regula la normativa, por lo que no se debe presentar de modo desagregado.**
- El **plazo de la cobertura de respaldo** **corresponderá al plazo de garantía** del bien que adquiere el consumidor, manteniendo los derechos que este tiene legalmente.
- Al informar por separado la existencia de una **“cobertura de respaldo”** **se induce a error al consumidor sobre sus derechos durante la vigencia de garantía, por cuanto representa una distorsión en el mercado.**



Informar las condiciones

- Se deben detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía.
- **No se pueden establecer condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos** que legalmente le corresponden a las personas consumidoras.
- Cuando se incluyan condiciones que pretendan anular la garantía, **debe informarse de manera clara y suficiente en la constancia de garantía, que mediará un diagnóstico técnico objetivo que demuestre la relación entre la causal utilizada para dejar sin efecto la garantía y el daño reportado por el consumidor.**

¿Qué ha dicho la CNC sobre la invalidación de la garantía?

Deben **concurrir** tres elementos:

- 1) Que, de previo a la compra del bien o servicio, se informe, mediante documento escrito, con suficiencia y claridad, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.
- 2) Que **exista un nexo causal (relación) entre la falla reportada por el usuario y la condición eximente** (condición que invalida la garantía), lo cual debe ser demostrado por el comercio, a través de prueba técnica, idónea y objetiva.
- 3) Que el daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente, situación que también debe ser probada por el negocio.

La ausencia de estos elementos significa vicios sensibles en el aspecto informativo que debe brindarse en las diferentes etapas de la relación contractual.

Incumplimientos más comunes encontrados en el mercado

Incluir condiciones **sin indicar** que el comercio debe realizar un diagnóstico técnico para **demostrar el nexos causal**, ya que omitir esta explicación tiende a colocar en la psique de las personas la idea de que su aplicación puede operar de forma automática.

- “No es valedera la garantía por daños ocasionados por condiciones ambientales como humedad”
- “La garantía se invalidará por suciedad del artículo, por lo que debe venir lavado”
- “El bien no debe presentar deterioro por mal uso como: quebraduras, rayaduras, quemaduras u otro tipo de desperfecto”
- “Debe conservar caja, bolsas, estereofones, manual, accesorios y empaque original”
- “Pierde la garantía por defectos que resulten por mal uso del cliente”
- “En caso de haber sido reparado por un taller no autorizado se anula la garantía”



Prácticas correctas en el mercado

Informar que se realizará el diagnóstico técnico para determinar si efectivamente el daño se debe a un mal uso por parte de la persona consumidora.

Condiciones generales: Las siguientes condiciones se encuentran excluidas de la cobertura de la garantía, posterior a la emisión de diagnóstico por parte de [] que establezca el nexo causal por uso indebido del consumidor:

- a) Mala manipulación del artículo o piezas quebradas, contrario a su manual de uso
- b) Golpes o daños en el artículo
- c) Voltaje inadecuado por instalaciones defectuosas
- d) Daños ocasionados por desastres naturales
- e) Uso industrial del artículo
- d) Reparaciones al artículo por tercero no autorizado

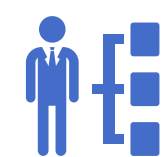
Recuerde:

El diagnóstico técnico debe demostrar la relación entre la causal utilizada para dejar sin efecto la garantía y el daño reportado por el consumidor y debe ser entregado al consumidor por escrito.



La factura o el comprobante de compra, son prueba suficiente de la relación de consumo para que las personas consumidoras hagan valer su derecho a la garantía.

Informar los datos de los responsables de hacerla efectiva



Indicar los datos de las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables.

Por ejemplo: razón social y número de cédula jurídica.



Indicar la dirección física e información de contacto.



El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor, importador, comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación.



Si el proveedor o comerciante entrega 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.

¿Se puede delegar la responsabilidad de acudir ante un tercero para hacer valer la garantía?

- El **comerciante siempre estará en la obligación de hacer efectiva la garantía** de los bienes y servicios que comercializa.
- La posibilidad de que la persona consumidora se dirija al fabricante o un tercero para hacer efectiva la garantía no es impedimento para que esta pueda hacer el reclamo por garantía en el punto de venta.
- El comerciante siempre tendrá la obligación de informar todas las condiciones para hacer efectiva la garantía.

Práctica incorrecta encontrada en el mercado:

“Más allá de los 30 días hábiles que da el comercio, la garantía la brindará directamente el distribuidor autorizado o fabricante de la marca según sus condiciones”

Informar el procedimiento

● Pasos que deben cumplir las personas consumidoras para solicitar su garantía:

- El consumidor debe poner a disposición del comerciante el artículo en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.

● Pasos que realizará el comerciante para hacer efectiva la garantía:

- Entregará por escrito el **diagnóstico al consumidor que haga constar el estado general del bien.**
- Realizará y entregará por escrito el **diagnóstico técnico que permita informar las causas del daño.**
- Si el **punto de venta se encuentra temporalmente cerrado**, el consumidor podrá hacer su reclamo a partir del momento en que el punto de venta reestablezca su normal operación o habilite mecanismos alternos que le faciliten al consumidor hacer efectiva la garantía, siempre y cuando, se informe de manera suficiente y generalizada.

Excepciones para hacer efectiva la garantía por medio de la reparación

- 01 Implique una **depreciación patrimonial** del bien.
- 02 Se **desnaturalice** el bien.
- 03 Se **modifiquen las características** del bien.
- 04 Se torne **impropio para el uso** que habitualmente se destina.
- 05 Se **disminuya su calidad o la posibilidad del uso** y disfrute previsto del bien.

Respetar las reglas para la reparación

01

Costo

La **reparación debe ser gratuita** y comprende los repuestos, la mano de obra; así como los gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen para el cumplimiento.

02

Diagnóstico previo

Previo a la reparación se debe entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien.

03

Constancia de reparación

Cuando el bien se reparó, el comerciante debe entregar al titular una constancia informando:

- La naturaleza de la reparación.
- El cambio de piezas o repuestos cuando aplique.
- La fecha en que el titular de la garantía le hizo entrega del bien.
- La fecha de devolución del bien por parte del comerciante.

Respetar el plazo para la reparación

Se debe llevar a cabo en un plazo **no mayor de 15 días naturales** contados a partir de la entrega del bien por parte del consumidor, por lo tanto, **no se deben informar plazos superiores en la constancia de garantía.**

¿Hay excepción al plazo?

- Sí, cuando por la especial naturaleza y características del bien se requiera un plazo mayor por resultar materialmente imposible.
- La extensión del plazo debe ser demostrada mediante criterios objetivos.
- **Debe suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante el plazo que informe.**

Durante la reparación, el plazo de vigencia de la garantía se suspende desde que el titular entrega el bien para su revisión y hasta que el comerciante le devuelve el bien reparado.

Garantía en la prestación de servicios

- La garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado.
- Cuando no coincida, el consumidor puede exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados.
- Los gastos generados correrán por cuenta del obligado a prestar el servicio.
- Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, su vigencia iniciará de nuevo.

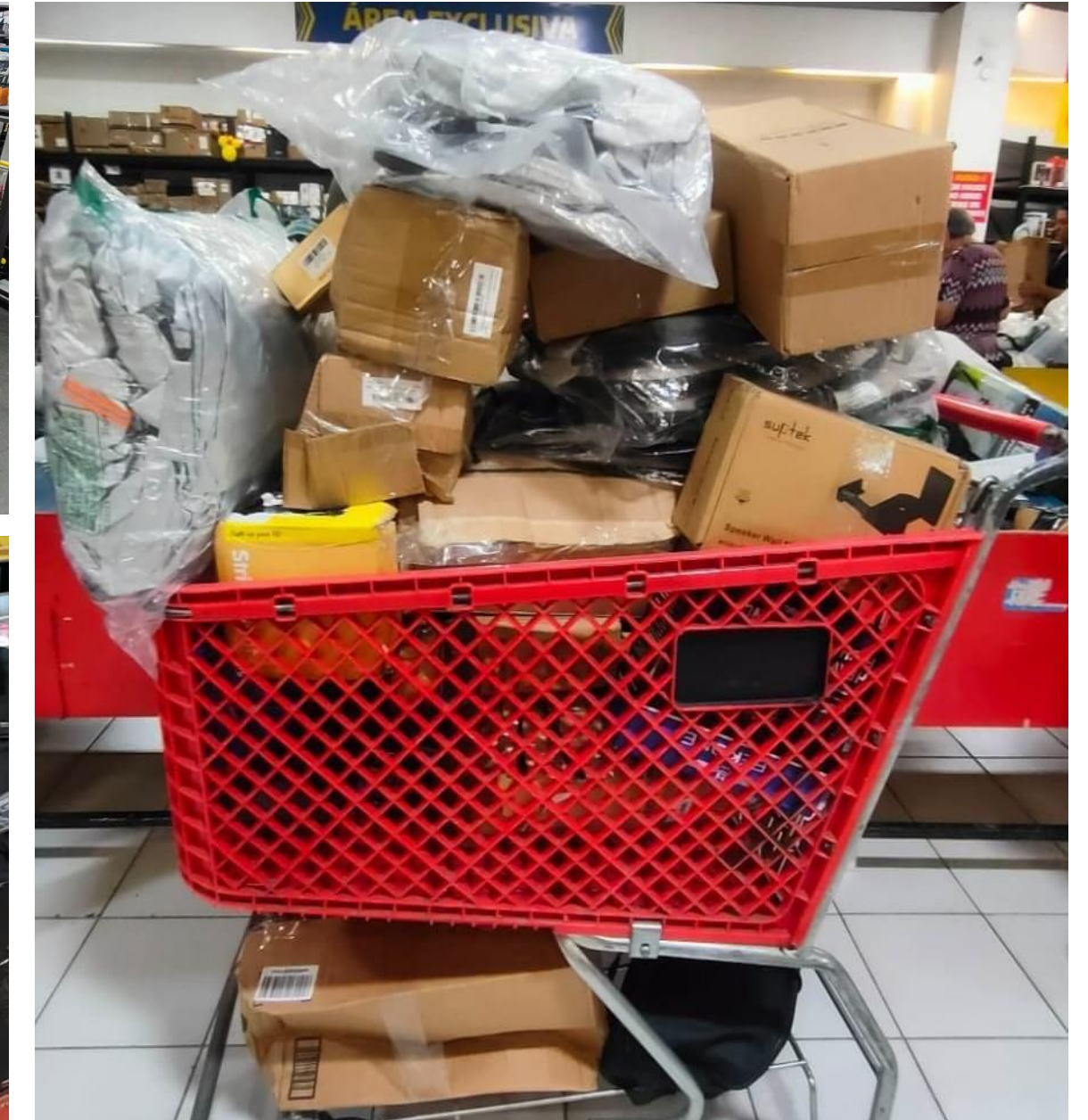


¿Los Outlets deben otorgar garantía?

Sí, por cuanto la normativa indica que **todos los bienes tienen garantía**.

Los Outlets ofrecen artículos únicos, defectuosos, nuevos, usados:

- Juguetes.
- Ropa de cama.
- Artículos electrónicos.
- Ropa.
- Electrodomésticos.
- Muebles.



Prácticas incorrectas encontradas en el mercado:

- “*Artículos de cajón cuentan con **24 horas de garantía***”
- “*Las **compras son finales**, por favor revise su artículo antes de salir de la tienda*”

**NO SE HACEN
CAMBIOS NI
DEVOLUCIONES
GRACIAS POR SU
COMPENSIÓN**



DENUNCIAS

Análisis de casos prácticos

Multas por incumplir la normativa

Las multas se gradúan de acuerdo con el momento en que se cometió la infracción.

AÑO	SEMESTRE/ PERÍODO	SALARIO BASE	MULTA 10 SALARIOS	MULTA 40 SALARIOS
2016	1° semestre	₡255 700	₡2 557 000	₡10 228 000
	2° semestre	₡257 650	₡2 576 500	₡10 306 000
2017	1° semestre	₡260 250	₡2 602 500	₡10 410 000
	2° semestre	₡262 900	₡2 629 000	₡10 516 000
2018	1° semestre	₡267 000	₡2 670 000	₡10 680 000
	2° semestre	₡270 750	₡2 707 500	₡10 830 000
2019	1° semestre	₡274 500	₡2 745 000	₡10 980 000
	2° semestre	₡278 250	₡2 782 500	₡11 130 000
2020 2023	2020 al 9/03/2023	₡287 000	₡2 870 000	₡11 480 000
2023 2025	10/03/2023 al 02/08/2023*	₡325 085	₡3 250 850	₡13 003 400
	A partir del 3/8/2023**	₡462 200	₡4 622 000	₡18 488 000

*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10159, Ley Marco de Empleo Público.

**A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10360.

Denuncia N°1

- El consumidor **adquirió unos lentes oftálmicos** por ₡98 200.
- **Al recibirlos, no los siente bien y le indica al comercio su inconformidad.** Sin embargo, le manifiestan que debe esperar 3 días para adecuarse a ellos.
- Posterior a los 3 días, regresa al comercio y **la doctora le indica que efectivamente los lentes están mal graduados, por lo que se enviarán a reparar.**
- El **consumidor manifiesta que desea la devolución del dinero**, verbalmente y por escrito.
- El comercio le informa verbalmente que por **políticas internas no se hacen devoluciones de dinero.**
- **Los lentes se encontraban en el plazo de la garantía.**

¿Qué analiza la Comisión Nacional del Consumidor?

- **La garantía**, más que un aspecto accesorio de respaldo **es un elemento intrínseco de funcionabilidad** apropiada del artículo.
- El **comercio no respetó el deber de información y el de garantía** que operan de forma inherente, ya que el comerciante está obligado a establecer con claridad las condiciones y alcances para su efectivo cumplimiento y cualquier omisión informativa acerca del procedimiento empleado para su ejecución, representa un evidente quebranto a los intereses del consumidor.
- **Se quebrantó el derecho al reintegro del dinero cancelado por un artículo que no estaba a satisfacción del consumidor.**

Declara con lugar la denuncia:

- Por falta de información, incumplimiento contractual e incumplimiento de garantía.
- **Impone una sanción de ₡2.670.000.**
- Le ordena la devolución del dinero al consumidor.

Denuncia N°2

1

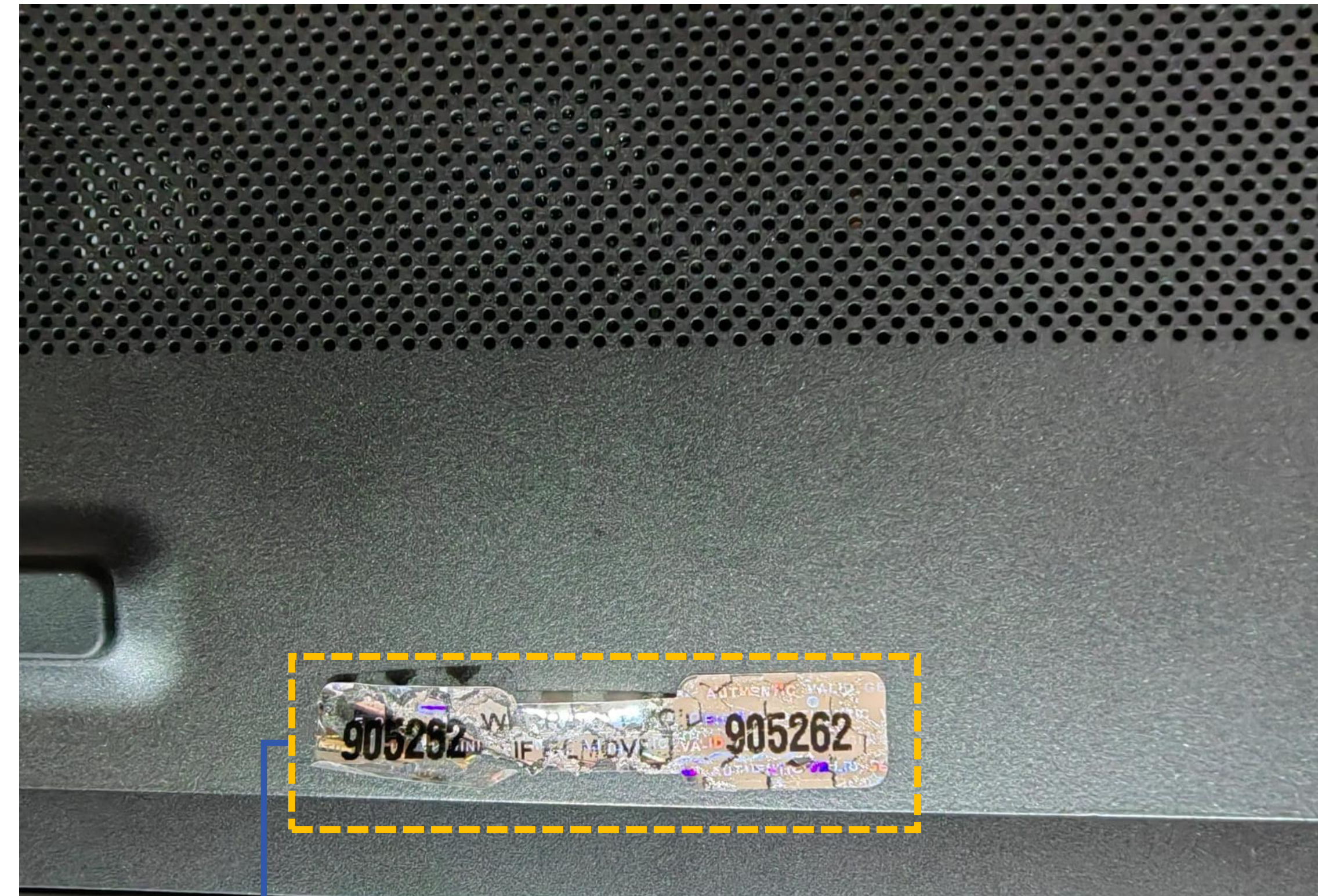
13/5/2023:

- La consumidora **adquiere una computadora por \$355 000** y a los días de utilizarla empezó a presentar algunas fallas (la pantalla se ponía en negro, se encendía y apagaba).
- Se comunicó por teléfono informando estas fallas y le indicaron que sucedía por estar nueva, que la continuara utilizando.

2

19/09/2023:

- La consumidora se presenta en el comercio para hacer valer la garantía.
- **El comercio le indica en el acto que no cubre la garantía porque un sticker de seguridad estaba semi desprendido, por lo que no le revisarán la computadora.**
- Además, se le informa que si fuera por un daño de fábrica tendría que pagar la reparación.



**Sticker de seguridad
estaba semi desprendido**

¿El consumidor pierde su derecho cuando se le da información que incumple la normativa?

3. En ningún momento se hace responsable por daños físicos o eléctricos causados por negligencia del cliente o mal uso del equipo, picos de voltaje de la red eléctrica, uso del equipo sin UPS y regleta, golpes, caídas, vibración, exposición a altas presiones y temperaturas, humedad, polvo, líquidos, gases, sellos de garantía violentados, nidos de insectos, reventadoras en los soportes para las bisagras o cualquier uso inadecuado del equipo. En este último caso el cliente entiende y acepta que el equipo se entrega libre de daños que comprometan el correcto uso del mismo por lo cual no se aceptan reclamos de este tipo posterior a su entrega.

4. No se aceptan devoluciones de los equipos a cambio del dinero pagado.

5. La garantía se invalida si el cliente intenta reparar el equipo causando daños, intencionales o no intencionales por manejo inadecuado, cualquier alteración en el sello de garantía anulara la misma de forma inmediata.

Documento de garantía que brinda el comercio.

- Se indica que el comercio no se hace responsable de distintas condiciones, sin informar de modo claro y suficiente que para dejar sin efecto la garantía realizará el diagnóstico técnico para demostrar si el daño reportado por el consumidor tiene relación con estas condiciones.
- **Informa que el cliente acepta que el equipo se entrega libre de daños por lo cual no aceptan reclamos posteriores.**
- Indica que no hace devoluciones de dinero.
- Menciona que **invalida de forma inmediata** la garantía si se intenta reparar el equipo o se altera el sello de garantía.


Los derechos son irrenunciables, por lo que no se pierden.

¿Qué analiza la Comisión Nacional del Consumidor?

Se deja ver el **desinterés de la empresa por hacer efectiva la garantía**, siendo su responsabilidad, dado que es quien asume ese riesgo hasta que concluya el término pactado para la ejecución de ese derecho por parte del cliente.

El **comerciante debe probar, de manera irrefutable, que cualquier medida encaminada a invalidar la garantía, se halla sustentada por un criterio técnico**, debidamente consignado por escrito y entregado al comprador, con las conclusiones lógicas que respalden la anulación.

La **anulación de la garantía no puede surgir de manera automática**, ni tampoco de la entrega de un diagnóstico cuya información sea escueta e imprecisa, sin que se demuestren de modo técnico y objetivo los motivos.

La **inercia del comerciante colocó a la consumidora en un estado de indefensión e incertidumbre**, dado que, amén de imposibilitarle el disfrute natural del bien, nunca supo, en realidad, las causas de su mal funcionamiento.

Declara con lugar la denuncia:

- Por incumplimiento del derecho de garantía.
- **Impone una sanción de \$4 622 000.**
- Le ordena la sustitución del artículo de iguales o mejores características o la devolución del monto pagado.

Muchas gracias

www.meic.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.

Ilustraciones diseñadas por Storyset.com