

Creado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Publicado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Escrito por Freddy Pérez Cabrera

Visto: 17

---

### Entraron en vigor nuevas garantías y compensaciones para una mayor protección al



consumidor

La Instrucción No. 5 de 2019 de la Ministra del Comercio Interior se hizo efectiva desde el pasado 24 de octubre

La Instrucción No.i5 se aplica a la prestación de servicios gastronómicos, personales, técnicos comerciales, técnicos de uso doméstico, alojamiento de subordinación local y a la venta de mercancías comercializadas en la red minorista.

Apenas tres semanas han transcurrido desde la entrada en vigor, el pasado 24 de octubre, de la Instrucción No. 5 de 2019, de la Ministra del Comercio Interior (Mincin), sobre la compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios, la cual, si bien no suple la ausencia de una norma de rango superior, constituye un paso más a favor de la protección a los clientes.

Recordemos que, aun cuando se trabaja en ello desde 2000, todavía no existe una ley que regule, en toda su magnitud, la protección al consumidor.

Como una solución parcial, el Ministerio del Comercio Interior emitió, en abril de 2018, la Resolución No. 54, referida a las indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno.

Dicha norma estableció, entre otros asuntos, «el derecho de los consumidores a contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda».

Creado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Publicado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Escrito por Freddy Pérez Cabrera

Visto: 17



No obstante, luego de casi un año de implementada dicha Resolución, este propio diario reseñó que «la ausencia de un sistema de trabajo para hacer sostenible la protección al consumidor y la carencia de mecanismo de compensación al cliente, en correspondencia con el perjuicio recibido», figuraban entre las principales irregularidades detectadas.

De ahí que, como parte de la mejora y actualización del sistema de protección al consumidor y a tono con lo establecido en la Resolución No. 54, se hacía necesario «regular las formas de compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios comercializados en la red minorista».

Tales requerimientos dieron lugar, justamente, a la Instrucción No. 5, publicada en la Gaceta Oficial Ordinaria No. 72, de septiembre de 2019.

No podemos perder de vista que, según el Decreto Ley No. 321, de mayo de 2014, «el Mincin es el organismo de la Administración Central del Estado que tiene como misión proponer y, una vez aprobadas, dirigir, controlar y fiscalizar las políticas del Estado y del Gobierno en cuanto al comercio interno, mayorista y minorista, la logística de almacenes y la protección al consumidor».

La Instrucción No. 5 se aplica a la prestación de servicios gastronómicos, personales, técnicos comerciales, técnicos de uso doméstico, alojamiento de subordinación local y a la venta de mercancías comercializadas en la red minorista. Foto: Dunia Álvarez Palacios

### **GARANTÍAS Y COMPENSACIONES...**

La Instrucción No. 5 «se aplica a la prestación de servicios gastronómicos, personales, técnicos

Creado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Publicado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Escrito por Freddy Pérez Cabrera

Visto: 17



comerciales, técnicos de uso doméstico, alojamiento de subordinación local y a la venta de mercancías comercializadas en la red minorista».

De igual modo, establece que el consumidor tiene derecho a ser compensado, dentro del periodo de garantía comercial, cuando el producto o servicio:

---

No se corresponde con la calidad.

No posee el contenido neto o la cantidad entregada sea menor a la indicada.

No sea apto para el uso al cual está destinado.

Sufre averías, pérdida por sustracción, incendios o desastres naturales dentro de la unidad comercializadora.

Cuando surja algún fallo o error durante la prestación del servicio, que afecte al consumidor.

Teniendo en cuenta estos supuestos, la compensación comprende, de acuerdo con la letra de lo legislado:

Reparación o asistencia técnica por única vez, sin costo adicional para el consumidor, siempre que sea posible devolver las condiciones funcionales y estéticas al producto o la calidad al servicio.

Sustitución del producto o prestación del servicio por otro de iguales o similares características, abonando el cliente o reembolsando la entidad, la diferencia del mismo.

Abono del valor del producto o servicio, siempre que la sustitución o nueva prestación no sea posible.

### **Disculpas de buena voluntad en todo caso.**

Obviamente, el plazo de garantía comercial de bienes y servicios constituye uno de los principios más detallados dentro de la normativa, al tiempo que se dispone «interrumpir el plazo de garantía durante el periodo de tiempo en que el bien permanezca en la unidad comercializadora para ser reparado y agregar este lapso de tiempo a la garantía inicial, una vez concluido el servicio».

Creado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Publicado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Escrito por Freddy Pérez Cabrera

Visto: 17

---

En materia de garantía comercial de bienes y servicios, el reloj marca:

Tres días hábiles, cuando los mismos no cumplan con las necesidades y expectativas del consumidor y para cambios de confecciones textiles, calzado, cintos y otros, todos nuevos con sus etiquetas y accesorios, por talla o color.

Siete días hábiles para cambios del uniforme escolar y calzado ortopédico.

Siete días hábiles para aquellos que presenten deterioro ocasional por vicios ocultos, ya sea por mala fabricación o calidad de la materia prima utilizada, inadecuado o largo periodo de almacenamiento, incorrecta manipulación de la mercancía y otros no detectados en el proceso de la venta o servicio.

Treinta días hábiles para los servicios de reparación.

Treinta días hábiles para bienes o productos de uso duradero, con valor igual o superior a 1 250,00 cup.

Para los alimentos la fecha de garantía es el periodo de durabilidad establecida por el productor.

Los equipos electrodomésticos, electrónicos, accesorios y herramientas eléctricas se rigen por la legislación vigente en la materia.

Vale aclarar que «quedan excluidos de compensación los productos y servicios dañados por causas imputables al consumidor».

Y «tampoco se compensa al cliente respecto a la ropa reciclada y los bienes rebajados de precio por concepto de merma comercializable o tratamiento al lento movimiento y ociosos, u otros que por sus características sean evaluados por la entidad facultada y no estén contemplados dentro de esta norma».

Asimismo, la Instrucción de la titular del Mincin, Betsy Díaz Velázquez, explicita que «la sustitución se realiza en correspondencia con el precio consignado en el vale, el comprobante de venta o los certificados de garantía, previa presentación de estos, según corresponda, verificando la fecha de la compra y los tiempos establecidos para la garantía comercial».

La normativa define, además, que «las personas naturales o jurídicas comercializadoras de bienes y servicios pueden brindar una protección superior a la establecida, en correspondencia con el estándar y características del producto o servicio que ofertan y las circunstancias concurrentes a la venta o prestación de los mismos».

Entre las disposiciones finales, figura la responsabilidad de las entidades de comercio interno de reglamentar, en un plazo de 30 días naturales, el procedimiento para la compensación al consumidor en el ámbito de su competencia.

Procedimiento que, en concordancia con los tiempos que corren, debe ser expedito y efectivo,

## **Entraron en vigor nuevas garantías y compensaciones para una mayor protección al consumidor**

Creado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Publicado: Jueves, 14 Noviembre 2019 09:26

Escrito por Freddy Pérez Cabrera

Visto: 17

---

garante de una verdadera protección al consumidor.