

**NORMA
VENEZOLANA**

**COVENIN
1652-87**

GARANTIAS: TERMINOLOGIA.



TRAMITE

La presente Norma fue elaborada por el siguiente equipo de trabajo.

ENTIDAD

REPRESENTANTE

Consultoría Jurídica de Fomento

Adela Vivas

Superintendencia de Protección al Consumidor (SPC)

Walter Castro
Magdalena de Rodriguez

Camara Fabricantes de Artefactos Electricos

George Winzey
Glenda Balza de Sierra
J. Cuello Jeanton

Dirección de Normalización y Certificación de Calidad

Julia Montilla
Perla Puterman
Susana Pachano
Maria Teresa Ruperez
Carmen Hernandez
Irma Zubilléga
Keyla Soteldo

Fecha de aprobación por COVENIN: 08-12-87.

NORMA VENEZOLANA

"GARANTIAS.
TERMINOLOGIA"

(COVENIN)
1652-87

1 NORMAS COVENIN A CONSULTAR

Esta norma es completa

2 OBJETO

Esta norma contempla las definiciones de los términos relacionados con garantías de bienes y servicios.

3 CAMPO DE APLICACION

Los términos que aparecen en esta norma deberán ser empleados, con las mismas acepciones, en todas las normas relacionadas con garantías

4 TERMINOLOGIA

4.1. BIEN: Es todo artículo resultante de un proceso de fabricación manual, mecánica o automática, proyectado y producido para cumplir determinadas funciones o satisfacer determinadas necesidades.

4.2 BIEN DURADERO: Es aquel que mantiene sus propiedades, condiciones y características durante el lapso de su vida útil, siempre y cuando se emplee dentro del marco de determinadas condiciones de uso, conservación y mantenimiento.

4.3 BIEN DURADERO QUE REQUIERE INSTALACION: Es aquel que requiere de personal técnico especializado para su montaje o instalación.

4.4 BIEN DURADERO QUE NO REQUIERE INSTALACION: Es aquel que no requiere de personal técnico especializado para su instalación y ulterior operación.

4.5 BIEN DURADERO QUE REQUIERE MANTENIMIENTO: Es aquel que, para su buen funcionamiento, requiere de los servicios de un técnico especializado capaz de asegurar su mantenimiento periódico y sistemático, de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

4.6 BUEN FUNCIONAMIENTO: Es la cualidad de un bien que cumple con las funciones para las cuales ha sido diseñado, cuando se emplea bajo condiciones normales de uso y de acuerdo a las instrucciones explícitas del fabricante.

4.7 CALIDAD: Es la cualidad de un bien que se adecúa al uso para el cual ha sido diseñado.

4.8 CERTIFICACION DE CONFORMIDAD CON NORMAS: Son las acciones orientadas a emitir un documento en el cual se estipula que un producto o servicio se halla de acuerdo a lo establecido en una norma específica.

4.9 CERTIFICADO DE GARANTIA: Es el documento suscrito por las partes contratantes, resultado del acto de otorgar una garantía

4.10 CERTIVEN: Es un documento emitido por el Ministerio de Fomento, mediante el cual se hace constar que un lote o partida de productos, materiales, partes y/o componentes, destinados al consumo interno, la importación o exportación, cumplen con una norma específica.

4.11 COBERTURA: (ver: condiciones de garantía)

4.12 COMPRADOR: Es toda persona natural o jurídica que adquiere un bien a cambio de un precio.

4.13 CONCESIONARIO: (ver: vendedor autorizado)

4.14 CONDICIONES DE GARANTIA: Son el conjunto de obligaciones y circunstancias bajo las cuales se otorga una garantía.

4.15 CONDICIONES NORMALES DE USO: Es el conjunto de instrucciones indicadas en las garantías, necesarias para asegurar el buen funcionamiento de un bien.

4.16 CONTRATO: Es el acuerdo de dos o más personas, destinado a regular sus relaciones jurídicas.

4.17 CONTRATO DE ADHESION: Es aquel redactado por la sola parte que se obliga, y cuyo contenido es aceptado tácitamente por el usuario al solicitar un servicio.

4.18 CONTRATO DE GARANTIA: Es aquel que comprende tanto el certificado como las condiciones de la garantía.

4.19 DEFECTO: Es la carencia de una cualidad de un bien, la cual puede provocar alteraciones en su apariencia física, impedir total o parcialmente su uso, provocar daños o peligros evidentes o potenciales al usuario, y/o no responder a las características fijadas por el fabricante.

4.20 DURACION DE LA GARANTIA: (ver: Lapso de garantía)

4.21 GARANTE: Es toda persona natural o jurídica que otorga una garantía.

4.22 GARANTIA A LA VENTA: Es aquella que se ofrece para bienes duraderos que no necesitan instalación.

4.23 GARANTIA DE BIENES Y SERVICIOS: Es la obligación del productor, vendedor o importador del bien y del prestador del servicio, de responder por el buen funcionamiento del bien o de la prestación del servicio, obligándose a la reparación gratuita o a la sustitución del bien y, en el caso de servicios, a la debida reparación del que no ha sido prestado o ha sido prestado en forma deficiente. Las garantías podrán tomar la forma de:

- a) Declaración del fabricante de que el bien o servicio cumple con Normas Técnicas en las cuales se estipulan las condiciones que debe reunir un producto o un servicio para cumplir con el fin para el cual ha sido producido o va a ser prestado.
- b) Certificaciones de Conformidad con normas técnicas que avalen el cumplimiento del productor, comerciante o prestatario del servicio con los requisitos establecidos en las mismas.
- c) Contratos de garantía propiamente dichos.
- d) Otros documentos que impliquen compromisos de garantía.

4.24 GARANTIA DE MANTENIMIENTO: Es aquella que se ofrece para aquellos bienes duraderos que necesariamente requieren de mantenimiento periódico por parte de técnicos especializados.

4.25 GARANTIA POST-VENTA: Es aquella que se ofrece para aquellos bienes duraderos que necesitan instalación y que requieren, por lo tanto, de personal técnico especializado que lo instale y verifique su buen funcionamiento.

- 4.26 LAPSO DE GARANTIA: Es el tiempo durante el cual la garantía tiene validez, y generalmente, empieza a correr a partir del momento en que el usuario toma posesión plena del bien objeto de la garantía, o acepta la prestación de un servicio bajo garantía.
- 4.27 MARCA DE CONFORMIDAD CON NORMAS: Es un sello distintivo que sirve para identificar la conformidad de ciertos productos y servicios con una norma determinada.
- 4.28 MARCA NORVEN: Es un símbolo distintivo otorgado por el Ministerio de Fomento para identificar aquellos bienes que han sido elaborados bajo sistemas de control de calidad aprobados por el Ministerio de Fomento, y que llevan la garantía del fabricante de que han sido producidos conforme a las Normas Venezolanas COVENIN.
- 4.29 OBLIGACIONES: Son todas aquellas acciones dirigidas a dar cumplimiento a lo estipulado en un contrato.
- 4.30 POLIZA DE GARANTIA: (ver: contrato de garantía)
- 4.31 POSESION PLENA DE UN BIEN: A los efectos de la presente norma se entiende por posesión plena de un bien, el momento en que la persona que adquiere un bien puede efectivamente usar y disfrutar de él.
- 4.32 PRESTATARIO DE SERVICIO: Es toda persona natural o jurídica que presta un servicio.
- 4.33 RESPONSABILIDADES: (ver: obligaciones)
- 4.34 SERVICIO: Es la acción de satisfacer una necesidad colectiva, o la asistencia técnica prestada al usuario de manera regular y continua para satisfacer una necesidad.
- 4.35 SERVICIO AUTORIZADO: Es aquel prestado por una persona natural o jurídica que ha recibido la aprobación expresada uno o varios fabricantes o distribuidores, para operar sobre los bienes que estos producen o distribuyen.
- 4.36 SERVICIO GRATUITO: Es aquel que se presta sin costo alguno para el usuario.

4.37 TALLER: Es el lugar donde se efectúan trabajos manuales de una especialidad o de varias relacionadas.

4.38 TALLER AUTORIZADO: Es el lugar donde se prestan determinados servicios, con la aprobación expresa de uno o varios fabricantes, o distribuidores sobre los bienes que éstos producen o distribuyen.

4.39 USUARIO: A los efectos de la presente norma, usuario es toda persona natural o jurídica que goza, usa y disfruta de un bien y/o solicita un servicio.

4.40 VENDEDOR AUTORIZADO: Es toda persona natural o jurídica que vende un bien con la aprobación expresa del fabricante o del distribuidor.

4.41 VIDA UTIL: Es el período durante el cual el bien debe cumplir las funciones o satisfacer las necesidades para las cuales fue proyectado y producido.