



¿Estás considerando adquirir? muebles o enseres para tu hogar?

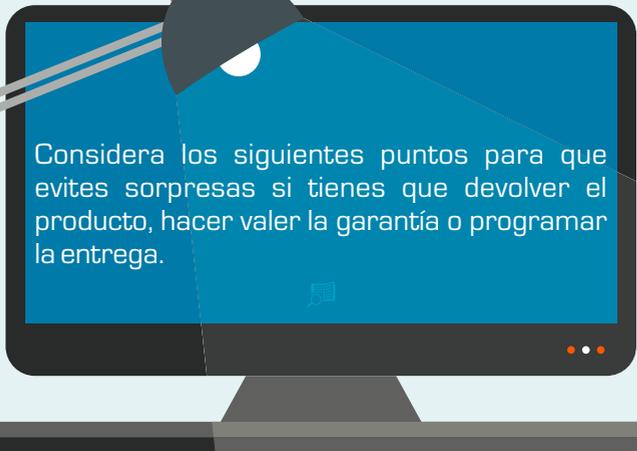
Sigue estas recomendaciones para que **protejas tu bolsillo**.

Antes de comprar un mueble o enseres:



- Determina el área donde ubicarás el mobiliario o los enseres.
- Identifica fuentes de humedad, luz solar, presencia de mascotas y otros factores que pudieran afectar el producto que adquirirás. Tendrás una idea de los materiales que te convienen y los que debes evitar.
- Mide el espacio con una cinta métrica u otro instrumento que te provea las dimensiones exactas del lugar que ocupará el mueble. Asegúrate anotar las medidas del largo, alto y profundidad.
- Considera los accesos, como puertas, ventanas, espacio entre los gabinetes, pasillos y escaleras.

Revisa los términos y las condiciones de la venta



Considera los siguientes puntos para que evites sorpresas si tienes que devolver el producto, hacer valer la garantía o programar la entrega.





A. Política de devolución

- Es el documento que establece las reglas para devolver la mercancía.

Recomendaciones

- Evalúa la política de devolución antes de hacer cualquier compra para que conozcas cuáles son tus derechos.
- La política de devolución no es lo mismo que la devolución que se hace porque el producto está defectuoso y lo cubre la garantía, o no funcionó por causas atribuibles al vendedor.
- Antes de hacer tu compra, **exige** que te enseñen la política de devolución y **revisala**. Haz lo mismo con la política de garantía y la de entrega.
- No esperes al momento del pago para revisar estos documentos.

Cláusulas que puede contener la política de devolución

- **“No se aceptan devoluciones”**. Si lo compraste en uno de estos comercios **y la devolución no es por garantía**, el comercio puede negarse a aceptarla.
- **“No se aceptan devoluciones, porque el equipo o mobiliario no quepa en el espacio designado”**.
- **“Tiene 24 horas para cancelar su pedido”**. Los comercios pueden establecer un tiempo límite para anular la compra que puede variar desde **24, 48 o 72 horas**, o más, y estar acompañado de requisitos de notificación escrita o telefónica.





- **“No se devuelve dinero en efectivo, te ofrecemos un crédito en la tienda”.** Los términos y condiciones pueden limitar la devolución a recibir un crédito en la tienda. El crédito puede estar condicionado a utilizarlo en productos similares o de igual, o mayor precio.
- **“Órdenes especiales requieren depósito no reembolsable”.**
- **“La devolución tiene que ser en el empaque original”.** Si la devolución es por un defecto del producto o bajo la política de garantía, esta condición no es válida.
- **“Toda devolución tendrá un cargo de realmacenamiento o “restocking fee” de un 30 % del total de la compra”.** Los por cientos varían y pueden ser de un **10 %**, **15 %**, **20 %**, **25 %**, **30 %** o hasta un **50 %**. **Importante:** si devuelves el producto porque no cumple con la garantía brindada, por un incumplimiento del contrato de parte del comercio o por algún error del comercio, no pueden cobrarte este cargo.
- **“Muestras de pisos se venden “as is” o “tal cual está” y no aceptamos devoluciones”.**
- **“Para reembolsos requerimos la presentación de la factura original e identificación del cliente”.**
- **“No cambiamos ni aceptamos la devolución de mercancía despachada correctamente”.**
- **“Cargos por entregas y servicios no son reembolsables”.**
- **“No se aceptan devoluciones, ni se hacen reembolsos o ajustes de precio si el artículo es rebajado de precio posterior a su compra”.**





- **“Reembolsos en efectivo toman 14 días para procesarse”**. Atento a la forma en que el comercio indica como hace los reembolsos. Generalmente, lo hace de la misma manera en que se realizó el pago. No obstante, muchos disponen que cuando se paga en efectivo, el reembolso se hará mediante un cheque emitido por la compañía y puedes tardar semanas en recibirlo.

- **“No aceptamos la devolución en los *mattress*”**. Es muy común que los comercios no acepten la devolución de este tipo de productos.

Si el comercio tiene que ordenar la mercancía a un fabricante

- Fíjate en los términos de entrega. Muchas veces es de meses y los términos y condiciones indican que una vez ordenado, no puedes cancelar el pedido.

- **El comercio, en ocasiones, incluye que no se hace responsable de atrasos provocados por el propio fabricante. Aun, cuando se permita la cancelación del pedido por un atraso que sobrepasa los términos establecidos, fíjate que el remedio provisto no sea solo un crédito en la misma tienda, sino que los términos y condiciones dispongan la devolución del dinero.**

- Piénsalo bien antes de hacer un pago por la totalidad del costo de la mercancía que no entregan al momento. Investiga si ese comercio cumple con las fechas de entrega a través de la satisfacción que muestran otros clientes y su solidez, y presencia en el mercado. Para esto, utiliza las **recomendaciones** y **comentarios en las redes sociales**, y corrobora con nosotros si el negocio tiene querellas presentadas en la **agencia**. Si ya compraste y no han cumplido con los términos de entrega, presenta tu querella en el **DACO** lo antes posible. Sin embargo, considera que aún, con una querella presentada, si el negocio se acoge a la protección de la **Ley de Quiebras**, los procedimientos en el **DACO** se paralizan hasta que el foro federal que atiende la petición de quiebra tome una determinación.





B. Garantías

- Toda garantía debe constar por escrito y establecer claramente sus términos y condiciones.
- Antes de salir del comercio, revisa que el producto no tenga imperfecciones. Hay cláusulas que establecen que una vez el cliente recoge la mercancía, la compañía no se responsabiliza por cualquier defecto en el producto. Si incluyen este lenguaje y te entregan el producto en caja, pregunta cómo aplica a tu compra.
- **¿Qué remedio te ofrecen si reclamas la garantía?** Hay comercios que se reservan el derecho de escoger entre: **reemplazo del producto, su reparación o la devolución del dinero.**
- Verifica quién te responderá por la garantía del producto, **¿el fabricante o el comercio donde lo adquiriste?** De igual manera, corrobora dónde te brindarán los servicios de garantía, si será en el mismo negocio o en un centro de servicio.
- Si vas a adquirir un electrodoméstico, pregunta qué alternativas te brinda el comercio en caso de que se dañe estando en garantía. En ocasiones la garantía establece que el comercio podrá intentar reparar el producto en varias ocasiones, antes de cambiarlo por uno nuevo.
- Verifica si el comercio establece un término para reparar el producto o sustituirlo. **¿Qué alternativas te ofrece durante el tiempo que el producto esté reparándose?** Hay enseres como la estufa, nevera, microondas, que utilizas a diario. Verifica quién cubrirá los costos de transportación del electrodoméstico o mueble al lugar donde lo repararán, si no lo hacen en tu hogar.
- Generalmente, la **garantía no cubre: desgaste, descoloramiento o encogimiento de cualquier tela; daño causado por mal uso, abuso o accidentes; daño o manchas causadas por la luz solar o artificial; variaciones en el color de la madera o en el color, o veteado de la piel; y mobiliario o enseres que fueron alterados por el comprador.**





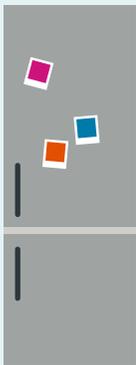
- Es muy probable que la mercancía vendida “**tal cual**” o “**as is**”, o mercancía en liquidación no tenga garantía.
- Algunos establecimientos requieren, como parte de sus términos para reclamar la garantía, una notificación por escrito con fotos del producto que reflejen el defecto reclamado, número de serie y la factura original, entre otros documentos.
- Atentos a los términos de la garantía antes de comprar un **mattress**. Aunque pueden parecer bien atractivos porque te ofrecen hasta diez (**10**) años de garantía, suelen tener cláusulas que la limitan. Algunos ejemplos de condiciones que invalidan la garantía de un **mattress** son las manchas o el uso de una base distinta a la recomendada por el fabricante. Además, pueden establecer que el consumidor tenga que tomar fotos, medidas y proveer cierta información que será evaluada por el proveedor de la garantía para determinar si esta, procede. De igual forma, corrobora quién brindará la garantía, si será el comercio donde lo compraste, el fabricante, o un centro de servicio de uno de estos, y quién tendrá que asumir los costos de transporte al lugar que corresponda.
- **¿Vas a adquirir mobiliario para uso comercial o para áreas comunes en un condominio?** Pregunta cómo afecta este uso a la garantía. Generalmente, no aplica en estos casos.
- La garantía puede estar limitada al comprador original y a que la mercancía haya permanecido en el lugar original de la entrega.
- Los términos de la garantía puede condicionarla a que utilices los servicios de entrega y ensamblaje del vendedor, que puede tener un costo adicional.
- Si vas a adquirir un mueble en madera, verifica qué dispone la garantía sobre los daños causados por la polilla. Si tienes partes en cromo u otros metales, corrobora si cubre la aparición de moho. En muchos casos, la **garantía**, expresamente indica que no cubre estos daños.





Guía para la compra de **Muebles y Enseres**

- Corroborar los materiales de limpieza que puedes utilizar para el producto y que no afectan la garantía.
- Conserva todos los recibos y documentos relacionados con la compra, así como cualquier hoja de servicio o evidencia que refleje las reparaciones realizadas por el vendedor.
- Además de la garantía general que pueda establecer el comercio, hay productos que tienen una garantía específica. Estas garantías, aunque extensas, debes revisarlas antes de hacer tu compra para que sepas qué cubre y por cuánto tiempo.
- Cuando compres muebles en piel, asegúrate que es el material genuino. Hay productos que están hechos de lo que se conoce, como: **“ground”, “pulverized”, “shredded”, “reconstituted”, o “bonded leather”**. Este tipo de material no es completamente la piel del animal, por lo que el producto no debe representar que está hecho de piel. Considera que, en esos casos, la calidad no es la misma, así que, antes de comprar un mueble que se anuncia como **“piel”**, verifica que las especificaciones no hagan referencia a los términos que te indicamos.





Vicios ocultos

Cuando adquieras un producto que tiene defectos que no son perceptibles a la vista (**vicios ocultos**) y que puedan afectar el uso para el que está destinado, puedes tener derecho a establecer una reclamación de saneamiento bajo el **Código Civil**, tanto en el **DACO** como en el **Tribunal de Primera Instancia**.

Para que proceda este tipo de acción es importante que se cumplan las siguientes condiciones:

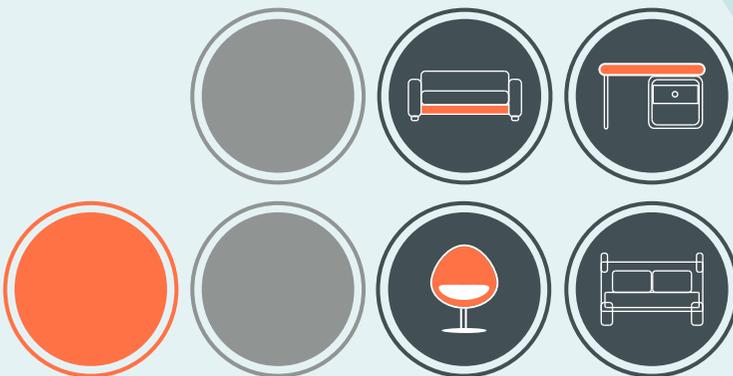
- ✘ el consumidor no debe conocer los vicios del producto al momento de adquirirlo;
- ✘ el defecto debe ser grave o suficientemente importante para hacer la cosa impropia para el uso a que se le destina o que disminuya de tal modo este uso que, de haberlo conocido el consumidor, no lo habría comprado o habría dado un precio menor por ella;
- ✘ que sea preexistente a la venta;
- ✘ y que se ejercite la acción dentro del término prescriptivo de seis (6) meses, contados desde la entrega de la cosa vendida o desde el día en que se interrumpieron las gestiones entre las partes.





C. Entregas

- Una vez brindas tu dirección y estableces una fecha de entrega, cualquier cambio podría retrasarla o conllevar costos adicionales. Algunos comercios, pueden requerir un término para hacer el cambio.
- Los cargos por entrega e instalación, generalmente, no son reembolsables después que el servicio fue completado.
- Si es necesario realizar más de un viaje para la entrega, verifica cómo te facturarán.
- La política de entrega puede requerir que el lugar donde ubicará la mercancía esté despejado. Algunas establecen que los empleados no suben muebles por sogas, ni escaleras espirales, ni tampoco hacen huecos en las paredes.
- Revisa las medidas de los elevadores, puertas y pasillos. Algunos establecimientos responsabilizan a los clientes si la mercancía no cabe y no les devuelven el dinero.





Recomendaciones finales

- Visita varios establecimientos y compara **precios, políticas de devolución, garantías, entregas** y otras condiciones de venta antes de hacer tu selección.
- No compres por impulso, sin entender a qué términos te estás comprometiendo. Esto, puede hacer la diferencia si tienes que presentar una reclamación posteriormente.
- Si el comercio incumple con las obligaciones contraídas, y se niega a solucionar el problema, acude con tus **documentos** a la oficina del **DACO** más cercana. No esperes a que transcurran meses desde el incumplimiento para presentar tu querrela.
- Si el vendedor te dice algo que no coincide con lo que establecen los términos y condiciones de la venta o la garantía, pídele que lo ponga por escrito, con la firma y el nombre de la persona que autoriza el cambio. Verifica qué contempla la política de devolución para estos casos, ya que algunas requieren que la modificación se incluya por escrito en la factura.





Guía para la compra de **Muebles y Enseres**



Región Arecibo: 787.878.2536

Edif. Jovet 540, Ave. Miramar, Suite 7
Carretera #2, Arecibo, Puerto Rico

Región Bayamón: 787.780.7001 787.780.5829

Centro de Gobierno de Bayamón
Primer Piso, Carretera # 167
Paseo del Parque, Esq. Santiago Veve

Región Caguas: 787.743.9341 787.743.8403

Calle Acosta, Esq. Goyco
Caguas, Puerto Rico

Región Mayagüez: 787.805.0791 787.832.3320

Centro Gubernamental
#50 Calle Nenadich, Suite W•307
Mayagüez, Puerto Rico

Región Ponce: 787.842.0318 787.843.6070

Centro Gubernamental
#2440 Blvd. Luis A. Ferré, Suite 104
Ponce, Puerto Rico

Región San Juan: 787.722.7555

Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella
(Minillas • Torre Norte)
Parada Núm. 22, Avenida De Diego
Santurce, Puerto Rico



www.daco.pr.gov

Búscanos: DACO A TU FAVOR

#DACOatufavor

#ConoceTusDerechos

Aprobado por la Comisión Estatal de Elecciones:
CEE-SA-16-5745



11