

RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN SIP0805.2023

Anteriormente, la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC) para la ejecución de la garantía mencionaba en su artículo 33-A que, para los efectos del artículo anterior, “el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto” (...). Por lo tanto, esos 30 días no significaban un plazo de garantía otorgado por un proveedor, sino más bien, era el plazo en el cual un consumidor (estando dentro de la garantía) estaba obligado a comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio a un proveedor. Es decir, si el proveedor comprobaba que un producto tenía más de 30 días con defecto o deficiencia sin habérselo informado el consumidor, perfectamente se podía negar a cumplir dicha garantía, pues, era requisito sine qua non informar dentro de ese plazo.

Ahora bien, con la reforma aprobada se ha omitido el plazo de los 30 días para la ejecución de la garantía, pues, dicho texto era en detrimento de los consumidores, los cuales, aun estando dentro del plazo de garantía estaban obligados a comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio dentro de 30 días de haberlo descubierto. En consecuencia, la intención del legislador fue que los consumidores tengan derecho a comunicar en cualquier momento el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio al proveedor, con la única condición que los bienes o servicios se encuentren dentro del plazo de vigencia y cobertura de la garantía.

En conclusión, como lo establece el artículo 33 de la LPC, las condiciones, forma y plazo, así como, las responsabilidades del consumidor y la forma en la que puede hacerse efectiva la garantía, será la ofrecida por los proveedores.

Es también importante mencionar, que dentro de los beneficios de la reforma al artículo 33-A de la LPC se encuentran las siguientes:

- *Que se amplía el plazo para que el consumidor comunique al proveedor el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio;*
- *El proveedor ya no puede exonerarse de su responsabilidad de cumplir con la garantía cuando la misma se encuentre vigente, alegando que el consumidor no cuenta con el certificado de garantía, factura o documento que ampara la misma;*
- *Los consumidores podrán exigir el cumplimiento de la garantía aún y cuando hayan extraviado el documento que la ampara, o no se les haya entregado;*
- *Los proveedores tienen la obligación de llevar un registro electrónico y físico de garantías;*
- *Se faculta a la DC para requerir al proveedor, en nombre del consumidor, los documentos que amparan la garantía; y,*
- *Se sancionará a los proveedores que no entreguen los documentos que amparan la garantía a la Defensoría del Consumidor.*

Fuente. Dirección Jurídica DC. Mayo 2023.