

RESOLUCIÓN No. 11/08

POR CUANTO: El Consejo de Estado, mediante el Acuerdo de fecha 22 de febrero de 2006, promovió y designó a quien resuelve, Ministro del Comercio Interior.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 2817, de fecha 25 de noviembre de 1994, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, establece en su Apartado Tercero, Acápito cuatro, que entre los deberes, atribuciones y funciones comunes que los Jefes de Organismos tienen, está el dictar en el límite de sus facultades y competencias, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el Sistema del Organismo y, en su caso, para los demás organismos, los órganos locales del Poder Popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y la población.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 2841 de fecha 28 de noviembre de 1994, tal y como quedó modificado por el Acuerdo No. 3529 de fecha 17 de agosto de 1999, ambos del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, en su Apartado Segundo, dispone que el Ministerio del Comercio Interior es el Organismo encargado de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y del Gobierno en cuanto al Comercio Interior mayorista y minorista de alimentos, otros bienes y de los servicios de consumo personal y comercial, además de ser el rector para establecer y controlar la aplicación de las normas que regulen la protección al consumidor en los sectores estatal, cooperativo, privado y mixto que operan en moneda nacional, en pesos cubanos convertibles y en moneda libremente convertible.

POR CUANTO: La situación actual del mercado demuestra la necesidad de mantener en las organizaciones nacionales comercializadoras, la red de servicios personales, los servicios técnicos de garantía comercial y postventa en la infraestructura que poseen para ello, así como incorporar los servicios de postventa, en la red de talleres que hoy realizan la prestación de los servicios de garantía solamente, logrando el incremento paulatino de esta red y mejorar este tipo de servicio a la población.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 247, de fecha 7 de julio de 2003, de este Organismo, se aprobó y puso en vigor la Metodología General de Servicios de Garantía y Post Venta para los Equipos Electrodomésticos", así como el anexo referido a los tiempos de garantía.

POR CUANTO: Considerando la situación actual del mercado, con el objetivo de cubrir las necesidades de mejorar los servicios de garantía y postventa a la población, así como ofrecer un servicio de calidad y a su vez proteger al consumidor, se hace necesario estandarizar los tiempos de garantía comercial para los equipos electrodomésticos, electrónicos y enseres menores.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar y poner en vigor las "Indicaciones Generales para los Servicios de Garantía y Postventa de los Equipos Electrodomésticos, Electrónicos, Enseres Menores y otros", así como el anexo referido a la estandarización de los tiempos de garantía comercial, de los mencionados equipos, que se adjuntan a la presente Resolución formando parte integrante de la misma.

"Indicaciones Generales para los Servicios de Garantía y Postventa de los Equipos Electrodomésticos, Electrónicos, Enseres Menores y otros"

CAPÍTULO I
De las Definiciones

Artículo No. 1.- A los efectos de estas indicaciones se entiende por:

a) Garantía Comercial: Es el derecho que adquiere el consumidor junto con el bien adquirido, a través de un documento denominado "Certificado de Garantía" que se le entrega a éste una vez comprado el mismo con todos los datos de identificación y donde están reflejados los plazos o términos del tiempo de reparación, el cual cubre los costos de los repuestos, partes, piezas y mano de obra, sin gasto alguno para el cliente.

La Garantía Comercial se rige por lo establecido en el Código Civil, y está dirigida solamente a subsanar aquellos vicios o defectos ocultos que no pudieron ser observados durante el acto de la compra – venta.

b) Servicios de Garantía: Son los servicios de reparación gratuitos, implícitos en la venta de los equipos que se ejecutan por los talleres destinados para tales fines, de acuerdo al plazo o tiempo otorgado en el documento "Certificado de garantía".

c) Servicios de Postventa: Son los servicios de reparación que debe abonar el cliente, una vez vencido el plazo otorgado en el documento "Certificado de Garantía".

CAPÍTULO II
De las obligaciones de las Empresas Comercializadoras Mayoristas

Artículo No.2.- Las obligaciones a cumplir por las empresas comercializadoras mayoristas, en la comercialización de los equipos importados y de producción nacional, para brindar los servicios de garantía y postventa son:

a) Definir claramente en las cláusulas de los contratos para la adquisición de los equipos, el compromiso por parte del proveedor del suministro de las piezas de repuesto para los servicios de garantía y postventa, así como los plazos de entrega, manuales de servicio y asistencia técnica en idioma español, plasmando que los contratos para las piezas de repuesto, pueden suscribirse con posterioridad por las empresas designadas al efecto.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- b) Realizar o contratar, por parte de los importadores y productores, los servicios para la comprobación y emisión de la certificación correspondiente a las Especificaciones Técnicas en cuanto a parámetros eléctricos, seguridad eléctrica y capacidad de los equipos, ya sean importados o de producción nacional respectivamente, para trabajar adecuadamente en nuestras condiciones climáticas tropicales, y que además, cumplan con lo establecido en las normas cubanas vigentes.
- c) Solicitar la documentación técnica correspondiente, tanto para brindar los servicios de garantía como para la capacitación de los técnicos y especialistas.
- d) Adiestrar a los técnicos y especialistas de sus empresas para poder desarrollar los servicios con la calidad requerida.
- e) Suministrar piezas, herramientas especiales, accesorios y agregados, así como de otros materiales que se requieran según los plazos acordados en el contrato para los servicios de garantía y postventa.
- f) Informar sobre las modificaciones técnicas que se introduzcan a los equipos de que se trate.
- g) Establecer los compromisos de pago con el cliente de acuerdo a las condiciones que se fijen.
- h) Cumplir los compromisos en valor o mediante reposición de equipos según sea acordado, en los casos de lotes con índice de rechazo por encima de lo pactado.
- i) Garantizar la prestación de los servicios de garantía, mediante una red propia o contratando estos servicios a terceros.
- j) Definir claramente con el proveedor la localización de los funcionarios responsables de cumplir las obligaciones pactadas para brindar el servicio de garantía.
- k) Mantener íntegramente los elementos defectuosos debidamente identificados, en los casos necesarios, a fin de lograr por el proveedor la aceptación de la reclamación de garantía correspondiente.
- l) Establecer con el proveedor los plazos que correspondan a la prestación de los servicios y los pagos correspondientes

Artículo No.3.- Cumplidas las obligaciones mencionadas en el artículo precedente y dándole seguimiento al tránsito de los equipos hasta el cliente final, la comercialización se clasifica en:

- a) Comercialización mayorista de equipos importados y de producción nacional.
- b) Comercialización minorista de equipos importados y de producción nacional.

RESOLUCIÓN No. 11/08

3.1 La Comercialización mayorista de los equipos importados con destino a la población y de producción nacional comienza con la firma de los contratos entre las entidades mayoristas, ya sean nacionales o extranjeros, concluyendo cuando el producto llega a la red de comercialización minorista, teniendo implícitos los servicios de garantía y postventa.

3.2 La Comercialización minorista de los equipos importados y de producción nacional comienza desde que los equipos son adquiridos por las entidades comercializadoras de la red minorista, mediando un contrato de compra – venta entre éstas y el suministrador.

CAPÍTULO III

De los servicios de garantía y postventa

Sección Primera

De la red mayorista

Artículo No.4.- Los servicios de garantía y postventa se establecen por plazos y condiciones, de acuerdo a las características técnicas y de explotación del producto o nomenclatura de que se trate, teniendo en cuenta la relación precio – calidad y la vida útil estimada para las principales partes y piezas, que puede incluir la garantía para todo el equipo, para una parte de éste o mixta.

Artículo No.5.- Los proveedores garantizan los certificados de garantía debidamente actualizados con el plazo que se le otorga al bien, especificando las partes que tiene plazos distintos o que no se incluye en la garantía, además, las direcciones de los talleres donde se presta el servicio.

Artículo No.6.- Principios para la prestación de los servicios de garantía y postventa de la red mayorista:

- a) Están autorizados a firmar contratos de servicios de garantía con proveedores extranjeros y nacionales, aquellas entidades comercializadoras cubanas debidamente autorizadas según su objeto social y aprobadas en su nomenclatura de importación.
- b) Pueden prestar servicios de garantía y postventa a personas jurídicas, las entidades privadas o extranjeras representadas en el país que se encuentran autorizadas.
- c) Para que un proveedor extranjero brinde estos servicios debe estar autorizado de conformidad con la legislación vigente.
- d) Las entidades mayoristas pueden brindar el servicio de garantía por si mismas o contratar la prestación de este servicio a las redes especializadas existentes.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- e) La tarifa para la prestación del servicio de postventa es fijada atendiendo a lo que tenga dispuesto el Ministerio de Finanzas y Precios, y en el caso del servicio de garantía es de mutuo acuerdo con el proveedor.

Sección Segunda De la red minorista

Artículo No.7.- Principios para la prestación de los servicios de garantía y postventa de la red minorista:

- a) Los establecimientos minoristas sólo están autorizados a comprar a través de entidades comercializadoras mayoristas.
- b) Las entidades que realizan el comercio minorista están obligadas a garantizar la prestación de los servicios de garantía correspondientes a los artículos que comercializan así como los servicios de postventa cuando están debidamente autorizadas.

En el caso de que los proveedores sean nacionales, los mismos son responsables del aseguramiento de la garantía, de incumplirse el servicio, la entidad a la que pertenece el establecimiento minorista que vendió el bien, es la responsable del aseguramiento al usuario o cliente final.

CAPÍTULO IV De las obligaciones

Artículo No.8.- Las obligaciones del establecimiento minorista con el cliente son:

- a) Conocer el modelaje que se ofrece para prestar el servicio de garantía, los documentos de propiedad y garantía establecidos por la red comercializadora.
- b) Entregar en el momento de la compra – venta, el “Certificado de Propiedad” y el “Certificado de Garantía”, de cada equipo, lo que le sirve al usuario o cliente, para identificarlo en los talleres de reparación durante el período de garantía del mismo. Se exceptúa la entrega del “Certificado de Garantía” para los equipos con defectos si se acuerda no ofertar la misma.
- c) Reflejar el tiempo de garantía, en el “Certificado de Garantía” teniendo en cuenta el tiempo que se establece en el anexo, dicho Certificado debe estar foliado, controlado y elaborado a tinta, con el “número de serie del equipo” y la fecha de venta.
- d) Manipular el equipo en presencia del comprador a fin de que éste se cerciore de su buen funcionamiento, cuando las características del mismo lo permitan.
- e) Poner en conocimiento del comprador, antes de ejecutarse la compraventa, el uso adecuado del bien adquirido, brindarle cuanta información sea útil para su correcto funcionamiento y proporcionarle el manual de funcionamiento en español.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- f) Mantener el mismo tiempo de garantía que se acordó durante la contratación con el proveedor, a los equipos vendidos que presenten daños estéticos o con faltantes de accesorios, que no hayan perdido sus cualidades físicas y su valor de uso.

Cuando existe afectación parcial del valor de uso, la entrega del Certificado de Garantía dependerá de la decisión de la cadena comercializadora.

- g) Otorgar un plazo de garantía hasta de un 50% del tiempo que se acordó con el proveedor, a los equipos usados y reparados que hayan recuperado totalmente su valor de uso.
- h) Otorgar o no garantía por parte de la entidad, a los equipos vendidos con defectos, y poner en conocimiento del cliente el defecto del equipo en el acto de compra – venta, además de reflejarlo en el “Certificado de Propiedad”.
- i) Facilitar la compra de los accesorios del equipo como control remoto, audífonos, antena telescópica, cables de AC y mangueras externas de lavadoras, entre otros.
- j) Interrumpir el plazo de garantía, durante el período de tiempo en que el equipo permanezca en el taller por reparación, y agregar este lapso de tiempo a la garantía inicial, una vez concluido el servicio.
- k) Informar al cliente por escrito, que su equipo se encuentra reparado, cuando éste no se presenta a recogerlo en un plazo razonable, otorgándole un período de 15 días para la recogida del mismo y para expresar su conformidad o no por el servicio. Una vez vencido este tiempo, y resuelta la discrepancia la entidad puede cesar la interrupción de la garantía, comenzando a correr nuevamente ésta.
- l) Proceder al préstamo de un equipo de cortesía igual o con características técnicas aproximadas al entregado por el cliente, a través de un Contrato de Comodato, por el tiempo que demore la reparación, en los casos en que la reparación del equipo que se encuentre en el taller, no se resuelva en un mes.
- m) Emitir nuevos certificados de propiedad y garantía comercial a los clientes que reciben un equipo nuevo por sustitución del otro, sólo cuando la entidad estatal no dé respuesta a su reparación, en cuyo caso el tiempo de garantía del equipo es el originalmente establecido para el mismo.
- n) Ofrecer al cliente, en caso de que la entidad no haya dado respuesta a la reparación del equipo comprado, un equipo de la misma marca y modelo; de no poseer un equipo con las mismas características al adquirido, la sustitución del mismo será mediante las siguientes opciones:
 - I. Un equipo similar que posea el mismo precio de venta.
 - II. Un equipo similar que el precio de venta sea menor o mayor y la devolución o pago de la diferencia del dinero abonado.
 - III. La devolución del dinero pagado íntegramente.

RESOLUCIÓN No. 11/08

Estas opciones son válidas también para los equipos vendidos que presenten daños estéticos o con faltantes de accesorios.

- o) Priorizar la solución al cliente, en el caso de que la rotura del equipo comprado, ocurra dentro de los primeros 7 días naturales de su adquisición, siguiendo los pasos siguientes:
 - I- Diagnosticar por un técnico en presencia del cliente el equipo para comprobar si es defecto de origen.
 - II- Resolver la rotura en el momento, si se comprueba vicio oculto. De no resolverse en el momento el cliente tiene derecho a su cambio por uno nuevo de igual marca y modelo o la devolución del dinero.
- p) Prorrogar hasta el día hábil siguiente el plazo de garantía, cuando éste termina en un día no hábil.
- q) Entregar un documento aclaratorio de los deberes y derechos del cliente respecto al equipo adquirido, de conjunto con el de la garantía comercial en el momento de la compra-venta.
- r) Anular la garantía del equipo, si el cliente incumple las obligaciones que se establecen a partir del momento de la compra venta.

CAPÍTULO V

De la aplicación de la garantía comercial.

Artículo No. 9.- Cada entidad comercializadora tanto mayorista como minorista se obliga a:

- a) Distribuir la "Documentación técnica" de los equipos por todas sus dependencias, de acuerdo a la estructura territorial que posea en todo el país.
- b) Confeccionar y exponer las "Tablillas de información_" al público en todos los establecimientos de venta, donde indica la comercialización de las marcas, líneas y tipos de equipos, así como dónde se brindan los servicios de garantía y el tiempo previsto para ésta en todo el territorio nacional.
- c) Crear un sistema para la aplicación de los servicios de garantía nacionalmente, con independencia del lugar donde haya sido adquirido el equipo.
- d) Costear la garantía, ante cualquier error cometido en la confección del documento en cuanto al plazo de la garantía comercial.
- e) Comprobar en el taller que todos los datos del "Certificado de Garantía" y el "Certificado de Propiedad" o factura coincidan con el equipo, y que el mismo se encuentre en el período de garantía.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- f) Comprobar y revisar en el taller el estado técnico del equipo, que la rotura no es responsabilidad del cliente y que no ha sido revisado, reparado o ajustado por persona o entidad ajena a los autorizados.
- g) No prestar el servicio de garantía comercial cuando ocurran daños o roturas causados a los equipos adquiridos por el comprador, por motivos ajenos a los pactados con el proveedor, dígame golpes, acción del agua, del fuego o cualquier otro similar.
- h) Realizar en el taller el diagnóstico de la afectación y determina la reparación o reposición del equipo. Si el equipo atendido no tiene reparación, el taller emite un documento "comprobante de reposición," certificando esta condición, conservando una copia del documento.
- i) Orientar a los clientes que presenten la copia del comprobante de reposición emitido por el taller, en el lugar designado para efectuar la reposición.
- j) Ajustar en el taller el plazo de la garantía, adicionando al mismo, el tiempo empleado entre la recepción para la reparación y entrega del equipo al cliente, salvo en el caso de que se le haya notificado por escrito al cliente acerca de la conclusión de la reparación de su equipo, en cuyo caso el plazo de garantía se ajusta adicionando al mismo el tiempo desde la recepción del equipo en el taller hasta los 15 días hábiles posteriores a la notificación para la recogida del equipo y expresar su conformidad o no por el servicio.

CAPÍTULO VI

De los servicios de postventa

Artículo No.10.- Las entidades que prestan el servicio de postventa son las responsables de contratar las partes y piezas que se requieren para asegurar esta actividad, aspecto el cual debe tenerse en cuenta desde el momento de la contratación para la compra de los equipos.

Los talleres de cada entidad deben de estar provistos y acondicionados con la tecnología adecuada, personal seleccionado debidamente adiestrado y capacitado, técnica y profesionalmente de manera que se desarrolle la actividad con la máxima calidad y precisión.

Sección Primera

De las obligaciones del establecimiento

Artículo No.11- Obligaciones del establecimiento minorista que presta el servicio de postventa.

- a) Exhibir a la vista del público el horario de prestación del servicio, las tarifas de los servicios que se ofrecen, los tipos, marcas y modelos de los equipos que son atendidos en el taller y los derechos y deberes del cliente.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- b) Informar al cliente sobre la imposibilidad de ofrecer el servicio de reparación y sus causas.
- c) Hacer orden de servicios que contenga los siguientes datos: Número de orden, datos personales del cliente, datos del equipo (tipo, marca, modelo, No. de serie) fecha estimada para concluir la reparación del equipo, plazo para retirar el mismo, tiempo de garantía por el servicio, condiciones en que se encuentra el equipo en el momento de la recepción, especificando si existe deterioro y falta de accesorios entre otros.
- d) Informar al cliente que se le cobrará un importe por la realización del diagnóstico y la elaboración del presupuesto previo.
- e) Elaborar el presupuesto previo, o sea, el cálculo anticipado del costo por el arreglo del equipo e informárselo al cliente.

Este presupuesto se puede elaborar en el momento de ser llevado el equipo al taller o posteriormente de ser recepcionado, según la complejidad del mismo, en este último caso se hace en un plazo de 72 horas, el cual es informado al cliente para su conformidad o no. De no estar conforme se le devuelve el equipo.

- f) Describir detalladamente en el presupuesto previo las características del servicio, los daños, el costo de las reparaciones que incluye el de las partes y piezas reemplazadas y la mano de obra.
- g) Expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deben especificarse las partes, reparaciones y materiales empleados, el precio de ellos y de la mano de obra, la garantía que en su caso se haya otorgado y gastos de transporte en caso de servicio a domicilio.
- h) Otorgar garantía mínima de 30 días naturales por el servicio prestado y extender el plazo si vence en un día no hábil hasta el día hábil siguiente.
- i) Notificar por escrito una vez concluida la reparación y el cliente no se presenta a recoger el equipo en el plazo informado, que su equipo se encuentra reparado, otorgándole un plazo de 15 días hábiles para la recogida de su equipo y expresar su conformidad o no por el servicio, una vez vencido el plazo, comienza a correr la garantía ofrecida.
- j) Comenzar a correr el tiempo de garantía por el servicio recibido, a partir de la recogida del equipo.
- k) Informar al cliente el derecho a la reclamación ante el taller o la instancia superior del mismo por el servicio prestado.
- l) Verificar en las reclamaciones que coincidan exactamente los datos del equipo (tipo, marca, modelo, No de serie), número de orden, datos personales del cliente.

RESOLUCIÓN No. 11/08

- m) Identificar adecuadamente los equipos recepcionados con número de orden y los datos personales del cliente.
- n) Cuidar el objeto entregado, responsabilizarse con su pérdida o deterioro y de los daños que sufra mientras se encuentre en su poder, salvo lo que se haya producido por culpa del usuario.
- o) Exigir para la recogida del equipo, la orden de servicio emitida, y la identificación de la persona que lo recoge para reflejar los datos en los controles correspondientes.
- p) Respetar el orden de recepción del equipo para realizarle el servicio. No podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como: selección de clientela, reserva del derecho de admisión o exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares.
- q) Emplear partes y piezas nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se autoricen otras.
- r) Devolver las piezas defectuosas que hayan sido sustituidas o abonar al usuario su valor cuando éste conviene en vendérselas.
- s) Solicitar al cliente la conformidad en caso de ocurrir imprevistos no considerados en el presupuesto previo, tales como defectos no detectados o nuevas piezas al sustituir por averías posibles a corto plazo. De no estar de acuerdo el cliente se le devuelve el equipo.
- t) Adoptar las medidas adecuadas para la subsanación de las deficiencias y pagar los gastos por la reparación del equipo, en caso de deterioro por responsabilidad del taller.
- u) Cumplir las opciones de reposición planteadas en la garantía comercial en caso de pérdida del equipo por responsabilidad del taller tal como se establece en las presentes indicaciones, exigiendo previamente propiedad o factura que demuestre precio original del equipo y los documentos de identificación del cliente.
- v) Mantener el equipo reparado en el taller hasta 90 días naturales posteriores al último plazo otorgado al cliente para la recogida del mismo.
- w) Exigir el pago de los gastos de almacenamiento incurridos desde la fecha del último plazo otorgado al cliente hasta el momento de su recogida, siempre y cuando esté en el período de los 90 días posteriores a dicha fecha, cumpliendo con la tarifa establecida.
- x) Rescindir los derechos de recogida del equipo a los 90 días hábiles a partir del último plazo otorgado al cliente y apropiación del equipo.

RESOLUCIÓN No. 11/08

SEGUNDO: Mantener en las organizaciones nacionales comercializadoras, la red de servicios personales que hoy están presentes en el mercado interno y los servicios técnicos de garantía comercial y postventa en la infraestructura que poseen para ello.

TERCERO: Incorporar los servicios de postventa, en la red de talleres que hoy realizan la prestación de los servicios de garantía e incrementar paulatinamente esta red, para mejorar este tipo de servicio a la población.

CUARTO: Facultar al Viceministro que atiende la Política Comercial para emitir, según proceda, las disposiciones complementarias que garanticen el cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

QUINTO: Las Direcciones de Política Comercial, Auditoría y Supervisión, las Delegaciones y Áreas Provinciales de Funciones Rectoras y Estatales pertenecientes al Ministerio del Comercio Interior quedan facultadas para controlar el cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

SEXTO: Se deroga la Resolución No. 247 de fecha 7 de julio del 2003, dictada en este Organismo.

NOTIFÍQUESE a los Jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado, Presidentes de las Corporaciones y Jefes de Entidades que ejercen actividades en el comercio interno.

COMUNÍQUESE a los Presidentes de los Consejos de la Administración Provinciales y del Municipio Especial Isla de la Juventud, Viceministros, Directores del Organismo, de las Uniones de Empresas, del Registro Central Comercial, de las entidades subordinadas a este Ministerio, Delegaciones, Jefes Provinciales de Funciones Rectoras y Estatales, Directores de los Grupos Empresariales Provinciales y Directores Provinciales de Comercio y Servicios y del Municipio Especial Isla de la Juventud y archívese el original en la Dirección Jurídica de este Organismo.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHIVESE en la Dirección Jurídica de este Organismo.

DADA en La Habana, a los 28 días del mes de enero de 2008.

Marino Alberto Murillo Jorge
MINISTRO DEL COMERCIO INTERIOR