

Garantías de computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes: Conozca los costos y ejerza sus derechos



Las computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes ("smartphones") son dispositivos complejos que, con frecuencia, tienen precios altos. Con una inversión tan importante, hay que asegurarse de tener protección contra cualquier defecto. Afortunadamente, los dispositivos electrónicos vienen con garantía del fabricante. También es posible que le ofrezcan una garantía ampliada o un seguro, por un cargo adicional. El mejor momento para tomar decisiones sobre el tipo de protección que necesita o desea para su nuevo dispositivo es antes de llegar a la caja.

Esta guía le dirá qué debe buscar en una garantía, si merece la pena comprar garantías ampliadas y seguros, cómo le protegen las leyes de consumo (inclusos los derechos adicionales que tienen los californianos), cómo hacer una reclamación, y qué pasos debe tomar si no está satisfecho.

Garantía del fabricante

Las nuevas computadoras, tabletas y teléfonos

inteligentes vienen con una garantía del fabricante que por lo general dura un año, aunque se pueden encontrar garantías de tan sólo 90 días o de hasta 24 meses. Aunque las garantías difieren, en general, prometen reparar, sustituir, o reembolsar el precio de compra de un dispositivo que presente defectos mecánicos, eléctricos o de software. No cubren los daños causados por accidentes (como la caída del teléfono) o abuso o descuido (dejar la computadora al sol, por ejemplo).

Su nuevo aparato debe venir con una garantía escrita ("expresa"). Podría encontrarla dentro o en el embalaje, o posiblemente en línea. Si quiere leer la garantía antes de hacer la compra, búsquela en internet o en el sitio de venta del producto (la ley federal exige que la garantía esté disponible en los puntos de venta para los productos garantizados que cuesten más de 15 dólares).

Un motivo para leer la garantía antes de la compra es para averiguar el tiempo de duración

y las soluciones disponibles si algo va mal. Por ejemplo, si debe cambiar el dispositivo, ¿recibirá uno reacondicionado (lo más común) en lugar de uno nuevo? ¿Puede entregar el dispositivo en su localidad para que lo inspeccionen o lo reparen, o debe enviarlo? Si tiene que enviarlo, ¿se hace cargo usted de los gastos de envío?

Garantía ampliada

Los minoristas suelen insistir que adquiera una garantía ampliada ("extended warranty"), o contrato de servicio ("service contract"), en el punto de venta. La garantía ampliada estándar ofrece la misma cobertura que la garantía del fabricante, pero durante un periodo más largo, por lo general uno, dos, o tres años adicionales. También puede tener la opción de comprar un plan que incluya protección adicional, por ejemplo, por daños accidentales, pérdida, o robo.

Dependiendo de dónde compre el dispositivo, la garantía ampliada podría ser a través del fabricante (como Apple Care o Samsung Care+), el proveedor de servicios inalámbricos (Verizon, AT&T, etc.), el minorista (por ejemplo, Best Buy, Walmart o Target) o un tercero (SquareTrade, Mobile Rhino o Asurion, son algunos ejemplos). (Nota: Aunque le haya comprado la garantía ampliada al minorista o al operador de telefonía móvil, la cobertura puede proporcionarla uno de estos terceros).

Las agencias que defienden al consumidor, en su mayoría, aconsejan que no compre una garantía ampliada. Consumer Reports explica, en su estudio sobre las garantías ampliadas de aparatos electrodomésticos o electrónicos (<https://consumerreports.org/cro/extended-warranties/buying-guide/index.htm>) por qué las garantías ampliadas rara vez resultan ser buena idea:

- Las reparaciones pueden estar cubiertas por la garantía del fabricante.
- Los productos no suelen dañarse durante el periodo cubierto por el contrato de servicio.
- No hay mucha diferencia entre el costo de la garantía y el costo de una reparación (pero la compra de una garantía cementa el costo, aunque no la use nunca).

Dónde encontrar la garantía en línea

La manera más fácil de encontrar la garantía de un producto es buscando en la sitio web del fabricante. También podría encontrarla en el sitio web de su proveedor de servicio móvil o en los sitios web de los minoristas que venden los productos (Amazon, Best Buy o Target, por ejemplo), aunque podría ser no tan fácil de encontrar.

Cuando se vende un dispositivo usado, cualquier plazo de garantía restante permanece con el dispositivo. Puede averiguar el estado de la garantía de un dispositivo en particular (el suyo o uno que piensa comprar) en el sitio web del fabricante. Por ejemplo, verifique el estado de la garantía de un iPhone aquí (<https://checkcoverage.apple.com/in/en/>), o de un teléfono Samsung aquí (<https://www.samsung.com/my/support/mobile-devices/how-to-check-warranty-for-my-samsung-mobile-device/>).

Esté listo para introducir el número de serie o el número IMEI del dispositivo, que a menudo se encuentra en el embalaje o en los "Ajustes" o "Configuración" del dispositivo (en "General", "Acerca de" o algo similar); pero comparta ese número sólo con personas de confianza.

- Los fabricantes a veces retiran del mercado y reparan problemas serios, aun con la garantía vencida, cuando es un defecto conocido que afecta a muchos clientes.
- Su tarjeta de crédito puede ofrecer una cobertura ampliada para artículos pagados con la tarjeta.
- Es posible que tenga otros derechos de garantía en virtud de la legislación estatal (véase "Protecciones estatales" a continuación).
- El plan puede defraudarle: negar su reclamación, imponer requisitos inconvenientes, tardar demasiado en tramitar la reparación, etc.

En lugar de comprar una garantía extendida, Consumer Reports recomienda:

Comprar productos fiables: Compruebe las opiniones de usuarios y expertos en internet para ver qué probabilidad hay de que el producto que considera vaya a tener problemas (cómo los resuelve el minorista o el fabricante).

Leer la garantía del fabricante antes de comprar: Busque una que ofrezca una buena cobertura durante un periodo razonablemente largo (por lo menos un año).

Entender la política de devoluciones del minorista: Busque una en que la empresa respalde los productos que vende en lugar de simplemente dirigirle al fabricante si tiene un problema.

Autoasegurarse: Guarde el dinero que cueste una garantía ampliada para utilizarlo si tiene que pagar una reparación o una sustitución. (Eso sí, antes de pagar de su bolsillo, póngase en contacto con el fabricante, el minorista o su tarjeta de crédito para ver si están dispuestos a ayudarle).

Seguro para dispositivos

El seguro para dispositivos cubre aspectos que la garantía no cubre, como pérdida, robo y daños accidentales, aunque no todas las pólizas cubren todos estos tipos de reclamaciones.

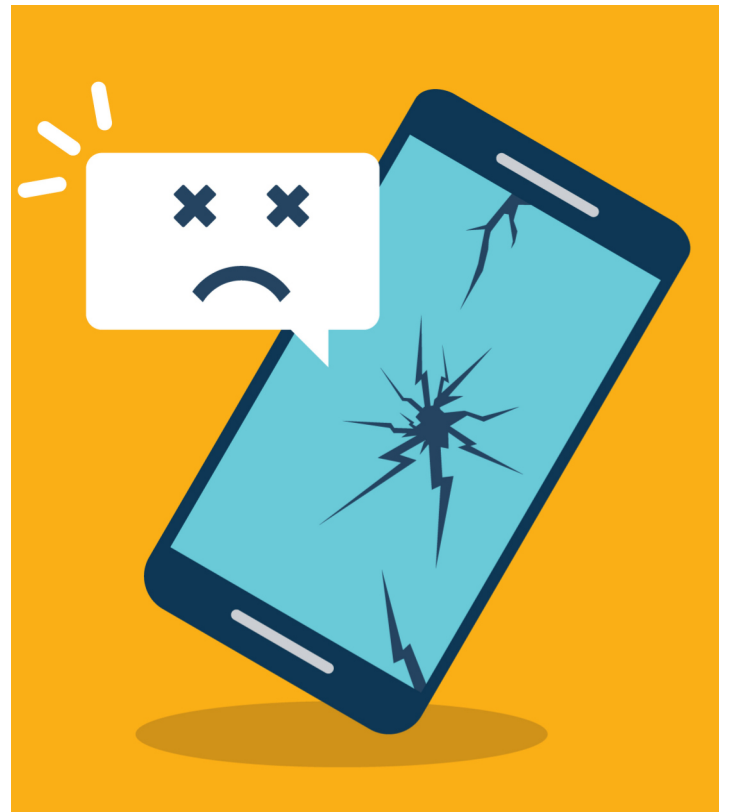
El seguro puede valer la pena si usted:

- Tiene un dispositivo muy caro y tiende a reemplazarlo de forma regular
- Tiene antecedente de perder o dañar sus dispositivos
- Tiene varios dispositivos caros en la familia
- Le resultaría muy difícil pagar una reparación o una sustitución de su bolsillo

Esta cobertura la ofrecen muchas compañías de seguro tradicionales (a veces con un nombre diferente; por ejemplo, Square Trade es una compañía de Allstate), y también empresas más pequeñas que se especializan en este tipo de productos de seguro. Cuando el seguro lo ofrece el fabricante, el operador de telefonía móvil, o el minorista, por lo general, lo proporciona una de estas compañías de seguros.

El costo y las condiciones de la cobertura pueden variar mucho, así que compare y comprenda exactamente qué cubre y qué excluye. Algunas preguntas necesarias son:

- ¿Se cobra mensualmente la prima? Y, de ser así, ¿se puede cancelar en cualquier momento, o se paga por adelantado por un periodo más largo?
- ¿Qué cubre y qué excluye? Específicamente, ¿se cubren la pérdida, el robo y los daños causados por usted (por ejemplo, caídas, dejar el dispositivo bajo el sol, derrame de líquidos)?
- ¿Cuánto es el deducible (lo que paga de su bolsillo) según los diferentes montos de prima a elegir? (En todos tipos de seguro, cuanto más baja la prima, más alto es el deducible.) ¿Cambia el deducible según el tipo de reclamo (robo en comparación con daños, por ejemplo)?
- ¿Existe un límite en la cantidad de reclamos que se pueden presentar?
- ¿Cuál es el proceso de reclamo? ¿Qué tipo de documentos (recibo, informe policial, etc.) se necesitan? ¿Cuál es el plazo de resolución de una reclamación típica?



■ ¿En qué circunstancias se deniega una solicitud?

■ Si se aprueba su reclamación, ¿recibirá una reparación o una sustitución? Si se trata de una sustitución, ¿será un dispositivo nuevo o uno renovado?

El seguro probablemente no merezca la pena si suele comprar modelos de menor costo o no cambia el dispositivo por varios años. Además, si lo que más le preocupa es una pantalla agrietada o arañada (en lugar de pérdida, robo, o un daño mayor), entonces es casi seguro que le saldrá más barato pagar usted mismo la reparación de la pantalla en lugar de pagar las continuas primas del seguro.

Si tiene seguro de vivienda o de alquiler, la póliza podría cubrir el robo del dispositivo o los daños causados en incidentes cubiertos (como un incendio en su casa). Sin embargo, es posible que el deducible sea lo suficientemente alto como para que cualquier reparación (o el costo de un dispositivo nuevo) no estén cubiertos. Incluso si el costo de la reparación o la sustitución supera el deducible, considere si vale la pena presentar una reclamación, ya que suele provocar un aumento de la prima. Consulte la póliza para averiguar el tipo de cobertura que pudiera o no tener para su teléfono inteligente,

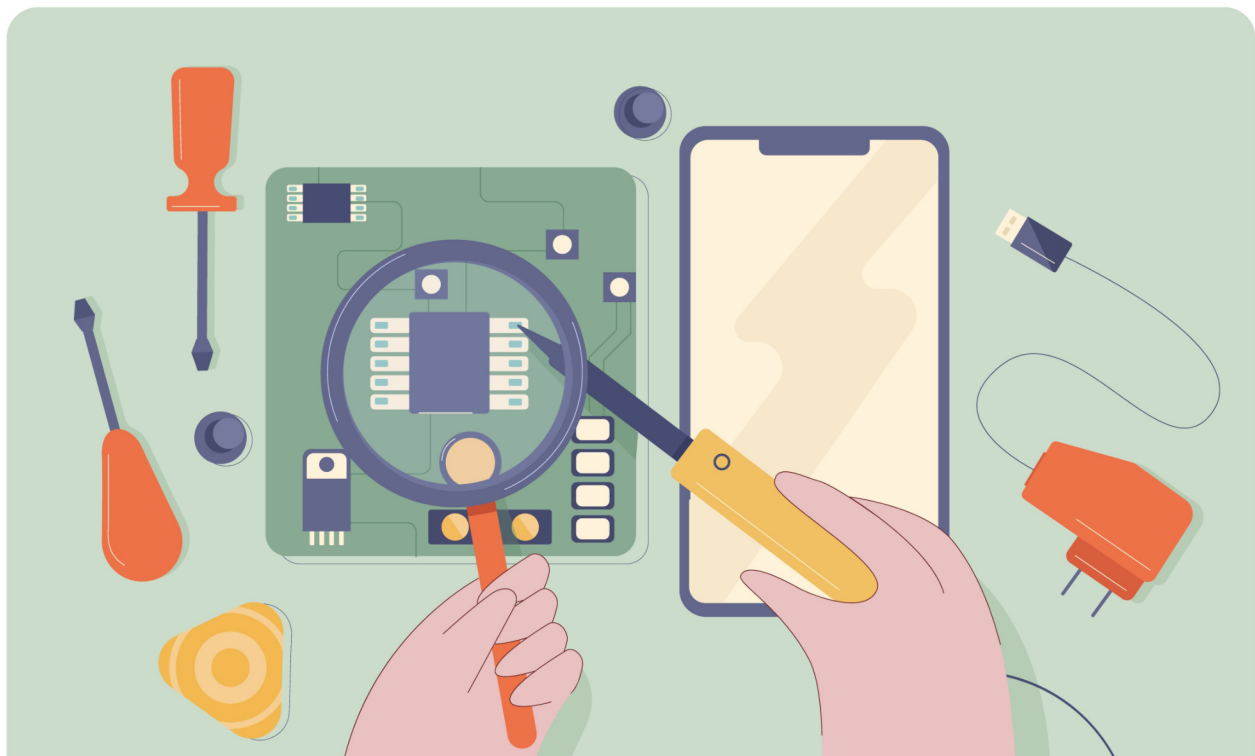
tableta or computadora.

Algunas tarjetas de crédito ofrecen garantías ampliadas gratis para los productos que compra con la tarjeta. Y algunas tarjetas de crédito incluyen seguro o protección limitada para dispositivos en el caso de daño o robo, si paga la factura mensual del servicio móvil con la misma tarjeta. Aunque parezca atractivo, ese no debe ser el único motivo para elegir una tarjeta de crédito ya que las que ofrecen ese beneficio pueden requerir una puntuación de crédito muy alta para calificar o cobrar una cuota anual. Para ver una lista de algunas tarjetas que ofrecen protección para el teléfono móvil, visite el sitio web de NerdWallet (<https://www.nerdwallet.com/article/credit-cards/credit-cards-with-cell-phone-insurance>).

Puede autoasegurarse: Ahorre el dinero que pagaría por el seguro para cubrir el costo de una futura reparación o sustitución. Si no necesita usarlo nunca, puede usar el dinero para comprar un dispositivo nuevo cuando lo quiera actualizar (algo que no puede hacer con las primas de seguro que ya pagó).

Leyes de garantía para el consumidor

La Ley de garantía Magnuson-Moss Warranty Act (<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/>)



[warranty-laws-and-the-magnuson-moss-warranty-act-.html](#)) es la ley federal que regula las garantías de productos. La ley no obliga a ninguna empresa a ofrecer una garantía por escrito. Sin embargo, una vez que la empresa decide ofrecer una garantía escrita sobre un producto de consumo, debe cumplir con la ley.

Entre otras cosas, la Ley de Garantía Magnuson-Moss:

- Exige que los fabricantes y vendedores *que ofrezcan* garantías escritas de sus productos revelen y describan claramente los términos de la garantía en un documento único, claro y fácilmente legible (para productos de más de 15 dólares).
- Exige que la garantía esté disponible en el lugar de venta del producto para que los consumidores puedan leerla antes de la compra (para productos de más de 15 dólares).
- Prohíbe a quien ofrezca una garantía por escrito negar o modificar la "garantía implícita de comerciabilidad", es decir, el entendimiento no escrito de que el producto estará libre de defectos y funcionará de la forma esperada (véase "Protecciones estatales", más adelante).
- Exige a la empresa que la titule "completa" ("full") o "limitada" ("limited") (para productos de más de 10 dólares). Entre otros límites que pueden imponerse, una garantía limitada restringe una garantía implícita a la duración de la garantía escrita. (Véase la sección "Protecciones estatales", más adelante, para conocer la definición de "garantía implícita").
- Prohíbe declarar o implicar que el consumidor de un producto garantizado debe comprar o utilizar algún producto o servicio en particular de una empresa determinada o arriesgarse a perder la cobertura de la garantía. (Por ejemplo, un fabricante de teléfonos no puede exigirle que compre y utilice una de sus fundas para teléfonos para que la garantía sea válida).

Protecciones estatales

Los estados pueden establecer sus propias leyes de garantía, o sea que los derechos y las protecciones del consumidor varían de un estado a

Derecho a la reparación

Muchas empresas afirman que sus garantías quedan anuladas cuando los consumidores intentan hacer sus propias reparaciones, recurren a un taller independiente, o utilizan piezas de repuestos de otras marcas. En la mayoría de los casos, estas afirmaciones (conocidas como provisiones de ventas condicionadas o "tie-in sales provisions") son ilegales según la ley federal Magnuson-Moss Warranty Act (<https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson-Moss>).

Algunas empresas también disuaden, o impiden, que los consumidores reparen sus dispositivos de forma independiente (y no a través del fabricante) al retener los manuales, piezas o herramientas necesarios.

Algunos estados, entre ellos California, han aprobado leyes que requieren que los fabricantes de aparatos electrónicos dirigidos al consumidor ofrezcan guías, piezas de repuesto y herramientas a los propietarios de los productos y a las empresas que se dedican a su mantenimiento y reparación. Varios otros estados han propuesto legislación similar sobre el "derecho a la reparación". (Para averiguar si este tipo de ley existe en su estado, visite <https://www.ncsl.org/technology-and-communication/right-to-repair-2023-legislation>). Aún no existe una ley federal sobre el "derecho a la reparación." Sin embargo, continúan los esfuerzos para requerir que los fabricantes ofrezcan a los propietarios de productos electrónicos y a los talleres de reparación independientes la información necesaria para el diagnóstico y reparación de los dispositivos (<https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2023/10/25/readout-of-the-white-house-convening-on-right-to-repair/>).

Obtenga más información y apoye el esfuerzo: <https://www.repair.org/stand-up>.

otro, algunos estados tienen protecciones más fuertes que las que ofrece la ley federal.

Según el Código Comercial Uniforme (Uniform

Commercial Code), en todos los estados excepto Louisiana (que ofrece protecciones similares bajo su ley estatal), la mayoría de los productos vendidos por los comerciantes vienen automáticamente con una "garantía implícita de comerciabilidad" ("warranty of merchantability") (<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/what-is-the-warranty-of-merchantability.html>). Se trata del entendimiento no escrito de que el producto adquirido está libre de defectos y satisfará las expectativas razonables del comprador en cuanto a funcionalidad y durabilidad, durante cuatro años en algunos estados y durante el tiempo que esté vigente cualquier garantía expresa en otros. Esto se aplica a los productos nuevos y usados, pero no se aplica a los vendedores ocasionales, como alguien que vende un solo dispositivo en eBay.

Muchos estados permiten una excepción a la "garantía implícita de comerciabilidad" para los artículos vendidos "tal cual" ("as is"). En Connecticut, Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Minnesota, Mississippi, New Hampshire, Vermont, Washington, West Virginia, y Washington, D.C., sin embargo, está cubierto independientemente del lenguaje "tal cual" (<https://www.consumerreports.org/cro/magazine/2013/05/the-word-on-warranty-protection/index.htm>).

Para conocer las leyes de su estado sobre garantía de productos, haga una búsqueda en línea del nombre del estado más "leyes de garantía" ("warranty laws").

Derechos adicionales para los californianos

La ley de garantía estatal California Song-Beverly Consumer Warranty Act (<https://www.severson.com/wp-content/uploads/2019/08/The-California-Song-Beverly-Consumer-Warranty-Act-Overview-w-019-7946.pdf>) se aplica a la venta de bienes de consumo en el estado. Entre otras cosas, Song-Beverly exige a los fabricantes que ofrecen una garantía por escrito que mantengan sus propias instalaciones de reparación; o que mantengan, razonablemente cerca de donde se venden sus productos, instalaciones de servicio y reparación contratadas de forma independiente. También amplía la garantía del fabricante mientras el producto está en reparación, y por cualquier retraso en la reparación que no fue causado por el comprador. La garantía no se vence hasta que

el defecto sea reparado, o se haya efectuado un reembolso o una sustitución. (Aunque los fabricantes tienen la opción de ofrecer un reembolso o una sustitución inmediatamente, se les requiere hacerlo tras el fracaso de un número "razonable" de intentos de servicio o reparación).

En California se permite la venta "tal cual" ("as is"), siempre que el vendedor deje claro, por escrito, que no existe ninguna garantía implícita de comerciabilidad y que el costo total de cualquier revisión o reparación necesaria es responsabilidad del comprador (<https://law.justia.com/codes/california/2009/civ/1792-1795.8.html>).

Reclamaciones

Si necesita hacer una reclamación, lea la garantía para conocer no sólo el proceso, sino también la probabilidad de que su problema esté cubierto, qué información o documentación debe tener a mano para presentar, y cualquier otro detalle que le ayude a evitar que le rechacen la reclamación. Si la garantía no indica con quién debe ponerse en contacto, empiece por el minorista, que puede remitirle al fabricante. Dependiendo de la empresa, es posible que pueda iniciar la reclamación en línea, por correo electrónico, en persona o por teléfono.

La mejor forma de evitar contratiempos es reportar problemas lo antes posible después de comprar el dispositivo: los minoristas son más propensos a ser flexibles cuando las devoluciones se realizan poco después de la compra. Sin embargo, eso no significa que no deba ponerse en contacto con el minorista y el fabricante por los defectos descubiertos mucho más tarde, incluso después de que la garantía se haya vencido. (Algunas empresas respetan la garantía después de su vencimiento si tienen conocimiento de un problema generalizado con el dispositivo, o como gesto de buena voluntad).

Si tiene que enviar el dispositivo al fabricante o a un centro de reparación, es posible que le proporcionen una etiqueta de envío gratuita. Algunas empresas también ofrecen dispositivos prestados, para que no se quede sin aparato

mientras evalúan y reparan o reemplazan el suyo.

Si le informa a la empresa sobre un defecto durante el periodo de garantía, pero no lo reparan bien, la empresa debe corregir el problema, incluso si la garantía se vence antes de que el producto esté reparado (<https://consumer.ftc.gov/articles/warranties#resolving>).

Si no está satisfecho

Si dentro del periodo de garantía cree tener un problema cubierto, pero no consigue que el vendedor o el fabricante aprueben la reclamación, compruebe si puede elevar el problema a la escala corporativa. (Busque los contactos de la empresa en Elliott.org: <https://www.elliott.org/company-contacts/>.) Las redes sociales y los sitios de críticas son otra vía que suele dar resultados: las empresas a menudo vigilan estos sitios y les importa resolver las quejas antes de que creen mala publicidad o dañen sus marcas. Si eso no da resultado, puede presentar una queja ante el fiscal general de su estado ("attorney general") (<https://www.naag.org>) o la oficina estatal de protección del consumidor (<https://www.usa.gov/state-consumer>). La guía gratuita "Cómo presentar una queja" de Consumer Action ofrece estos y otros consejos para obtener resultados (https://www.consumer-action.org/spanish/articles/how_to_complain_sp).

La ley federal le permite solicitar un contracargo (anulación o devolución del cargo) ("chargeback") o retener el pago cuando hay ciertos tipos de problemas con artículos que haya comprado con su tarjeta de crédito. La

Acerca de Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de educación y defensa, Consumer Action promueve derechos y políticas sólidas a favor del consumidor que impulsan equidad y prosperidad financiera para los consumidores subrepresentados en todo el país.

© Consumer Action 2022

Rev. 2/24

agencia federal Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) (<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-can-i-get-a-refund-on-a-product-or-service-i-purchased-with-my-credit-card-en-1969/>) y el National Consumer Law Center (NCLC) (https://www.nclc.org/wp-content/uploads/2023/01/Your_Credit_Card_Rights-1.pdf) describen las pautas generales sobre estos derechos en sus sitios web.

Puede presentar una demanda ante el tribunal de reclamos pequeños (<https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/warranty-rights-faq.html#answer-1743693>). La amenaza de una demanda puede ser suficiente para motivar a la empresa a reconsiderar su queja y resolver el problema. Puede encontrar abogados especializados en temas del consumidor en el sitio web de National Association of Consumer Advocates (<https://www.consumeradvocates.org>); la asociación de abogados de su localidad (https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/); o a través de proveedores de servicios legales gratuitos (<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-find-an-attorney-in-my-state-en-1549/>). (Si vive en un estado, como el de California, que no permite a los abogados representar a demandantes en el tribunal de reclamos pequeños, puede aun obtener consejo legal que le ayude con su caso.)

Para averiguar si su teléfono es objeto de una retirada de producto, consulte el sitio web del fabricante, pregunte al vendedor, o haga una búsqueda del modelo de teléfono en SaferProducts.gov (<https://www.saferproducts.gov>).

Denuncie ante la FTC (<https://reportfraud.ftc.gov/#/>) las violaciones de sus derechos de garantía, como no permitirle leer la garantía antes de la compra. La agencia no le responderá individualmente, pero si un número suficiente de personas tiene el mismo problema, podría tomar medidas contra la empresa. ■

Acerca de esta guía

Esta publicación se realizó con una subvención de la Rose Foundation for Communities and the Environment.