No respetan tu garantía

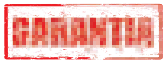
¿Sabes en qué consisten las garantías? Entérate de sus pormenores y descubre si los proveedores violan tus derechos como consumidor al no respetarlas.

Antes de adquirir un bien o servicio, ¿te fijas en la garantía? A veces, cuando comparamos modelos u ofertas, nos enfocamos más en el precio de la etiqueta que en características del producto, que pueden terminar por "inflar" su costo real cuando se descompone o rompe. Uno de esos factores es la garantía.

Contrario a lo que muchos piensan, no se trata de un "juramento" o "promesa" de que el bien o servicio nunca fallará. Tampoco es un "plus" que nos ofrezcan y que, por ende, nos puedan retirar. No. Se trata de un acuerdo puesto por escrito –la famosa póliza– donde un proveedor se compromete a reparar o reponer el bien o servicio sin costo extra alguno durante un periodo mínimo de seis meses (Art. 77 y 78 de la LFPC).

Cualquier proveedor que falte a este acuerdo está afectando nuestros derechos como consumidores. Y la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) está de nuestro lado. En el "Capítulo IX. De las garantías", se pone el asunto en términos claros. He aquí un resumen con todo lo que debes saber:

- **Papelito habla:** toda garantía debe estar puesta por escrito. Debe detallar su alcance, duración, condiciones y mecanismos para hacerla válida. También incluirá al menos un domicilio para dirigir los reclamos. Este documento debe entregarse al momento de recibir el bien o servicio (Art. 78 LFPC).
- **Sin pretextos:** la garantía puede ser exigida tanto al proveedor como al productor o al importador. Tenemos derecho a que sea cumplida en el lugar que señale el documento o donde hayamos adquirido el artículo. En caso de hacer un gasto necesario para cumplir la garantía (como transportar el refrigerador al taller, por ejemplo), correrá por cuenta del proveedor siempre y cuando se realice en un lugar distinto de donde fue adquirido o a los lugares señalados en la póliza (Art. 79 LFPC)
- **Borrón y cuenta nueva:** como ya se dijo antes, ninguna garantía podrá ser menor a 60 días. Sin embargo, el tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no cuentan dentro de la misma. De igual forma, cuando el artículo no se repare y sea repuesto por otro, se reiniciará el periodo (Art. 83 LFCP).
- **Una y mil veces:** cuando, a pesar de haber sido reparado, el producto sigue presentando deficiencias imputables al productor, tenemos hasta 30 días naturales para exigir que se repare de nuevo. Así, hasta que quede bien (Art. 81 LFPC).



Recuerda que, como consumidor, al encontrar algún "vicio oculto" o falla –y que no se deba a un mal uso– puedes pedir la restitución del bien o servicio o que te sea devuelto el precio pagado por el objeto (Art. 82 LFPC). Cuando un proveedor se niegue a cumplir con alguno de estos puntos, comunícate al **Teléfono del Consumidor**, donde podrás iniciar un proceso de queja y hacer valer la ley.

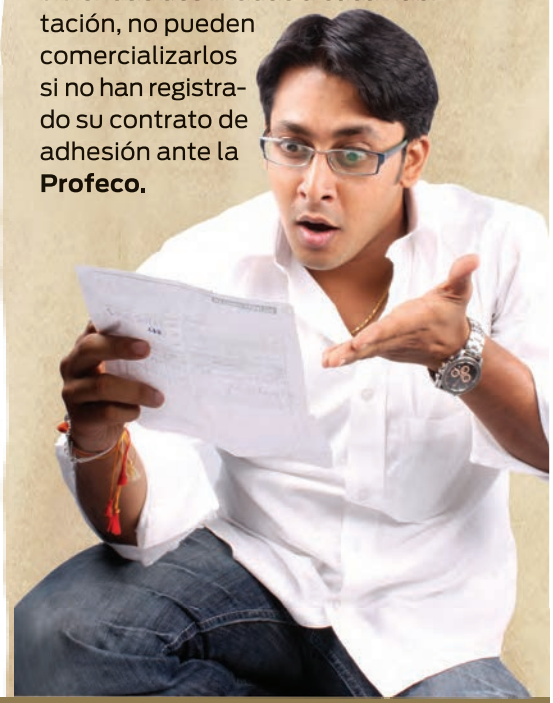
¿Aplica en las casas nuevas?

En todo bien inmueble cuya transacción está regulada por la LFPC, deberá ofrecerse al consumidor una garantía que no podrá ser inferior a:

- **Cinco años para cuestiones estructurales**
- **Tres para impermeabilización**
- **Uno para los demás elementos**

Mientras dure la garantía, el proveedor tendrá la obligación de realizar, sin costo alguno, cualquier reparación de los defectos o fallas presentados en el inmueble.

Por ello, los proveedores, fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación, no pueden comercializarlos si no han registrado su contrato de adhesión ante la **Profeco.**



Para consultar la Ley Federal de Protección al Consumidor en línea, entra al Portal del Consumidor en **consumidor.gob.mx** ¡Conocer la ley, también es tu derecho!