

La garantía es tu derecho

Los proveedores están obligados a expedirla por escrito, de manera clara y precisa.

Al adquirir un producto nuevo, es natural preguntarse qué ocurrirá si este presenta fallas o defectos. ¿Qué acciones se pueden emprender si el proveedor se niega a repararlo, sustituirlo o reembolsar su costo?

La garantía constituye un derecho fundamental que te protege frente a bienes o servicios que no cumplen con las condiciones de calidad, funcionamiento o seguridad ofrecidas.



Caso hipotético

Sofía compró un refrigerador con un año de garantía. A los tres meses, dejó de enfriar. Cuando reclamó, el proveedor se negó a cumplir la garantía alegando mal uso del producto; además, le informó que la reparación tendría un costo adicional.

Después, se comunicó al Teléfono del Consumidor, donde recibió orientación sobre sus derechos conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Ahí le explicaron que, ante fallas dentro de la vigencia, podría optar por:

- La reparación del producto sin costo alguno
- La reposición del bien por uno nuevo
- La rescisión del contrato con la devolución del monto pagado

Tras recibir asesoría sobre su derecho a una compensación del 20 %, Sofía denunció el caso ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). Por lo anterior, se inició un proceso de conciliación en el que el proveedor admitió el defecto, aceptó cambiar el refrigerador por uno nuevo y pagar la bonificación conforme a la ley.



¿Cuándo podrían no hacerte válida una garantía?

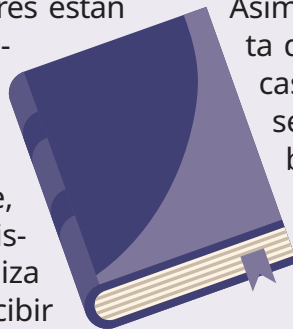
Existen situaciones comunes en las que un proveedor podría negar la aplicación de una garantía, entre las que destacan:

- No contar con el comprobante de compra
- Uso inadecuado del producto
- Haber transcurrido el plazo de vigencia de la garantía
- Daños ocasionados por un tercero
- Productos adquiridos en oferta o descuento, cuando se informó previamente que no contaban con garantía

¿Qué dice la ley?

La LFPC establece que los proveedores están obligados a expedir una póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa.

En ella se debe especificar su alcance, duración, condiciones y los mecanismos para hacerla efectiva. Dicha póliza debe entregarse al momento de recibir el bien o servicio (artículo 78 de la LFPC).



Asimismo, cuando un producto presenta defectos o carece de las características necesarias para su uso ordinario, se podrá optar por la reposición del bien, la rescisión del contrato o la reducción del precio. En cualquiera de estos supuestos, se tiene derecho, además, a una bonificación o compensación (artículo 82 de la LFPC).

Garantía sin riesgo

Antes de comprar un producto, exige el listado vigente de proveedores de garantía de la marca. En caso de necesitar el servicio, tendrás la certeza de que está respaldado.

La Profeco te defiende

Esta Procuraduría está facultada para asesorar, conciliar y defender los derechos de las personas consumidoras. Hacer efectiva una garantía es una obligación legal.

Si te rechazan la garantía aun cuando la póliza se encuentra vigente y cumple con los requisitos establecidos, acude a la Profeco.



No te pueden cobrar por la garantía ni exigirte compras extra.

Recomendaciones



Revisa la garantía antes de la compra

Verifica su vigencia, cobertura, procedimiento de aplicación y dónde se ubican los centros de servicio autorizados.



Conserva tus comprobantes

Además de guardarlos, toma una foto, escanea o fotocópialos, ya que el papel térmico se borra con el tiempo.



Reporta cualquier falla de inmediato

Acude con el proveedor y solicita la revisión del producto para determinar si resulta viable su reparación, reposición o reembolso.



No acudas con terceros

Si una persona ajena al proveedor abre o intenta reparar el producto, la garantía se invalidará automáticamente.



Desconfía de frases prohibitivas

Expresiones como "no hay cambios ni devoluciones" o "no tiene garantía" no pueden estar por encima de la LFPC.

Artículo escrito por la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 468 8722



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial

de lunes a viernes, de 9 a 19 h; sábados, domingos y días feriados, de 10 a 18 h