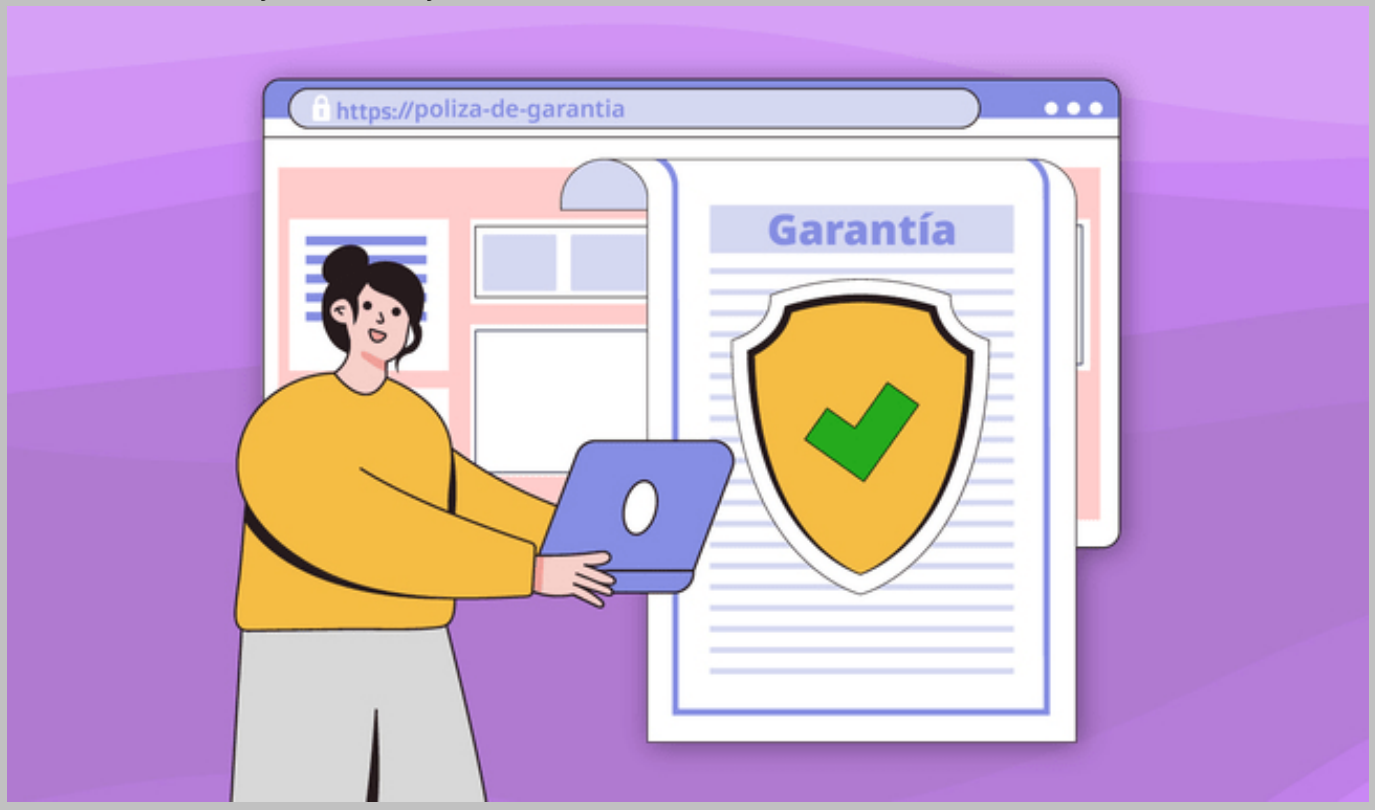
La garantía es un derecho: Profeco orienta a las personas consumidoras sobre cómo hacerla efectiva

Posted on 22 de mayo de 2026 by Diario Humano



Los proveedores están obligados a expedirla por escrito, de manera clara y precisa; ante fallas de fabricación, se puede optar por la reparación, reposición o la devolución del monto pagado del producto

***Diario Humano* | *La Paz, Baja California Sur.* –** Al adquirir un producto, es común que surjan dudas sobre el procedimiento a seguir si este presenta fallas o defectos, y también sobre las acciones que se puedan emprender en caso de que el proveedor se niegue a reparar, sustituir o reembolsar el costo del producto.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), a través de la Revista del Consumidor del mes en curso, recuerda a la población consumidora que la garantía es un derecho fundamental que les protege ante algún inconveniente que se presente en bienes o servicios, como que no cumplan con las condiciones de

calidad, funcionamiento o seguridad ofrecidas.

Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), los proveedores tienen la obligación de respaldar la calidad, funcionamiento y seguridad de los productos que comercializa mediante la expedición de una póliza de garantía por escrito, de manera clara y precisa.

En ella se debe especificar su alcance, duración, condiciones y los mecanismos para hacerla efectiva. Asimismo, la Procuraduría destaca que el artículo 78 de la LFPC establece que dicha póliza debe entregarse al momento de recibir el bien o servicio.

Cuando un bien presenta fallas o no cumple con las características ofrecidas por el proveedor, dentro de la vigencia de la garantía, la persona consumidora afectada puede optar por tres vías de solución: reparación del producto sin costo, reposición del bien por uno nuevo o la rescisión del contrato con la devolución del monto pagado.

Es importante señalar que, en cualquiera de esos supuestos, tal como lo establece el artículo 82 de la LFPC, también se tiene derecho a una bonificación o compensación del 20% del precio pagado.

Existen situaciones en las que el proveedor podría negar la aplicación de una garantía, de las cuales destacan: no contar con el comprobante de compra, uso inadecuado del producto, expiración del plazo de vigencia, daños ocasionados por un tercero y productos adquiridos en oferta o descuento, cuando se informa previamente que no cuentan con garantía.

La Procuraduría recomienda revisar la garantía antes de realizar la compra, conservar los comprobantes de compra, reportar cualquier falla de inmediato y no intentar reparar el producto con personas ajenas al proveedor, además de desconfiar cuando hay frases restrictivas como “no hay cambios ni devoluciones” o “no tiene garantía”.

El artículo completo está disponible para su consulta en el
link: https://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/

La Profeco reitera que está facultada para asesorar, conciliar y defender los derechos de las personas consumidoras y en caso de que un proveedor se niegue al cumplimiento de una póliza vigente tiene a su disposición el Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722; redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco, y Facebook: ProfecoOficial; así como los correos electrónicos denunciasprofeco@profeco.gob.mx, y asesoria@profeco.gob.mx.