

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fiscalización de información al consumidor sobre garantías en venta de vehículos usados

Elaborado por:

Richard Ching Quen

Sergio Solís Amén

Revisado por:

Licda. Kattia Chaves Matarrita

Contenido

1. Introducción	3
2. Fundamento legal.....	3
3. Objetivo	7
4.1 Objetivos específicos	7
4. Resultados de la fiscalización	7
4.1. Sobre la obligación de entregar constancia de la garantía por escrito	8
4.2. Sobre incumplimientos en el plazo mínimo de la garantía:	9
4.3. Sobre la limitación de la garantía a caja y motor	10
4.4. Sobre la limitación a la reparación del vehículo.....	13
4.5. Sobre las condiciones y limitaciones generales de la garantía.....	13
4.6. Sobre la incorrecta mención de la normativa	15
5. Conclusiones.....	15

1. Introducción

La Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), con fundamento en el artículo 46 de la Constitución Política, así como de conformidad, con las potestades que le asignan la Ley Orgánica del MEIC (Ley 6054) y su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37457), y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), tiene como uno de sus objetivos, la fiscalización en el mercado con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Precisamente, para cumplir con este objetivo y con el afán de ejercer una función vigilante del cumplimiento de la normativa, se realiza una fiscalización en las ventas de vehículos usados el **18 de diciembre del 2018**.

2. Fundamento legal

La Ley 7472, define lo aplicable a lo concerniente del presente estudio lo siguiente:

ARTÍCULO 34.- Obligaciones del comerciante.

Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquele del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante. Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador.

g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de esta Ley.

ARTÍCULO 43.- Garantía.

Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública.

Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas.

Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Los consumidores tienen hasta treinta días, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión para promover la competencia.

Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños.

Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen.

Artículo 49: Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.

Cuando el producto o el servicio se ofrezcan a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El precio base del crédito que debe ser el precio de contado.*
- b) El plazo expresado en meses.*
- c) La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.*
- d) Las comisiones.*
- e) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.*
- f) La tasa efectiva.*
- g) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.*
- h) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.*

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar constancia escrita, bien sea mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante. Además, esta deberá indicar el nombre, la cédula física o jurídica, según corresponda, y la dirección de quien brinda el financiamiento.

En los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales deberá informarse la cuota cancelada, el aporte al capital y a los intereses, así como el saldo adeudado después de dicho pago y, cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.

A su vez, el reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo N°37899 en los siguientes artículos:

Derecho de garantía

Artículo 103.—Sobre la garantía. *Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.*

Artículo 104.—Sobre el plazo mínimo de garantía. *El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.*

Artículo 105.—Sobre la obligación de entregar constancia. En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Artículo 106.—Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita. Únicamente se podrá limitar la garantía implícita en productos o bienes desnaturalizados, es decir aquellos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista. En este caso el comerciante o proveedor deberá informar previamente a la venta del bien que éste se encuentra en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. En este supuesto, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos por el consumidor. Corresponde al comerciante o proveedor demostrar la limitación a la garantía del bien ofrecido o vendido.

Artículo 107.—Sobre el documento de garantía. El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, debe cumplir al menos con lo siguiente:

a) **Alcance.** Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.

b) **Duración.** Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor.

c) **Condiciones.** Se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, pero no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor de conformidad con el artículo 43 de la Ley y este reglamento.

d) **Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables.** Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. En este último supuesto, si el proveedor o comerciante entrega al consumidor el certificado de garantía a nombre de un tercero éste actúa por cuenta y en representación del tercero y la garantía se integrará como parte del contrato de adquisición del bien.

e) **Procedimiento para hacerla efectiva.** El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el Artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.

Artículo 108.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía se regirá por las siguientes disposiciones específicas:

a) La garantía comprenderá los vicios o defectos que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y su correcto funcionamiento, salvo que estos se hayan informado previamente y consten por escrito, en la factura o en un documento aparte, en el momento de la contratación y el consumidor los acepte.

b) Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a:

1. La devolución del precio pagado.
2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. A la reparación gratuita del bien.

c) Se entiende por consumidor al titular del bien y los sucesivos adquirentes del derecho.

d) Cuando la garantía se satisfaga mediante la devolución del dinero, tendrá derecho al reintegro del valor efectivamente recibido por el comerciante. En el caso que corresponda, se deberán reintegrar las comisiones, los gastos de la operación, gastos asociados y los intereses.

e) En caso de que opere la sustitución del bien, se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.

Cuando la garantía se aplique mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

Si se trata de la prestación de un servicio, la garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado. De no ser así, el consumidor podrá exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados. Los gastos que se ocasionen correrán por cuenta del obligado a prestar la garantía. Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, esta iniciará de nuevo.

El comerciante o proveedor que ofrece un bien o servicio queda obligado jurídicamente no sólo a lo establecido en el documento o contrato de garantía, sino también en la oferta, promoción o publicidad que realice de conformidad con los artículos 34 y 37 de la Ley, y lo dispuesto en el presente reglamento.

Artículo 109.—Reglas especiales para los casos de reparación en garantía. La reparación en garantía se ajustará a las siguientes reglas:

La reparación procederá excepto cuando:

- a. Implique una depreciación patrimonial del bien.
- b. Se desnaturalice el bien.
- c. Se modifiquen sus características.
- d. Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina.
- e. Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto.

Posterior a la entrega del bien reparado, el comerciante responderá por las faltas que motivaron la reparación mediante el cambio del bien o la devolución del dinero pagado.

Se presumirá que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados, teniendo en cuenta su naturaleza y su finalidad.

A la reparación en garantía le aplican las siguientes reglas:

- a) **Gratuidad de la reparación.** El servicio de reparación será gratuita y comprenderá los gastos relacionados con repuestos y mano de obra; así como todos los gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen como consecuencia de su efectivo cumplimiento.

b) *Sobre el plazo y su suspensión. La reparación deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor de quince días naturales contados a partir de la entrega del bien por parte del consumidor, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible, lo cual deberá demostrarse por parte del comerciante mediante criterios objetivos.*

En los casos en los que aplique la excepción indicada en el párrafo anterior y el tiempo de reparación supere el plazo de treinta días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo.

El período de suspensión de la garantía comenzará desde que el titular ponga el bien a disposición del proveedor y concluirá con la entrega al titular del bien ya reparado.

c) *Sobre el diagnóstico. Previo a la reparación se deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.*

d) *Sobre la entrega y alcances de la constancia. Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el presente artículo, el proveedor estará obligado a entregar al titular de la garantía una constancia de reparación donde se indique la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos cuando sea pertinente, la fecha en que el titular de la garantía le hizo entrega del bien y la fecha de devolución del bien por parte del proveedor.*

En caso de incumplimiento de las anteriores disposiciones, el consumidor podrá solicitar la sustitución del bien o la devolución del dinero.

3. Objetivo

Revisar los alcances de la garantía en los vehículos usados, específicamente la información que se le facilita al consumidor al margen de los requerimientos legales de la Ley 7472 y su reglamento.

4.1 Objetivos específicos

- Informar al consumidor sobre los alcances de las garantías en ventas de vehículos usados.
- Orientar al consumidor sobre el alcance de la garantía de autos usados, previo a la toma de la decisión de consumo.
- Analizar la disposición de la información de las garantías de autos nuevos y usados proporcionada por las agencias.

4. Resultados de la fiscalización

El estudio de fiscalización de autos usados se realizó en 12 agencias ubicadas entre la provincia de Alajuela, cantón de Grecia, se les solicita los documentos en donde se informe las condiciones de la

garantía, y se analizó la información proporcionada por las agencias. Las agencias incluidas en el estudio son las siguientes:

- AUTOS SAN ANTONIO
- AUTOS GRECIA
- AUTOS DE LA O
- AUTOS LIYEM
- AUTOMOTORES DE TEXAS
- AUTOS CRUZ
- AUTOS RODRIGUEZ
- AUTOS SYC
- AUTOS TAN
- AUTOS MARTIN
- AUTOS L Y O
- AUTOS VARGAS

Los incumplimientos detectados en cada establecimiento comercial se muestran en el siguiente cuadro:

Empresa	Incumple constancia por escrito	Incumple plazo mínimo	Limita la garantía a caja y motor	Limitación el cambio del vehículo o devolución del dinero	Incumple en las condiciones y limitaciones	Mención incorrecta de la normativa
Autos San Antonio S.A	1	1	1	1		
Autos Grecia S.R.L			1	1	1	1
Autos de la O S.A	1	1	1			
Autos Liyem S.A	1	1	1	1		
Carros de Texas.com S.A	1					
Importaciones e inversiones Cruz de Grecia LTDA		1	1	1	1	
Vehiculos Rodriguez S.A			1		1	
3-101-763676 S.A	1	1	1	1		
Autos Tan	1	1	1	1		
Autos Martin	1	1	1	1		
Autos L y O	1			1		
Importaciones Jome Dos S.A		1	1	1	1	
Total	8	8	10	9	4	1

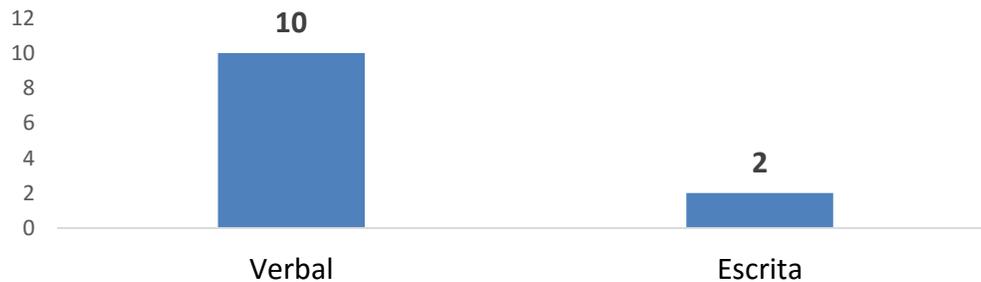
La manera de informar los alcances de la garantía a los consumidores incumple lo señalado en la Ley N°7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, esta debe ser informada de manera clara, veraz, suficiente y oportuna de manera que toda la información sea relevante para el consumidor al momento de tomar una decisión de consumo.

Del estudio se desprende que la mayoría de empresas incumple en el tema de informar sobre los alcances de la garantía, por lo que se remitieron las respectivas prevenciones, lo que hace necesario continuar con los esfuerzos por lograr una corrección en el mercado y reducir la práctica de darle al consumidor información incorrecta en cuanto a los derechos que establece la normativa. Se tramitaron prevenciones a todas las empresas visitadas.

4.1. Sobre la obligación de entregar constancia de la garantía por escrito

El artículo 105 del Reglamento a la Ley 7472 establece la obligatoriedad de entregarle constancia de la garantía al consumidor en documento separado o en la factura. El artículo 107 del Reglamento a la Ley 7472 indica que el comerciante o proveedor, debe entregar un documento de garantía y debe cumplir al menos con lo siguiente: alcance, duración, condiciones, personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables y procedimiento para hacerla efectiva.

De los comercios en estudio, 8 agencias brindan información verbal lo cual representa un 66%, únicamente 4 agencias presentan documento por escrito con algunos aspectos de la garantía lo cual representa un 33%.



Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos usados

4.2. Sobre incumplimientos en el plazo mínimo de la garantía:

Según indica el artículo 104 del reglamento a la Ley 7472 (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC), “Sobre el plazo mínimo de garantía. El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.” (Subrayado no es parte del original). Por lo antes mencionado, informar y aplicar una garantía de 30 días naturales contraviene los artículos 32 inciso c), 34 inciso b) y g), y 43 de la Ley N°7472 y 104 del reglamento a la Ley N°7472 (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC). En este aspecto, 8 agencias ofrecen 1 mes de garantía, incumpliendo la normativa supra.



Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos usados

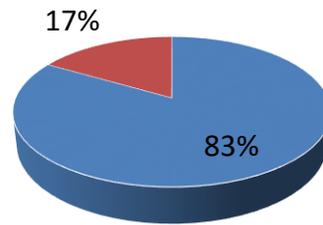
4.3. Sobre la limitación de la garantía a caja y motor

Tal como lo ha reiterado la Comisión Nacional del Consumidor acerca del tema de la garantía, el comerciante está en la obligación no solo de velar porque el artículo goce de esta condición, sino que, además, su funcionamiento sea idóneo y su utilización y desempeño sean conformes a las funciones para las que fue creado y, en consecuencia, se den de conformidad con su naturaleza particular (véanse, verbigracia, los votos 485-13, de las 12:45 horas del 08 de abril, 2013; 782-13, de las 12:45 horas del 28 de junio, 2013 y 534-13, de las 12:35 horas del 18 de abril, 2013, entre otros). El artículo 43 de la ley 7472, dispone al respecto que “(...) *Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública. / Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas (...)*”. En la norma es posible apreciar que la garantía, más que un aspecto accesorio, se reputa como un elemento intrínseco de funcionalidad apropiada del artículo que se ofrece al consumidor. Sobre esta base, es de esperar que el producto cubra las expectativas de funcionamiento, generadas al comprador en el momento de su adquisición, de modo que le procuren un uso y disfrute plenos, al menos durante el plazo de vigencia otorgado. En este entendido, la ejecución del derecho de garantía, opera de forma excepcional como un respaldo, en caso de una eventual falla, no atribuible al consumidor y que perturbe la utilización normal del bien. Para privar a un consumidor de este derecho legal, el comerciante debe demostrar y fundamentar adecuadamente los motivos que le conducen a esa decisión, dado que es quien posee la pericia en torno al producto y es la parte de mayor poder en la relación comercial. El artículo 108 del reglamento a la ley 7472 (decreto ejecutivo 37899-MEIC, del 23-09-13), dispone que “(...) *cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía se regirá por las siguientes disposiciones específicas: (...) b) Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a: / 1. La devolución del precio pagado. / 2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. / 3. A la reparación gratuita del bien (...)*”. Por su parte, el numeral 109 siguiente, dispone que “(...) *la reparación procederá excepto cuando: a. Implique una depreciación patrimonial del bien. b. Se desnaturalice el bien. c. Se modifiquen sus características. d. Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina. e. Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto. Posterior a la entrega del bien reparado, el comerciante responderá por las faltas que motivaron la reparación mediante el cambio del bien o la devolución del dinero pagado. Se presumirá que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados, teniendo en cuenta su naturaleza y su finalidad (...).* / b) *Sobre el plazo y su suspensión. La reparación deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor de quince días naturales contados a partir de la entrega del bien por parte de consumidor, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible, lo cual deberá demostrarse por parte*

*del comerciante mediante criterios objetivos. / En los casos en los que aplique la excepción indicada en el párrafo anterior y el tiempo de reparación supere el plazo de treinta días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo. / El período de suspensión de la garantía comenzará desde que el titular ponga el bien a disposición del proveedor y concluirá con la entrega al titular del bien ya reparado. / c) Sobre el diagnóstico. Previo a la reparación se deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. / d) Sobre la entrega y alcances de la constancia. Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el presente artículo, el proveedor estará obligado a entregar al titular de la garantía una constancia de reparación donde se indique la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos cuando sea pertinente, la fecha en que el titular de la garantía le hizo entrega del bien y la fecha de devolución del bien por parte del proveedor. / En caso de incumplimiento de las anteriores disposiciones, el consumidor podrá solicitar la sustitución del bien o la devolución del dinero (...) (subrayado suplido). Es menester recalcar que el principio de idoneidad que, de manera esencial, conforma el criterio de la garantía, y cuyos alcances fueron explicados, se debe traducir, en la práctica, en funcionamiento óptimo y satisfactorio del bien adquirido procurándole a su dueño un uso normal y sin perturbaciones, durante el plazo otorgado al efecto. Así, cualquier eventualidad que surja por desperfectos ajenos al usuario, supone un quebranto al cumplimiento efectivo de dicho respaldo, por lo que se torna necesario acudir a los remedios normativos correspondientes: reparación, cambio del artículo o devolución de lo pagado, según corresponda. Empero, estos extremos son primordialmente derechos del consumidor y no facultades electivas del comerciante, y si bien recae sobre este último la obligación de verificar, mediante prueba idónea y objetiva, las causales y naturaleza del fallo reportado, es el cliente, como propietario del artículo, quien decide, en principio, cuál ha de aplicarse, criterio que obviamente debe estar avenido a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que exige el estudio de cada caso. El cumplimiento efectivo del derecho de garantía, entonces, lleva aparejada la adecuada labor por parte del comercio, de informar al comprador, tanto de aquellos datos de relevancia para adoptar una correcta decisión de consumo, como de las condiciones, alcances y procedimientos que se establezcan para su ejecución. Para tal efecto, es una obligación inherente a la venta de un bien o la prestación de un determinado servicio, entregar el correspondiente documento de garantía, para lo cual dicha normativa refiere que “(...) en bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio (...)” (art. 105, ibídem). A su vez, el ordinal 107 siguiente describe los aspectos que deben anotarse en dicho documento, a saber: “(...) a) **Alcance**. Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe. / b) **Duración**. Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor. / c) **Condiciones**. Se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, pero no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor de conformidad con el artículo 43 de la Ley y este reclamo. / d) **Personas físicas o jurídicas***

*que las extienden y son responsables. Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. En este último supuesto, si el proveedor o comerciante entrega al consumidor el certificado de garantía a nombre de un tercero éste actúa por cuenta y en representación del tercero y la garantía se integrará como parte del contrato de adquisición del bien. / e) **Procedimiento para hacerla efectiva. El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el Artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público*** (resaltado original y subrayado suplido). En este contexto, existe una conexidad entre el numeral 43 de la ley 7472 citado y el 34 inciso b) ibídem, que obliga a cada comercio a "(...) *informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo (...)*". En términos generales, la suficiencia apareja todos aquellos datos necesarios que, de manera amplia, el interesado requiera saber, de modo que no quede en él duda alguna que pueda generarle un posible perjuicio. La claridad propicia que la información se transmita de forma entendible y pueda con ello constatarse que el consumidor la ha comprendido correctamente. La veracidad apunta a que las condiciones, circunstancias y demás aspectos que sobre el producto se informen, sean ciertos y correspondan a una realidad objetiva y confiable. Este deber de información, no solamente se aplica a la etapa previa a la decisión de compra, sino que se mantiene vigente durante toda la relación de consumo, y afecta cualquier situación que pueda suponer un perjuicio a los intereses del consumidor, particularmente relativa al plazo y eventual ejecución de garantía otorgada. Esta tutela encuentra cobijo en el principio fundamental de protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores, que prima en la ley 7472 (artículo 1) y tiene, a su vez, raigambre constitucional, conforme lo dispuesto en el párrafo final del canon 46 de nuestra Carta Política. La normativa legal y reglamentaria citada, establece con claridad que el propósito de la garantía es asegurar al consumidor la idoneidad del bien o servicio que se está poniendo a su disposición, lo que debe traducirse en un apropiado y satisfactorio funcionamiento así como un estándar de calidad acorde con su naturaleza, de modo que le brinde al adquirente un pacífico y pleno uso y disfrute en su uso normal. En tal entendido, **no pueden establecerse condiciones o limitaciones que afecten o demeriten en forma alguna tal propósito, salvo que se trate de un bien que no cumpla con las especificaciones necesarias para ser utilizado para lo que normalmente está destinado, en cuyo caso también debe ser advertido el usuario de forma previa a su decisión de consumo y de manera expresa lo acepte.** (Ver voto 1285-16 a las doce horas cincuenta minutos del veinticuatro de octubre del dos mil dieciséis)

Por lo mencionado limitar la garantía a únicamente ciertos componentes -motor y caja-, opera en detrimento de los derechos de información y de garantía que asisten al consumidor, de acuerdo a los artículos 32 inciso c), 34 inciso b) y 43 de la Ley N°7472 y 103, 106 y 108 de su reglamento (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC), amén de generar en él una falsa percepción al pensar que solamente dichas partes están cubiertas por la garantía. De las agencias en estudio 10 limitan la garantía al Motor y Caja de Transmisión lo cual representa un 83% y 2 respondieron que cubre todo el vehículo el cual representa un 17%.



- Limitan la garantía a motor y caja
- Garantía cubre todo el vehículo

Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos usados

4.4. Sobre la limitación a la reparación del vehículo

Se encontró información que **induce a error o a una falsa percepción al consumidor**. Según indica el artículo 108 del reglamento a la Ley N°7472, inciso b): “Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a: 1. La devolución del precio pagado. 2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. 3. A la reparación gratuita del bien”. De manera que, hacer la indicación de no aplicar el cambio del vehículo o la devolución del dinero, claramente contraviene los artículos 32 inciso c), 34 inciso b) y 43 de la Ley N°7472 y artículo 108 inciso b) del reglamento a la Ley N°7472, (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC).

En este sentido, se les consulta a las empresas mediante acta de comprobación de hechos lo siguiente:

“7. Durante el periodo de garantía la empresa aplica:

- | | | |
|---|--------|---------|
| 7.1. La devolución del precio pagado: | () Si | () No |
| 7.2. Al cambio del bien: | () Si | () No |
| 7.3. A la reparación gratuita del bien: | () Si | () No” |

Analizadas todas las actas se tiene que 9 de ellas no aplican las tres opciones establecidas por Ley sino que únicamente la reparación del vehículo. En ese sentido se les previno para que realiza la respectiva corrección.

4.5. Sobre las condiciones y limitaciones generales de la garantía

De las empresas 4 empresas que entregan un certificado de garantía al consumidor, todas indican una serie de exclusiones o limitantes las cuales se encuentran en documentos que son entregados posterior a la decisión de consumo.

Cabe mencionar que, cualquier exclusión o limitante a la garantía, debe de existir necesariamente un nexo causal en donde se demuestre que el daño se debió a alguno de los factores descritos dentro de

las exclusiones. En ese sentido y tal como lo reiteró la Comisión Nacional del Consumidor mediante el voto 022-16 de las catorce horas veinte minutos del siete de enero del dos mil dieciséis; para la aplicación de exclusiones o limitantes de las garantías, debe de cumplir 3 elementos indispensables:

“(...) para la invalidación de una garantía, es necesaria la concurrencia de tres requisitos: 1) Que de previo a la compra de cada bien o servicio, se informe, mediante documento escrito, con suficiencia y claridad al consumidor, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución. 2) Que exista un nexo causal entre la falla reportada por el usuario y la condición exigente, lo cual debe ser demostrado por el comercio, a través de prueba técnica, idónea y objetiva; y 3) Que el daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente, situación que también debe ser probada por el negocio. La ausencia de estos elementos significan vicios sensibles en el aspecto informativo, cuyos términos se señalaron, y que debe brindarse a cada consumidor en los diferentes estadios de la relación contractual y, en particular, en casos como el presente, donde la ejecución efectiva de la garantía pactada, debe traducirse en una óptima funcionalidad del bien adquirido para su adecuado uso y disfrute.”

Lo anterior también ha sido ratificado en los siguientes votos: voto 974-15 de las trece horas y veinte minutos del veinticuatro de agosto del dos mil quince, voto 1285-16 de las doce horas cincuenta minutos del veinticuatro de octubre del dos mil dieciséis y voto 1438-16 de las doce horas del dos de diciembre del dos mil dieciséis.

No se puede aplicar las exclusiones de manera automática y **debe de quedar lo suficientemente claro de previo a decisión de consumo mediante un documento por escrito con suficiencia y claridad al consumidor, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.** Lo anterior sustentado en el artículo 46 de la Constitución Política, artículos 32, 34 y 43 de la Ley N°7472, artículos 88, 89, 91 y del 103 al 111 del reglamento a la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor 022-16, 1285-16 y 1438-16.

En ese sentido, se encontraron prácticas en el mercado sobre exclusiones o limitantes a la garantía las cuales, deben de ajustarse a lo mencionado en el párrafo anterior. Algunas de las limitantes o exclusiones encontradas se detallan a continuación:

“Autos Grecia S.R.L, en garantía de servicio se compromete en el lapso de ___ días, una vez entregado el presente vehículo, reparar sin costo alguno para el cliente, cualquier desperfecto en MOTOR Y CAJA, siempre y cuando no haya sido causado por el mal uso o manejo ni accidente de dicho vehículo, dicha reparación, la cual incluye repuestos y mano de obra.-

Lo anterior EXCLUYE DE LA PRESENTE GARANTIA:

Sistema Eléctrico, Tapizado, equipo de sonido, equipo de escape, llantas, batería, aros suspensión, carrocería, Aire Acondicionado, Cluth, frenos, vidrios, pintura.- Asimismo queda claro que la

garantía será efectivo en las instalaciones de Autos Grecia, lo que implica que el cliente deberá traer el vehículo a Autos Grecia S.R.L; la misma no asume costos por traslado (grúa u otro tipo de Transporte).-

El cliente deberá dejar el Vehículo para su debida revisión y reparación por un tiempo mínimo de 24 horas, dependiendo del daño del vehículo y no se permite la permanencia de personas ajenas en la zona de talleres por razones de seguridad.”

4.6. Sobre la incorrecta mención de la normativa

En el caso de Autos Grecia, en documento aportado al Acta N°308-2018, denominado “Extensión de Certificado de Garantía Vehículo Usado”, se emplea de manera incorrecta la normativa al hacer referencia al artículo N°452 del Código de Comercio, aspecto que genera falta de claridad al existir una ley especial que prevalece respecto al código de Comercio, como es la Ley 7472 y su Reglamento.

5. Conclusiones

La manera de informar los alcances de la garantía a los consumidores incumple lo señalado en la Ley N°7472 Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y su Reglamento, esta debe informada de manera clara, verás, suficiente y oportuna de manera que toda la información sea relevante para el consumidor al momento de tomar una decisión de consumo.

Del estudio se desprende que la mayoría de empresas incumple en el tema de garantía por lo que se remitieron las respectivas prevenciones, lo que hace necesario continuar con los esfuerzos por lograr una corrección en el mercado y reducir la práctica de darle al consumidor información incorrecto en cuanto a los derechos que establece la normativa. En total se tramitaron prevenciones a todas las empresas visitadas.

Fin del informe