



INSTRUCCIÓN No. 5 de 2019

SOBRE LA COMPENSACIÓN AL CONSUMIDOR Y LOS TIEMPOS DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El Decreto-Ley No. 321, del 23 de mayo del 2014, establece que el Ministerio del Comercio Interior 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 Resolución No. 54, del 20 de abril del 2018, "Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno", establece como derecho de los consumidores, contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.

Como parte de la mejora y actualización del sistema de protección al consumidor y lo establecido en la referida Resolución No. 54, del 20 de abril del 2018, emitida por la titular de este organismo, se hace necesario regular las formas de compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios comercializados en la red minorista.

INSTRUYO

PRIMERO: La presente se aplica a la prestación de servicios gastronómicos, personales, técnicos comerciales, técnicos de uso doméstico, alojamiento de subordinación local, y la venta de mercancías comercializados en la red minorista.

SEGUNDO: El consumidor tiene derecho a ser compensado, dentro del período de garantía comercial, cuando el producto o servicio:

- 1) No se corresponde con la calidad,
- 2) no posee el contenido neto o la cantidad entregada sea menor a la indicada;
- 3) no sea apto para el uso al cual está destinado;
- 4) sufre averías, pérdida por sustracción, incendios o desastres naturales dentro de la unidad comercializadora y
- 5) cuando surja algún fallo o error durante la prestación del servicio que afecte al consumidor.

TERCERO: La compensación comprende:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) abono del valor del producto o servicio, siempre que la sustitución o nueva prestación no sea posible; y



INSTRUCCIÓN No. 5 de 2019

4) disculpas de buena voluntad en todo caso.

CUARTO: El tiempo de garantía comercial de bienes y servicios es de:

- 1) Tres (3) días hábiles, cuando los mismos no cumplan con las necesidades y expectativas del consumidor y para cambios de confecciones textiles, calzados, cintos y otros, todos nuevos con sus etiquetas y accesorios, por talla o color;
- 2) siete (7) días hábiles, para cambios del uniforme escolar y el calzado ortopédico;
- 3) siete (7) 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 período de almacenamiento, incorrecta manipulación de la mercancía y otras, no detectadas en el proceso de la venta o servicio;
- 4) treinta (30) días hábiles, para los servicios de reparación;
- 5) treinta (30) días hábiles, para bienes o productos de uso duradero, con valor igual o superior a mil doscientos cincuenta pesos (1250.00 CUP);
- 6) para los alimentos la fecha de garantía es el periodo de durabilidad establecida por el productor; y
- 7) los equipos electrodomésticos, electrónicos, accesorios y herramientas eléctricas se rigen por la legislación vigente en la materia.

QUINTO: Interrumpir el plazo de garantía, durante el período 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.

SEXTO: Quedan excluidos de compensación los productos y servicios dañados por causas imputables al consumidor.

SÉPTIMO: La sustitución se realiza en correspondencia al precio consignado en el vale, el comprobante de venta o los certificados de garantía, previa presentación de los mismos, según corresponda, verificando la fecha de la compra y los tiempos establecidos para la garantía comercial.

OCTAVO: No se compensa al consumidor 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.



Ministra del Comercio Interior

INSTRUCCIÓN No. 5 de 2019

NOVENO: Las personas naturales o jurídicas comercializadoras de bienes y servicios, pueden brindar una protección superior a la establecida en la presente, en correspondencia con el estándar y características del producto o servicio que oferta y las circunstancias concurrentes a la venta o prestación de los mismos.

DISPOSICIONES ESPECIALES

ÚNICA: Las direcciones de Protección al Consumidor e Inspección Estatal del Comercio de este organismo, las direcciones estatales de Comercio y las direcciones de Comercio de las provincias de Artemisa, Mayabeque y del municipio especial Isla de la Juventud, controlan el cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Las entidades de comercio interno reglamentan, en un plazo de treinta (30) días naturales, el procedimiento para la compensación al consumidor en el ámbito de su competencia.

SEGUNDA: La presente Instrucción entra en vigor a los treinta (30) días naturales posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

COMUNÍQUESE al Viceministro Primero, viceministros y directores de las direcciones de Protección al Consumidor e Inspección Estatal del Comercio, todos de este organismo, y a los directores de las direcciones estatales de Comercio y las direcciones de Comercio de las provincias de Artemisa, Mayabeque y del municipio especial Isla de la Juventud.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este organismo.

DADA en La Habana, a los 10 días del mes de septiembre de 2019.

Betsy Díaz Velázquez
Ministra del Comercio Interior