

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

Informe técnico
DAC-DECVP-INF-388-2017

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

Elaborado por:
Lic. Alexander Paniagua Oviedo
Lic. Sergio Solís Amén
Licda. Daniela Cordero Rodríguez

Revisado por:
Licda. Kattia Chaves Matarrita

Fecha: 16 de noviembre del 2017

Contenido

1.	Introducción	4
2.	Fundamento legal.....	4
3.	Antecedentes.....	7
4.	Objetivo	9
4.1	Objetivos específicos	9
5.	Resultados de la fiscalización	10
5.1	Fiscalización vehículos nuevos	10
5.2	Plazo de garantía básica en años y kilómetros:.....	11
5.3	Exclusiones de la garantía:	15
5.4	Garantías en Baterías	16
5.5	Garantía en Pintura y carrocería.	18
5.6	Garantía de Corrosión.	18
5.7	Limitaciones en piezas específicas consideradas como de consumo.....	19
5.8	Ejemplos de incumplimientos detectados	20
5.9	Votos de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) confirmados en sede contenciosa administrativa. 21	
5.9.1	Votos recurridos en sede contenciosa	22
5.9.2	Votos recurridos en sede contenciosa	23
5.9.3	Votos recurridos en sede contenciosa	24
5.9.4	Votos recurridos en sede contenciosa	25
5.9.5	Sentencia relevante sede civil	26
6.	Fiscalización de garantías en vehículos usados	30
6.1	Plazo de la garantía:	32
6.2	Alcances y Limitaciones	33
6.3	Información de las limitaciones de la garantía.....	34
6.4	Ejemplos de incumplimientos detectados	35

7.	Conclusiones y Recomendaciones.....	36
7.1	Conclusiones.....	36
7.2	Recomendaciones.....	43
7.2.1	Recomendaciones para el comerciante:	43
7.2.2	Recomendaciones para el consumidor	44
8.	Acciones tomadas.....	45

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 solicita información a las agencias de vehículos nuevos del **09 al 12 de junio** y se realiza una fiscalización en las ventas de vehículos usados del **28 de setiembre al 02 de noviembre de 2017**.

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 anaquel 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 la 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 registrará 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. *Implice 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.

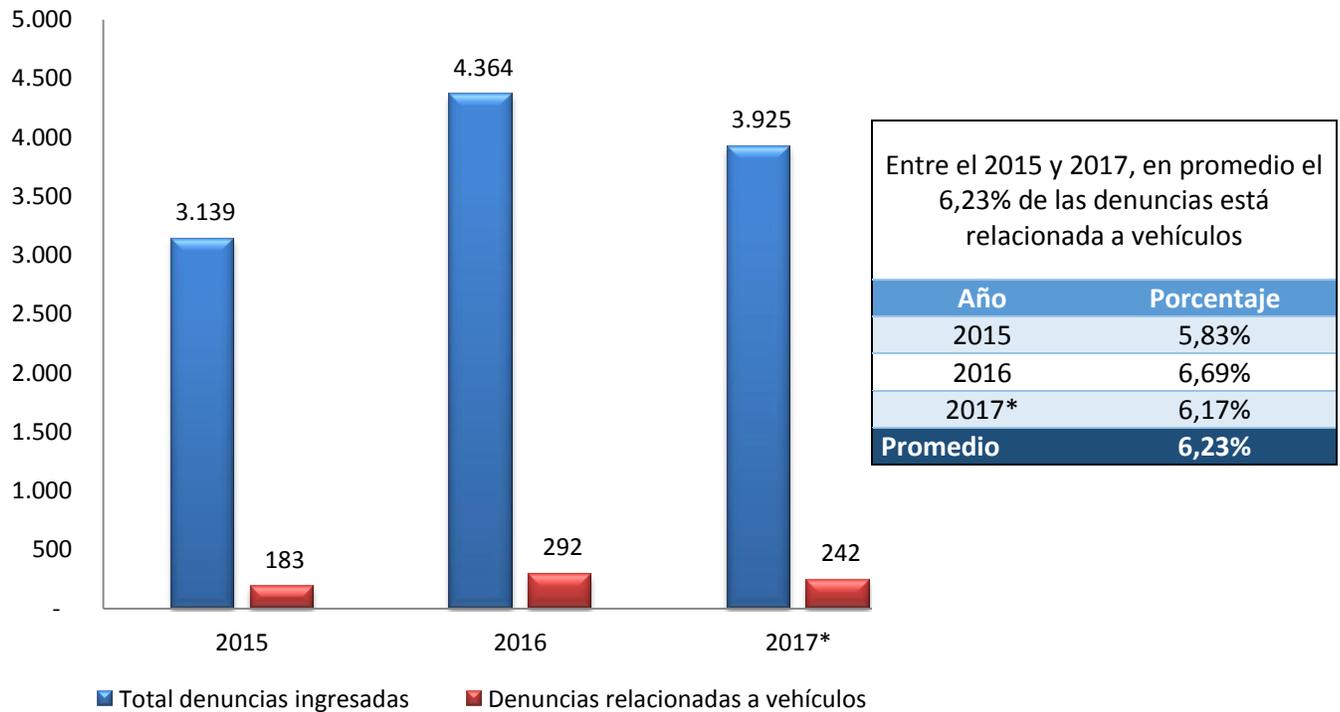
d) Sobre la entrega y alcances de la constancia. Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el presente artículo, el proveedor estará obligado a entregar al titular de la garantía una constancia de reparación donde se indique la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas 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. Antecedentes

Entre el 2015 al 2017 del total de denuncias recibidas en la Plataforma de Atención al Consumidor, el 6,23% corresponde a denuncias relacionadas a vehículos tanto nuevos como usados. En términos absolutos las estadísticas muestran que la cantidad de denuncias se mantuvieron en 183 al primer año, 292 al segundo y 242 al tercer año tal como se muestra a continuación:

Gráfico N°1
Costa Rica: Cantidad de denuncias relacionadas con vehículos nuevos y usados
Plataforma de Atención al Consumidor,
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Periodo 2015 al 2017.



Nota: (*) Con corte al 17 de noviembre-17

Fuente: Elaboración propia con datos de Plataforma de Atención al Consumidor,
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

No obstante, a nivel de la Comisión Nacional del Consumidor, existe jurisprudencia sobre la aplicación de las garantías en este tipo de bienes muebles duraderos, algunos de ellos confirmados en la Sede Contenciosa y la Sede Civil.

A raíz de una solicitud por parte del despacho de la señora Ministra así como el Acuerdo Segundo de la Sesión Ordinaria 2017-43-O de la Comisión Nacional del Consumidor celebrada el 8 de Junio del 2017, se procede a programar la fiscalización de mercado en establecimientos comerciales con venta de

vehículos tanto nuevos como usados, en aras de lograr mayor transparencia de mercado y evitar la asimetría en la información, específicamente en el tema de garantías en este tipo de bienes muebles duraderos.

4. Objetivo

Revisar los alcances de la garantía en los vehículos nuevos y 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 de autos nuevos y usados ofrecidas al consumidor.
- Orientar al consumidor sobre el alcance de la garantía de autos nuevos y 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.

5. Resultados de la fiscalización

5.1 Fiscalización vehículos nuevos

El estudio de fiscalización de autos nuevos se realizó en las siguientes 15 agencias a saber:

Cuadro N°1

Nombre de la Agencia, Vehículos Nuevos	
1	Motores Franceses S.A 
2	Purdy Motor S.A. 
3	Grupo Quality Motors S.A 
4	Vehículos de Trabajo, S.A. 
5	Franz Armhen & Co S.A 
6	Corporación Grupo Q Costa Rica S.A 
7	Automotriz CR CA S.A 
8	Grupo Motores Británicos S.A. 
9	Nacional Automotriz NASA S.A. 
10	Bavarian Motors C.R. S.A. 

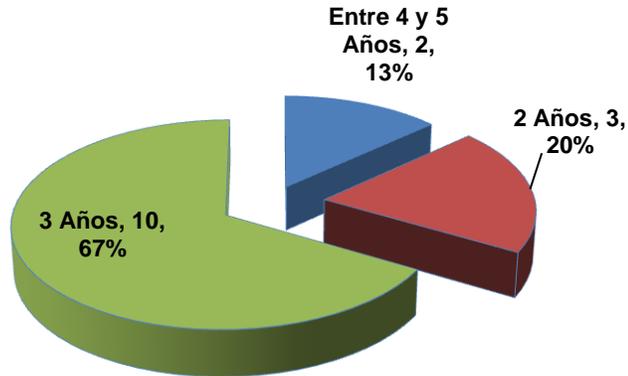
11	Vehículos Internacionales Veinsa S.A	
12	Auto Subaru de Costa Rica S.A.	
13	DISITALI	
14	Corporación Motortec S.A.	
15	Grupo Danissa S.A.	

De las agencias supra, se recibió información a través de folletos informativos y garantías, manuales, fichas técnicas, folletos explicativos. Los aspectos analizados en las ventas de autos nuevos son los siguientes:

5.2 Plazo de garantía básica en años y kilómetros:

Respecto al plazo en años que cubre la garantía, de las agencias en estudio, 10 ofrecen cobertura de garantías hasta 3 años lo cual representa un 67%, 3 ofrecen garantía hasta 2 años lo que representa un 20% y 2 agencias ofrecen entre 4 y 5 años, siendo esto un 13%.

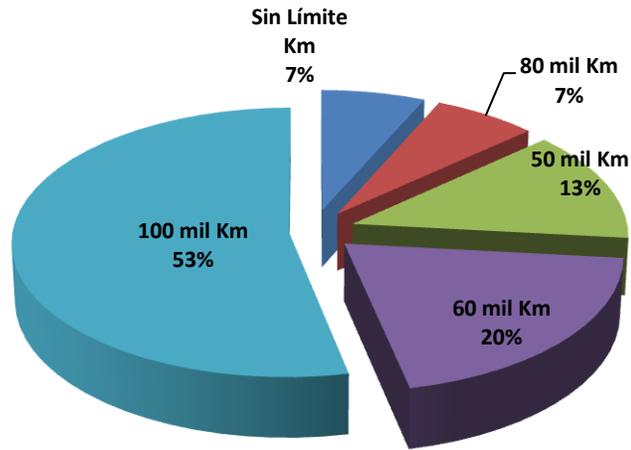
Gráfico N°2
Costa Rica: Cobertura en años según lo indicado
por las agencias de vehículos nuevos.



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

Por su parte, en cuanto al kilometraje que cubre la garantía, de las agencias en estudio, 8 ofrecen cobertura hasta 100 mil km lo cual representa un 53%, 3 agencias ofrecen hasta 60 mil km para un 20% y 2 ofrecen hasta 50 mil km lo cual representa un 13%, 1 agencia ofrece 80 mil km para un 7% y finalmente y 1 agencia no aplican límite de kilometraje.

Gráfico N°3
Costa Rica: Porcentaje de cobertura en kilómetros según lo indicado por las agencias de vehículos nuevos.



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

Se muestra a continuación las 7 agencias que se destacan por ofrecer garantías de 3 años y 100 000 kilómetros:

Gráfico N°4
Costa Rica: Plazo en kilómetros y en años ofrecidos
en agencias como garantía básica



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

Las 7 agencias anteriores son las siguientes:

1. Grupo Motores Británicos S.A.
2. Corporación Grupo Q Costa Rica S.A.
3. Grupo Danissa S.A.
4. Purdy Motor S.A.
5. Franz Armhen & Co S.A.
6. Vehículos Internacionales Veinsa S.A.
7. Motores Franceses S.A

Por otra parte, las siguientes 3 agencias son las que se destacaron por ofrecer garantías de 3 años y 60 000 kilómetros:

- Auto Subaru de Costa Rica S.A.
- Automotriz (CR/CA) S.A
- Nacional Automotriz NASA S.A.

Las siguientes 2 agencias son las que se destacaron por ofrecer garantías de 2 años y 50 000 kilómetros:

- Vehículos de Trabajo, S.A.
- DISITALI

Una agencia ofrece garantía de 2 años sin límite de kilometraje:

- Bavarian Motors C.R. S.A.

La siguiente ofrece garantía de 4 años y 80 000 kilómetros:

- Corporación Motortec S.A.

Y finalmente, una agencia ofrece garantías de 5 años y 100 000 kilómetros.

- Grupo Quality Motors S.A.

5.3 Exclusiones de la garantía:

Las siguientes piezas son las indicadas por las agencias que son exclusión de la garantía:

- Partes y piezas que se gastan por el uso normal del vehículo
- Falta de mantenimiento
- Uso de fluidos diferentes a lo especificado por el fabricante
- Instalación o modificación de piezas en forma no autorizada
- Desperfectos ocasionados por la negligencia del comprador

- No cubre las piezas y conjuntos de partes que no son permitidos por la agencia
- Eliminación o modificación del VIN o número de identificación
- Odómetro alterado

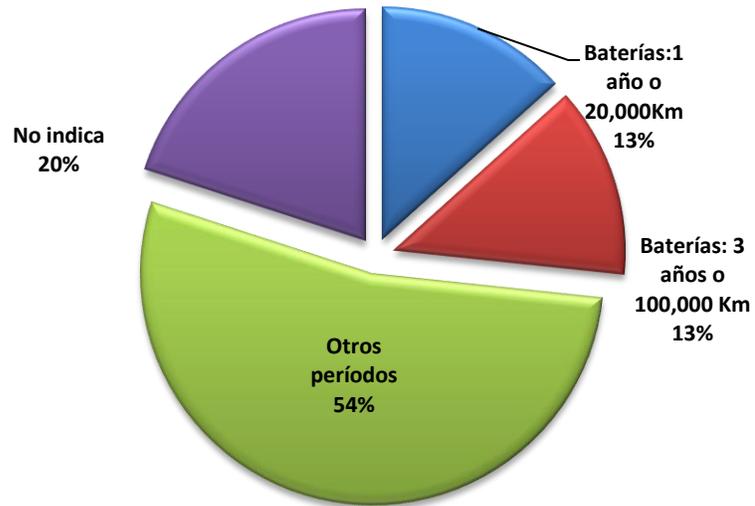
Se añade lo siguiente, lo cual tampoco se incluye en la garantía:

- Gastos indirectos por desperfecto de vehículo: llamadas de teléfono, pérdida comercial, alquiler de vehículo, hospedaje, traslados
- Si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el manual del usuario.
- Daños causados por el fallo de otra pieza del vehículo.
- Condiciones ambientales
- No cubre aquellos vehículos considerados de transporte público
- Cuando el vehículo no cumple las especificaciones funcionales del mercado para el que no ha sido homologado, requisitos legales, sanciones impuestas por gobiernos o autoridades competentes.

5.4 Garantías en Baterías

De las agencias en estudio, 2 de ellas lo que representa un 13% ofrecen cobertura de garantías de baterías de 1 año o 20,000 km y 2 ofrecen garantía a 3 años o 100,000 km lo que representa un 13%; mientras que un 20% no indica y un 54% indican periodos variables.

Gráfico N°5
Costa Rica: Porcentaje de Cobertura de garantía de baterías en años y kilómetros indicado por las agencias de vehículos

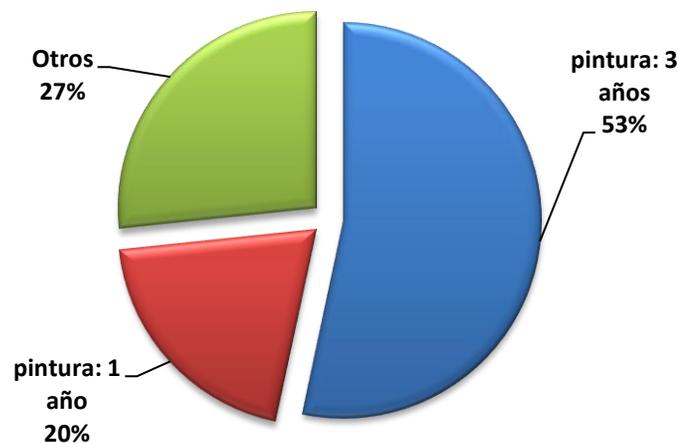


Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos nuevos

5.5 Garantía en Pintura y carrocería.

De las agencias en estudio, 8 (53%) ofrecen cobertura de garantías de pintura hasta de 3 años y 3 (13%) ofrecen garantía de pintura hasta 1 año y 4 (27%) no indica. Se consideran para el análisis solamente el tiempo, no el kilometraje.

Gráfico N°6
Costa Rica: Porcentaje de Cobertura de Garantía de Pintura en años indicado por las agencias de vehículos

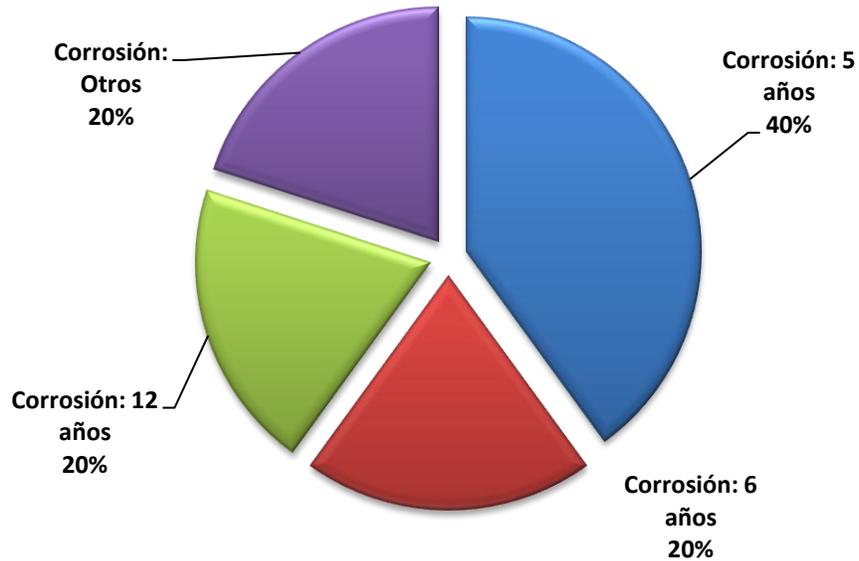


Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos nuevos

5.6 Garantía de Corrosión.

Respecto a la garantía de corrosión, de las agencias en estudio, 6 (40%) ofrecen cobertura de garantías de corrosión hasta los 5 años y 3 (20%) ofrecen garantía de corrosión hasta 12 años y 3 (20%) ofrecen garantía de corrosión hasta 6 años, y el 20% de las agencias ofrecen distintos periodos.

Gráfico N°7
Costa Rica: Porcentaje de Cobertura de Garantía de Corrosión en años, indicado por las agencias de vehículos

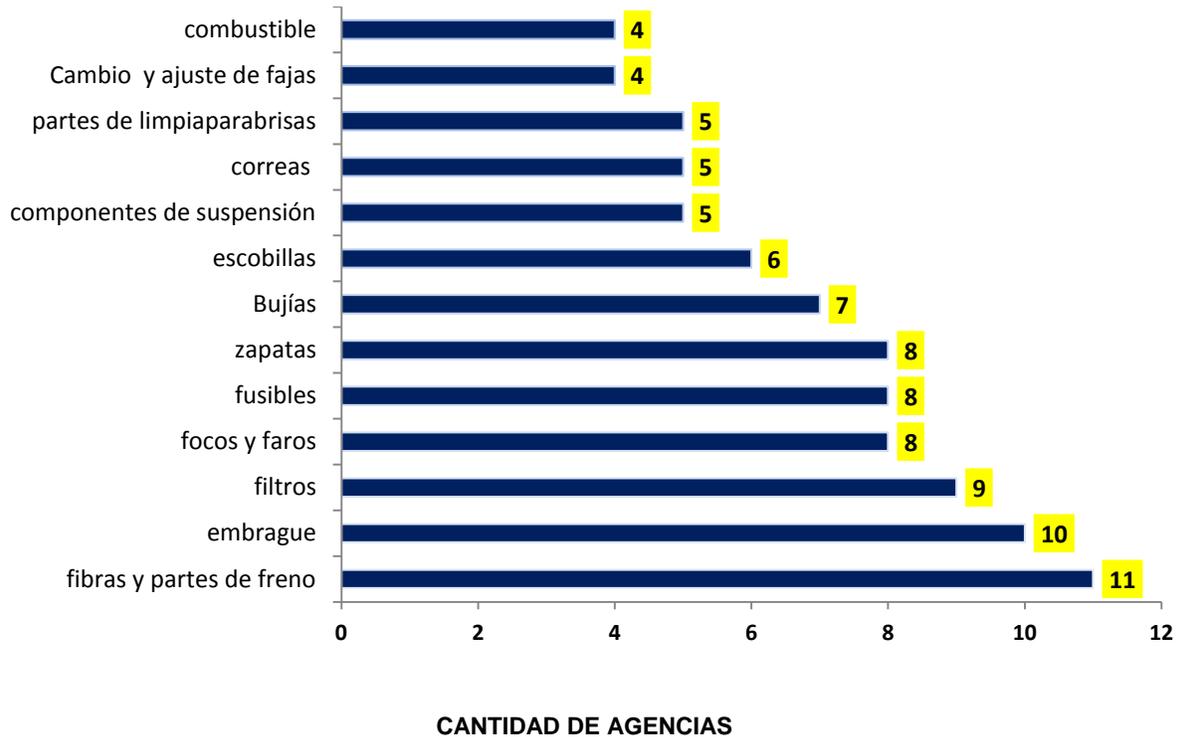


Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos nuevos

5.7 Limitaciones en piezas específicas consideradas como de consumo

De las piezas más comúnmente utilizadas como consumo y no incluidas en la garantía están las siguientes: las fibras, embragues, filtros, focos y faros, fusibles y zapatas entre otros.

Gráfico N°8
Principales Piezas Específicas Consideradas como consumo,
venta de vehículos nuevos, no incluidas en la garantía



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

5.8 Ejemplos de incumplimientos detectados

Del estudio realizado en las ventas de vehículos nuevos se encontraron los siguientes incumplimientos:

1. Cuando el vehículo no cumple las especificaciones funcionales del mercado para el que no ha sido homologado, requisitos legales, sanciones impuestas por gobiernos o autoridades competentes.
2. No contempla cambios de vehículo o devolución del importe en dinero pagado por el cliente.

3. Accidentes de cualquier tipo: (1) como consecuencia de accidentes de cualquier tipo, malos hábitos de manejo o condiciones externas como el mal estado de las carreteras.; (2) no están cubiertos los daños, desgastes y/o fallas prematuras que hayan sido causados directa o indirectamente por, pero no limitados a, un accidente o colisión, operación incorrecta, negligencia, culpa, manipulación indebida, ajustes o reparaciones impropias, desconexión, utilización de partes no originales, alteraciones y/o modificaciones no autorizadas por el fabricante y/o el distribuidor.

4. No cubre corrección de ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas las cuales no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo: (1) la garantía no cubre la corrección de ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas, las cuales no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal, ni la calidad del vehículo: (2) las vibraciones y ruidos asociados al funcionamiento del vehículo, los deterioros como la decoloración, la alteración o la deformación de las piezas debido a su envejecimiento normal.

5.9 Votos de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) confirmados en sede contenciosa administrativa.

5.9.1 Votos recurridos en sede contenciosa

CNC

"(...) se ha lesionado el derecho del consumidor, toda vez que éste, habiendo adquirido de la denunciada un vehículo nuevo –cero kilómetros— (...), se ha visto en la imperiosa e incómoda necesidad, de estar llevando a reparar periódicamente tal automotor, al taller de servicio de la accionada; situación ésta que reiteramos, no constituyó un hecho aislado, sino que por el contrario, ha significado todo un tortuoso proceso para ese denunciante, por el hecho de las constantes reparaciones de que ha sido objeto el automotor por él adquirido (...) tal cantidad de defectos y problemas mecánicos, entratándose de un automotor nuevo –y acontecidos uno tras otro en un reducido lapso de tiempo, apareciendo los primeros a escasos días de haber sido comprado– no se pueden considerar en lo absoluto y bajo ningún concepto como algo normal o casual y que tenga que ser soportado o asumido por el consumidor (...)"

Voto 465-02 (12:50 horas, 28-02-8-02)

DENUNCIADA:
MOTORES BRITÁNICOS DE C.R., S.A.

Autoridad Judicial

"(...) el vehículo tenía defectos de tal gravedad, que hacía completamente irrazonable e injusto que el consumidor -parte más débil de la relación jurídica-, tuviera que sobrellevar graves defectos de fábrica del artículo o estuviera sometido a la reparación que del bien pudiera realizar el comerciante (...). Para determinar los defectos del vehículo nuevo -que por su índole debe estar en condiciones óptimas-, no es necesario la existencia de un peritaje, sino que con el sólo hecho de la existencia de defectos de importancia, como los constatados, permitía practicar la devolución del dinero al consumidor y del vehículo al comerciante, porque precisamente cuando aquel compra un vehículo nuevo, es para que este no tenga defecto alguno que reparar (...)"

Resolución 042-08 (11:30 horas, 18-11-08)
Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de
Hacienda, Sección X, II Circuito Judicial S.J.

CONFIRMADO

5.9.2 Votos recurridos en sede contenciosa

CNC

"(...) el concepto de garantía contemplado en el numeral 40 supra transcrito no se limita a exigir la reparación del bien una y otra vez, por parte del comerciante, pues esta garantía implica el ajuste a estándares de calidad y requerimientos técnicos, de modo que si el vehículo en cuestión no se ajusta a tales parámetros debe ser sustituido por otro de igual naturaleza que no presente tales problemas o defectos, y de no ser posible tal circunstancia debe proceder a la devolución de lo pagado por el consumidor (...)"

Voto 342-01 (12:55 horas, 26-04-01)

DENUNCIADA:
VEHÍCULOS INTERNACIONALES, S.A.
(VEINSA)

CONFIRMADO

Autoridad Judicial

"(...) de conformidad con lo establecido por los artículos 35 y 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, existe una obligación por parte del comerciante en garantizar el bien el funcionamiento del bien adquirido por los consumidores, máxime tratándose de un vehículo nuevo en donde el comprador no debe asumir ningún riesgo respecto de las condiciones generales del bien, siendo que la responsabilidad del funcionamiento adecuado del vehículo recae en la empresa que lo introduce al mercado. En este mismo sentido y conforme lo determinó el Tribunal Primero Civil en la resolución de las ocho horas diez minutos del 28 de marzo del 2007, citada por el Tribunal de instancia, el consumidor adquirió de la actora un vehículo cero kilómetros, el cual supone que no tendrá ningún desperfecto en razón de provenir de la fábrica y haber superado los controles de calidad(...)"

Resolución 16-2009 (15:15 horas, 26-02-09)
Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IX,
II Circuito Judicial S.J.

5.9.3 Votos recurridos en sede contenciosa

CNC

"(...) la garantía se debe entender no solo como garantía de buen funcionamiento, sino también de idoneidad, es decir que el bien que adquiere sea idóneo, que permita ser utilizado según las funciones para las que fue creado, en otras palabras, de conformidad con la naturaleza del bien (...) el vehículo no cuenta con los estándares de calidad que se presume debe otorgar un vehículo del año y que constituyó la principal condición para adquirir el vehículo base de la presente litis, en suma, no se cumple con su naturaleza (...)"

Voto 450-07 (17:20 horas, 19-09-07)

DENUNCIADA:
VEHÍCULOS INTERNACIONALES, S.A.
(VEINSA)

CONFIRMADO

Autoridad Judicial

"(...) la señora L, dentro de una relación contractual de consumo, compró un **vehículo nuevo**, y al pagar el precio por dicho bien se hizo acreedora al derecho de propiedad del automotor, el cual implica su uso y disfrute de forma idónea, lo cual, de acuerdo con la prueba que obra en autos, no ocurrió en el caso que nos ocupa. Por otra parte, V S.A., tenía la obligación de garantizar el funcionamiento del automotor, lo cual consiste en algo más que entregar al comprador un documento en el que se haga constar la existencia de una garantía, pues conlleva la obligación de que el bien cumpla con ciertos estándares de calidad, por lo que resulta lógico esperar que dentro de esos márgenes, un vehículo nuevo no presente los problemas de suspensión que se detectaron en el adquirido por la codemandada, y que en caso de que ello ocurra, se corrijan de forma oportuna, lo cual no ocurrió en ese caso, pues el vehículo se compró en mayo, y para diciembre el problema continuaba (...)"

Resolución 026-12 (8 horas, 23-03-12) Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección V, II Circuito Judicial S.J.

5.9.4 Votos recurridos en sede contenciosa

CNC

"(...) la consumidora adquirió en su momento un vehículo nuevo, con la expectativa de que la **calidad** del mismo era óptima y que tendría un plazo de duración o vida útil mucho mayor al que tendría de no ser nuevo. Ante este panorama, es claro que en el presente caso la empresa accionada ha incumplido con lo contratado, por cuanto la consumidora compró un vehículo nuevo, en perfectas condiciones de funcionamiento, que se supone tiene todas las características técnicas, mecánicas y de apariencia acordados, además, de estándares de calidad, condiciones éstas que influyeron en su decisión de consumo, aspecto que no se cumplió (...)"

Voto 467-09 (18 horas, 09-07-09)

DENUNCIADA:
VEHÍCULOS INTERNACIONALES, S.A.
(VEINSA)

CONFIRMADO

Autoridad Judicial

"(...) la compra de un auto nuevo, sugiere seguridad para el consumidor, no solo en cuanto al producto que se adquiere, sino en cuanto a los medios o mecanismos de seguridad que este ostenta por dicha condición. Es decir la sana razonabilidad nos dice que cuando una persona adquiere un vehículo cero kilómetros, es para no tener un automotor que pueda causarle molestia o desperfectos mecánicos, amén de que los mismo dependiendo de la marca, se refutan como estables, confiables y seguros.(...) la lógica de la compra de un vehículos de estas características y con el respaldo y prestigio apuntado, es que no presente problema alguno y que en el caso de que los presente, tal situación sea resuelta a satisfacción, por la vendedora (...)"

Resolución 093-12 (11:50 horas, 16-10-11)
Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección VIII, II Circuito Judicial S.J.

5.9.5 Sentencia relevante sede civil

“(…) no se debe obligar al consumidor a aceptar los desperfectos de un vehículo totalmente nuevo y permitir que quede esclavizado a llevarlo perpetuamente al taller de reparación de la agencia, para que ésta corrija los desperfectos constantes del mismo, pues quien paga por un vehículo nuevo, debe recibir los beneficios de su inversión (…) el actor había cumplido con la obligación de llevarlo al taller de la demandada sin ningún resultado práctico pues igual volvía a fallar, esta obligación había perdido su causa, su razón de ser, convirtiéndose en una exigencia vana, hija del capricho de la demandada para eludir el cumplimiento de la única prestación que cabía realizar en este caso, que era instalar un motor nuevo en el vehículo del actor (…) El comerciante está obligado a garantizar todo bien o servicio que ofrezca al consumidor en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente y seguridad establezcan las normas respectivas. Se trata de un régimen de responsabilidad objetiva que se infiere de la regulación contenida en los artículos 34 inciso g), 35 y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (…)”

Resolución 258-10 (13:20 horas, 30-06-10) Tribunal Segundo Civil, sección II.

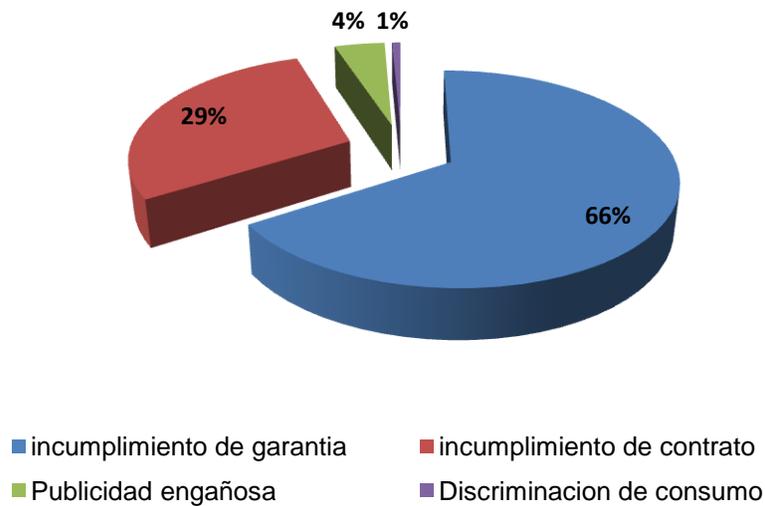
DENUNCIADO:

AUTOMOTORES SUPERIORES, S.A.

Cuadro N°2

Denuncias por vehículos nuevos segmentadas por materia. 2006 - 2013		
MATERIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Incumplimiento de garantía	91	66%
Incumplimiento de contrato	40	29%
Publicidad engañosa	6	4%
Discriminación de consumo	1	1%
TOTAL	138	100%

Gráfico N°9
Denuncias por vehículo nuevo según materia
2006-2013



Cuadro N°3

DENUNCIAS VEHÍCULOS NUEVOS DESGLOSE POR ESTADO	
ESTADO	CANTIDAD
Archivo con lugar	6
Archivo desistimiento	13
Archivo extraprocesal	7
Archivo inadmisible	9
Archivo sin lugar	6
Conciliado	50
Desistido	6
Resuelto con lugar	15
Resuelto inamisible	1
Resuelto sin lugar	7
En Trámite	18
TOTAL	138

Cuadro N°4

Denuncias por vehículos nuevos declaradas con lugar	
ESTADO	CANTIDAD
Grupo Q de Costa Rica (Lachner & Saenz S.A.)	8
Automotores Superiores S.A.	2
Autos Xiri S.A.	2
Vehículos Internacionales Veinsa S.A.	2
Euro Autos de Centroamérica S.A.	1
Grupo Motores Británicos	1
Auto Emsambladora S.A.	1
Vetrasa	1
Motores Franceses S.A.	1
BMW Customer Service	1
Kia Motors	1
TOTAL	21

Cuadro N°5

DENUNCIAS DECLARADAS CON LUGAR CON RECURSOS	
ESTADO	CANTIDAD
Con Lugar no presentaron recurso	5
Con Lugar recurso resuelto	14
Con Lugar recurso pendiente de resolver	2
TOTAL DENUNCIAS CON LUGAR	21

6. Fiscalización de garantías en vehículos usados

El estudio de fiscalización de autos usados se realizó en 52 agencias ubicadas entre las provincias de Alajuela, Heredia y Cartago a saber:

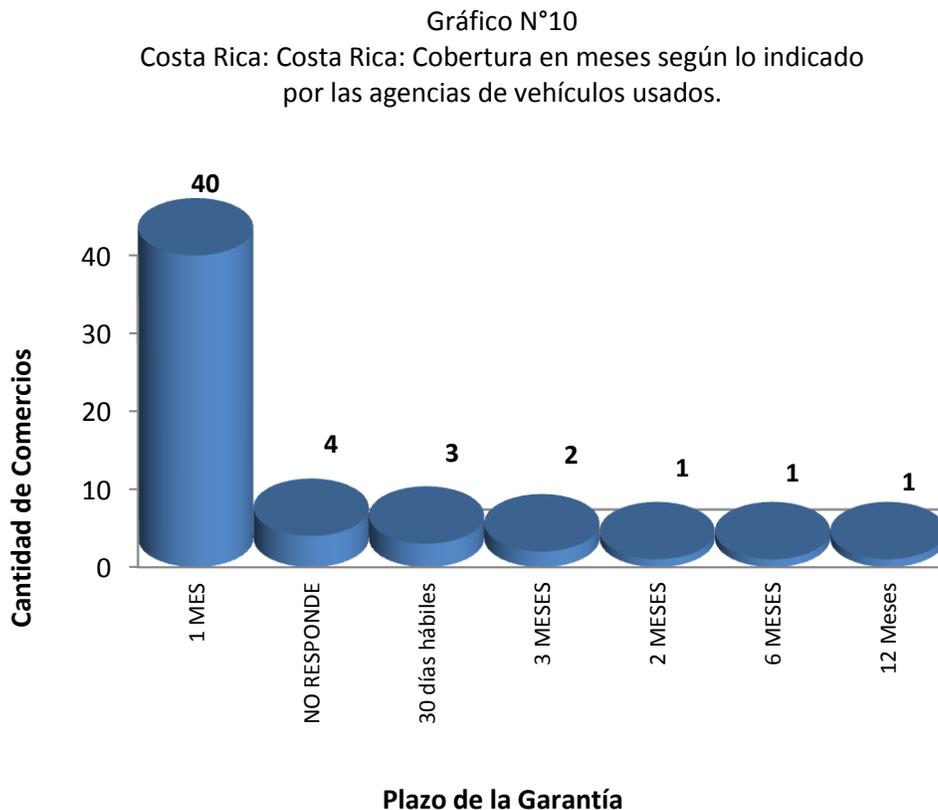
Cuadro N°6
Agencias de autos usados, fiscalizadas

1. AUTOS SACC	8. AUTOS COCO	15. JONEFARA	23. AUTOS JOPECO	31. AUTOS SOLARTE	39. AUTOS OBANDO	46. AUTOS SOTO
2. AUTOS ARAYA	9. AUTOS MONTE MAR	16. AUTOS FRAVISA	24. AUTOS LOS AMIGOS	32. AUTOS SANTO DOMINGO	40. AUTOS OLAS	47. HERBERT ULLOA HOFFMAN
3. AUTOS 7&M	10. AUTOS MISTIKA	17. AUTOS HNOS BARRANTES	25. AUTOS SANTA MARIA CUBERO	33. FRANCISCO CRUZ ZAMORA	41. AUTOS PORRAS	48. AC MOTORS
4. AUTOS BH	11. AUTOS GRUPO LOS ANGELES	18. SUPER AUTOS	26. AUTOS UGALDE	34. TICO AUTOS GRIEGOS	42. AUTOS SASSO S.A.	49. AUTOS UNIVERSAL
5. AUTOS FOFIS	12. TICOCAR	19. AUTOS MR	27. AUTO SANFRA	35. CORPORACION ATV	43. AUTOS ITALIA	50. AUTOS RAJOMA
6. AUTOS SAN JUAN	13. JLEDEZMA	20. AUTO ACCION	28. AUTOS LANDRENI	36. VEINSA (VEHICULOS INTERNACIONALES S.A.)	44. VEHICULOS Z&M S.A.	51. AUTOMOTORES DEL CASTILLO
7. AUTOS HERMANOS ROJAS	14. MOTORES BRITANICOS DE COSTA RICA	21. AUTO PLAZA	29. AUTOS COLIN	37. AUTOS DAHIANA	45. PROPIAUTO DEL SUR	52. AUTOS ABRE
		22. AUTOS ARCE	30. AUTOS COTO	38. AUTOS PRIPA		

De las agencias supra, se analizó la información proporcionada por las agencias. Los aspectos analizados en las ventas de autos usados son los siguientes:

6.1 Plazo de la garantía:

Respecto al plazo en años que cubre la garantía, 40 agencias ofrecen **1 mes** de garantía (**días naturales**), 4 no responden, 3 ofrecen garantía de 30 **días hábiles**, 2 agencias ofrecen garantía de 3 meses, 1 de 2 meses, 1 de 6 meses y por último 1 ofrece durante 12 meses como se muestra a continuación:



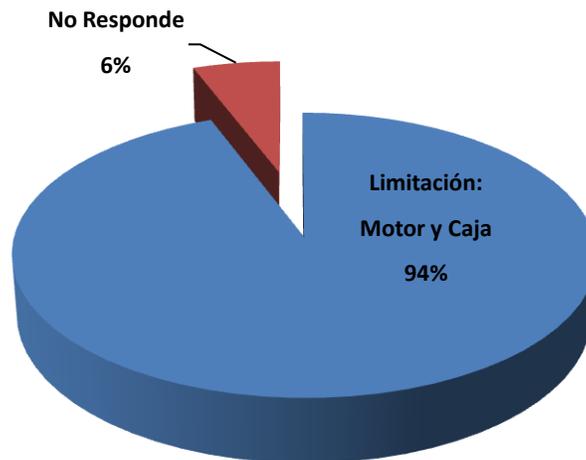
Fuente: Elaboración propia con datos de las agencias de vehículos usados

Tanto las agencias que brindan la garantía de 30 días naturales como las 4 agencias que no responden incumplen al informar el plazo mínimo de garantía; lo correcto son 30 días hábiles, esto de conformidad con el Artículo 104 del Reglamento a la ley N°7472 establece un plazo mínimo de treinta días hábiles.

6.2 Alcances y Limitaciones

De las agencias en estudio 49 limitan la garantía al Motor y Caja de Transmisión lo cual representa un 94% y 3 no respondieron.

Gráfico N°11
Costa Rica: Alcances de la garantía, venta de vehículos usados



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

1.1. Exclusiones de la Garantía.

Las siguientes piezas son las indicadas por las agencias que son exclusión de la garantía:

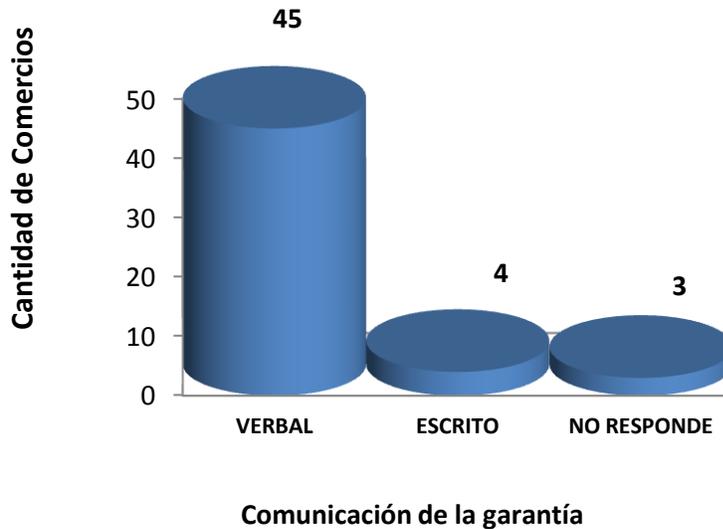
- Accesorios
- Suspensión
- Rotulas
- Antena
- Aire acondicionado
- Radio
- Aros

- Fugas de aceite
- Frenos
- Ejes
- Luces
- Cluth
- Daños en parte inferior del vehículo
- Descuidos del Consumidor
- Carrocería y pintura
- Sistema Eléctrico
- Embrague
- Llantas

6.3 Información de las limitaciones de la garantía

De los comercios en estudio, 45 agencias brindan información verbal lo cual representa un 86%, únicamente 4 agencias presentan documento por escrito con algunos aspectos de la garantía lo cual representa un 8%, mientras que.

Gráfico N°12
Costa Rica: Comunicación de la garantía, venta de vehículos usados



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

6.4 Ejemplos de incumplimientos detectados

Del estudio realizado en las ventas de vehículos usados se encontraron los siguientes incumplimientos:

- 1.- Limitan la garantía a caja de transmisión y motor.
- 2.- No informan de manera clara, veraz, suficiente de modo previo a la decisión de consumo, las condiciones y limitaciones generales de la garantía.
- 3.- Informan un plazo mínimo de la garantía de un mes, cuando lo correcto son 30 días hábiles.
- 4.- Se encontraron cláusulas que tienen a confundir al consumidor.
- 4.- No se informa las condiciones de financiamiento previa a la decisión de consumo.

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 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.

No debe aplicarse las exclusiones de manera automática y debe de quedar 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 de manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor. En ese sentido, es importante destacar la responsabilidad del comerciante a la hora de informar de manera correcta al consumidor.

Sobre las **exclusiones de la garantía**, 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 eximente, 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:

1. Partes y piezas que se gastan por el uso normal del vehículo
2. Falta de mantenimiento
3. Uso de fluidos diferentes a lo especificado por el fabricante
4. Instalación o modificación de piezas en forma no autorizada
5. Desperfectos ocasionados por la negligencia del comprador
6. No cubre las piezas y conjuntos de partes que no son permitidos por la agencia
7. Eliminación o modificación del VIN o número de identificación
8. Odómetro alterado
9. Gastos indirectos por desperfecto de vehículo: llamadas de teléfono, pérdida comercial, alquiler de vehículo, hospedaje, traslados.
10. Si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el manual del usuario.
11. Daños causados por el fallo de otra pieza del vehículo.
12. Condiciones ambientales
13. No cubre aquellos vehículos considerados de transporte público
14. Accidentes de cualquier tipo
15. Cuando el vehículo no cumple las especificaciones funcionales del mercado para el que no ha sido homologado, requisitos legales, sanciones impuestas por gobiernos o autoridades competentes.

Sobre la limitación al cambio del vehículo o devolución del dinero, se encontraron dentro de los documentos de garantía información que inducen a error o a una falsa percepción al consumidor. Según indica el artículo 108, 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". Por lo antes mencionado, 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, las siguientes son cláusulas que incumple la normativa supra citada:

"La garantía asumida por el concesionario cubre la reparación o el cambio de los elementos defectuosos para la solución definitiva del incidente y en consecuencia, no contempla la anulación de la venta, reducción del precio o sustitución del vehículo completo."

"Esta garantía no contempla el cambio de vehículo o devolución del importe en dinero pagado por el cliente."

Por tanto, el comerciante deberá de informar de manera clara, verás, suficiente al consumidor y corregir cualquier cláusula como las mencionadas anteriormente, de manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor.

Sobre la limitación de la garantía a ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas las cuales no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo, se encontraron dentro de los documentos de garantía información que inducen a error o a una falsa percepción al consumidor. De manera reiterada, la Comisión Nacional del Consumidor ha señalado acerca del tema de la garantía, que 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 de respaldo, se reputa como un elemento intrínseco de funcionamiento apropiado del artículo que se ofrece al consumidor.

Sobre esta base, es de esperar que el producto cubra las expectativas de funcionalidad 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. (Ver voto 838-15 de las trece horas diez minutos del veinte de julio del dos mil quince).

Ampliando lo anterior, cabe mencionar lo que ha referido la jurisprudencia jurisdiccional: *“(...) se debe indicar que de conformidad con lo establecido por los artículos 35 y 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, existe una obligación por parte del comerciante en garantizar el bien el funcionamiento del bien adquirido por los consumidores, máxime tratándose de un vehículo nuevo en donde el comprador no debe asumir ningún riesgo respecto de las condiciones generales del bien, siendo que la responsabilidad del funcionamiento adecuado del vehículo recae en la empresa que lo introduce al mercado. En este mismo sentido y conforme lo determinó el Tribunal Primero Civil en la resolución de las ocho horas diez minutos del 28 de marzo del 2007, citada por el Tribunal de instancia, el consumidor adquirió de la actora un vehículo cero kilómetros, el cual supone que no tendrá ningún desperfecto en razón de provenir de la fábrica y haber superado los controles de calidad. Conforme se establece en el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor el comerciante independientemente de la culpa debe responder si el consumidor resulta perjudicado en razón del bien o servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos (...)”* (resolución de las 15:15 horas, del 26 de febrero de 2009, del Tribunal Contencioso Administrativo, sección IX, II circuito judicial de San José, anexo A). La sentencia invocada señala asimismo que *“(...) el consumidor acepta adquirir la unidad según los estándares propios de un vehículo cero kilómetros, el cual supone, sin lugar a dudas, que no tendrá ningún desperfecto en razón de provenir de la fábrica y haber superado los controles de calidad respectivos (...). El tema no es la magnitud de esas anomalías, como lo afirma el Juzgado, sino que ni siquiera se debieron producir aun cuando individualmente sean pequeñas, todas juntas provocan un gran malestar respecto a las condiciones generales del bien adquirido. El comerciante debe garantizar los requerimientos técnicos de la unidad vendida (...)”* (Tribunal Primero Civil, resolución de las ocho horas diez minutos del 28 de marzo del 2007).

Limitar la garantía a ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas las cuales no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo, claramente contraviene los artículos 32 inciso c), 34 inciso b) y 43 de la Ley N°7472 y artículo 108 inciso a) del Reglamento a la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

En este sentido, las siguientes son cláusulas que incumple la normativa supra citada:

1. “La garantía no cubre la corrección de ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas las cuáles no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal, ni la calidad del vehículo”.
2. “Los ruidos o vibraciones producto del uso ordinario, desgaste, goteo o deterioro de superficies, tales como decoloración, desvanecimiento, deformación, manchas, desgaste y rasgaduras no están cubiertos por la Garantía Limitada del vehículo”.
3. “Los ruidos o vibraciones producto del uso ordinario, desgaste, goteo o deterioro de superficies, tales como decoloración, desvanecimiento, deformación, manchas, desgaste y rasgaduras no están cubiertos por la Garantía Limitada del Vehículo”.
4. “Pequeñas irregularidades que no afectan la calidad o funcionamiento del vehículo, tales como pequeños ruidos o vibraciones, o ítems considerados característicos del VH”.
5. “Ruidos, vibraciones y deterioro normal: Los ruidos y vibraciones producto del uso ordinario, desgaste, goteo o deterioro de superficies, tales como decoloración, desvanecimiento, deformación manchas, desgaste, rasgaduras no están cubiertos por la Garantía Limitada del vehículo”.

Por tanto, el comerciante deberá informar de manera clara, verás, suficiente al consumidor y corregir las cláusulas que limitación de la garantía a ruidos de bajo sonido o vibraciones muy pequeñas las cuales no son reconocidas como que afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor.

Sobre los reclamos de garantía y resolución de conflictos, se encontraron dentro de los documentos de garantía información que inducen a error o a una falsa percepción al consumidor tales como:

“ _____, como representante del fabricante tendrá a su cargo la última decisión y definitiva ante cualquier reclamo de garantía.”

“Cláusula de Resolución de Conflictos. Todos los reclamos o diferencias que se deriven del presente contrato, para su interpretación en orden de validez, eficacia y alcance, se resolverán de

manera definitiva, primero por negociación entre las partes; de no lograrse un acuerdo, en segundo término, las partes acudirán a una Mediación y de no lograrse una solución del conflicto, como tercera opción, las partes acuerdan someterse a un Arbitraje Institucional; ambas alternativas, la mediación y el arbitraje, de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento del centro de Justicia Alternativa de la Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El Centro de Justicia Alternativa de la Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria administrará los procesos de mediación y de arbitraje.”

“Juicio por el reclamo de garantía: ____ por medio del ____, se reserva el derecho de proporcionar una decisión final en todos los reclamos de garantía.”

“ ____ se reserva el derecho de una decisión final en todos los reclamos de garantía”

Este tipo de cláusulas contraviene el artículo 41 de la Constitución Política al acceso a la justicia pronta y cumplida, así como a los artículos 32 inciso f) y 46 de la Ley N°7472. Si bien es cierto, este tipo de cláusulas se dan por no puestas, las mismas pueden inducir a error o a una falsa percepción a la hora de resolver sus diferencias o surgir algún conflicto.

Cabe mencionar que, el cumplimiento efectivo del derecho de garantía, lleva aparejada la adecuada labor por parte del comerciante, de informar al cliente, 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. 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.

No se omite manifestar que tres requisitos que deben concurrir para la invalidación de la garantía **(Voto 974-15 Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas y veinte minutos del veinticuatro de agosto del dos mil quince)**:

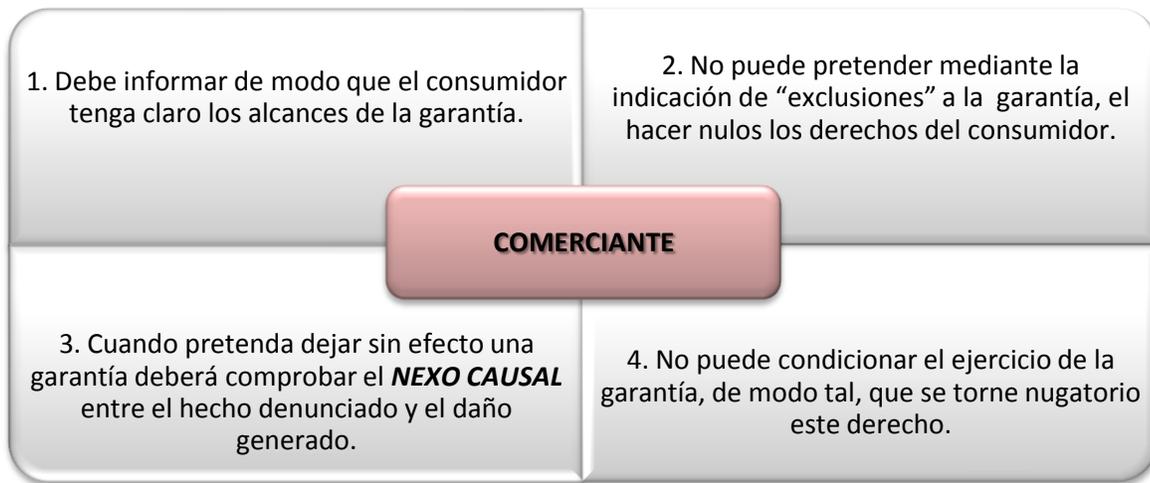
- 1) Que de previo a la compra de cada bien o servicio, se informe, mediante documento escrito, con suficiencia y claridad al consumidor, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.
- 2) Que exista un nexo causal entre la falla reportada por el usuario y la condición eximente, 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, que debe brindarse a cada consumidor en los diferentes estadios de la relación contractual y, en particular.

Sobre el **condicionamiento de la garantía**, la venta de un artículo no apareja condicionar al consumidor a la prestación futura de un servicio accesorio que, aunque pueda considerarse complementario, significa un acto de consumo adicional – de carácter oneroso – ajeno a la contratación principal y, en consecuencia, sustraído de compromiso alguno. Cabe citar que el numeral 34 inciso h) de la ley 7472, obliga al comerciante a “(...) abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo (...)” (subrayado suplido). No resulta aceptable, entonces, como en el caso puntual, atar a la cliente para que realice el mantenimiento normal de su automóvil, de manera exclusiva, en la agencia vendedora, so pena de anulación de su garantía, máxime cuando no se ha acreditado la existencia de una relación causal entre un aspecto y otro y cuya prueba está a cargo del comercio. **Voto 1686-13 Comisión Nacional del Consumidor a las quince horas veinticinco minutos del dos de diciembre del dos mil trece.**

7.2 Recomendaciones

7.2.1 Recomendaciones para el comerciante:

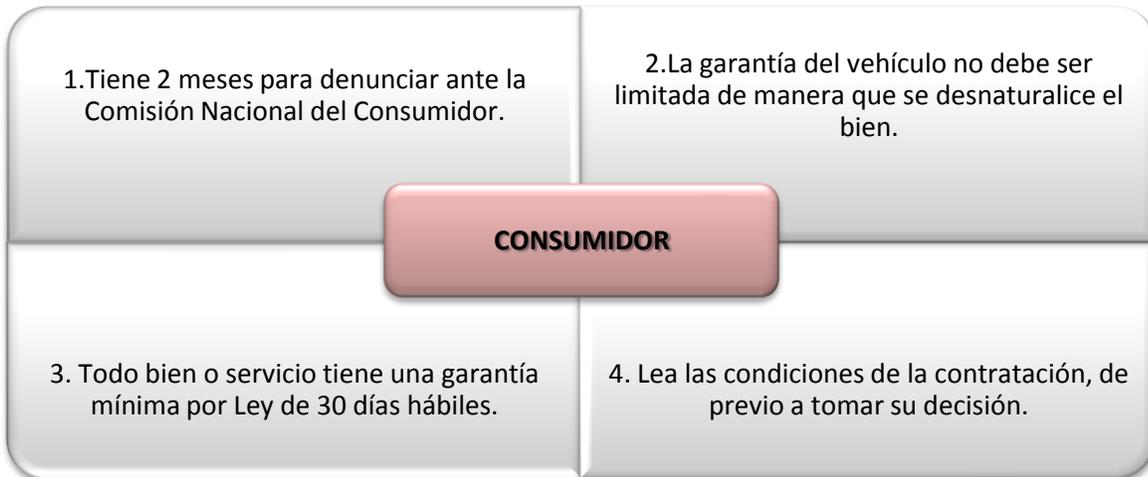
Se recomienda al comerciante los siguientes 4 aspectos:



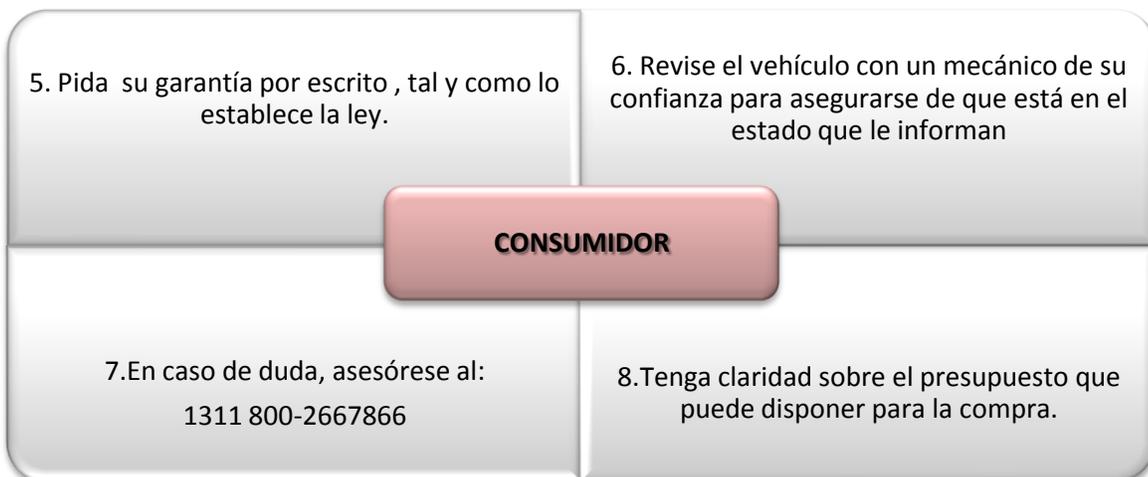
7.2.2 Recomendaciones para el consumidor

Se recomienda al consumidor los siguientes aspectos:

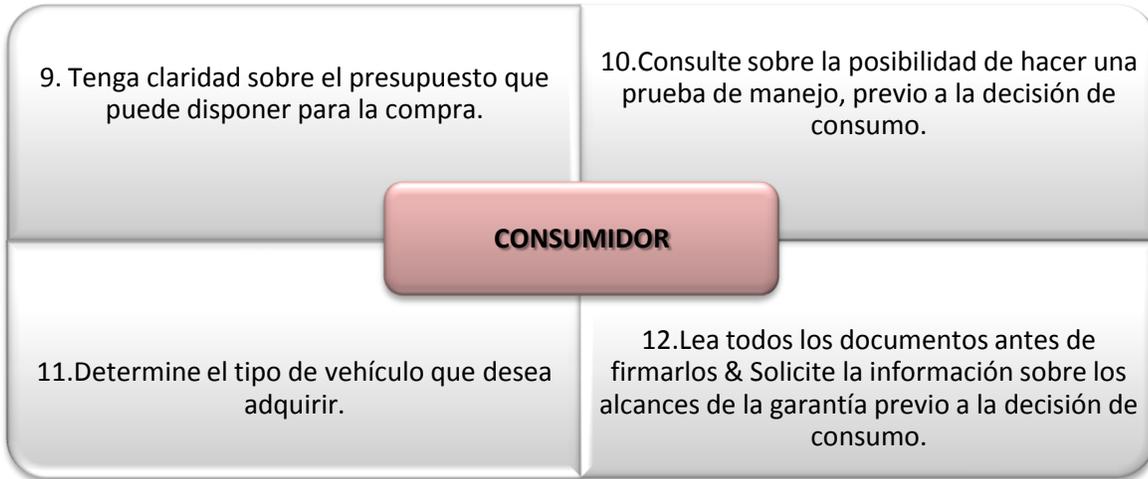
A)



B)



C)



8. Acciones tomadas

Las siguientes son las acciones tomadas de parte de esta unidad administrativa:

- 52 Prevenciones en trámite a agencias de vehículos usados.
- 15 Prevenciones en trámite a agencias de vehículos nuevos.

Se aclara que de no cumplirse la prevención se expone a una multa que puede ir desde ¢2.602.500 hasta ¢10.410.000.