

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

Fiscalización de información al consumidor sobre garantías en almacenes con venta de motocicletas nuevas

Elaborado por:

Lic. Sergio Solís Amén

Revisado por:

Licda. Kattia Chaves Matarrita

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Fundamento legal.....	3
3. Antecedentes.....	7
4. Objetivo .....	8
4.1. Objetivos específicos .....	8
5. Metodología de la investigación.....	8
6. Resultados de la fiscalización .....	10
6.1. Incumplimiento en la fecha de inicio de la garantía.....	11
6.2. Incumplimiento en el alcance de la garantía.....	11
6.3. Incumplimiento en las condiciones, limitaciones y exclusiones de la garantía .....	12
6.4. Incumplimiento en restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía u otros .....	14
6.5. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien .....	14
6.6. Incumplimiento en la limitación de la garantía a motor .....	15
6.7. Otros incumplimientos .....	18
6.7.1. Incumplimiento en las reglas especiales para los casos de reparación en garantía .....	18
6.7.2. Incumplimiento falta de claridad y veracidad en la información .....	19
6.7.3. Incumplimiento en la información sobre las Extra-Garantía.....	20
7. Conclusiones y Acciones tomadas.....	21
7.1. Conclusiones.....	21
7.2. Acciones tomadas.....	22

## 1. Introducción

La Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVP), con fundamento en el artículo 46 de la Constitución Política, así como con las potestades que le asigna la Ley Orgánica del MEIC (Ley 6054), su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37457-MEIC y su reforma Decreto Ejecutivo 39917-MEIC), y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) y el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, tiene como uno de sus objetivos, la fiscalización en el mercado con el fin de constatar la veracidad de la información otorgada al consumidor, así como el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Mediante oficio de la Comisión Nacional del Consumidor CNC-OF-010-18 del 19 de abril de 2018 se aprueba el programa de fiscalización del DECVP del 2018 dentro del cual se incluye el estudio sobre los alcances de las garantías en bienes y servicios, específicamente la información que se le facilita al consumidor siguiendo los requerimientos legales de la Ley 7472 y su reglamento.

## 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 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 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. *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. Antecedentes

Consultando el sistema de registro de denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor del 2015 a noviembre del 2017, se reportaron un total de 2020 denuncias relacionadas con un reclamo sobre la garantía, lo que representa el 49,62% del total de denuncias. En cuanto a las motocicletas, estas registran un total de 134 lo que equivale al 3,29% del total de denuncias por garantía. Cabe mencionar que bienes como celulares, vehículos, pantallas, refrigeradoras, lavadoras y computadoras también representan un peso en las denuncias, estos bienes ya se han analizado en otros estudios. De ahí la importancia de incluir un estudio para el mercado de las motocicletas en establecimientos especializados en este tipo de bienes.

Bienes o servicios 2017*	Cantidad	Porcentaje
Teléfonos móviles (celulares)	712	17.49%
Servicios turísticos - Ventas a plazo	311	7.64%
Vehículo	283	6.95%
Tarjeta de crédito	173	4.25%
Compra de vivienda-Ventas a plazo	137	3.37%

Pantallas Planas	136	3.34%
<b>Motocicleta</b>	<b>134</b>	<b>3.29%</b>
Servicios turísticos	130	3.19%
Refrigeradores domésticos	125	3.07%
Lavadoras domésticas	103	2.53%
Computadoras Portátiles	82	2.01%
Repuestos para vehículos	80	1.97%
Alimentos empacados	76	1.87%
Servicio de Credito Personal	69	1.69%
Prendas de vestir (no especificado)	68	1.67%
Zapatos (Calzado)	64	1.57%
Cocinas domésticas	42	1.03%
Muebles varios	40	0.98%
Servicio de casillero de paquetes	38	0.93%
Otros	1268	31.15%
<b>TOTAL</b>	<b>4071</b>	<b>100%</b>

\*Corte: 29/11/2017

#### 4. Objetivo

Se procede a revisar los alcances de la garantía en motocicletas nuevas, 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 motocicletas nuevas.
- Orientar al consumidor sobre el alcance de la garantía de motocicletas nuevas, previo a la toma de la decisión de consumo.
- Analizar la disposición de la información de las garantías de motocicletas nuevas proporcionada por las agencias.

#### 5. Metodología de la investigación

Basados en búsquedas en distintos sitios web, se encontró una lista de agencias distribuidoras de motocicletas las cuales se muestran a continuación:

<b>Marcas que representan</b>	<b>Nombre</b>
Benelii - Keeway - Haojue	EUROPA MOTOR S.A
BMW	BAVARIA MOTORS CR
Kawasaki	Otobaimotorscr
Harley Davidson	Motocicletas Mil Novecientos Tres
KTM	Made In Austria
CF Moto - Triumph	CFMoto de Costa Rica
Ducati - Piaggio - Vespa	Moto Desmo de Costa Rica
Euromot	Motos Euromot Costa Rica
Formula	Motos Formula Costa Rica
Freedom	Moto Sport de Costa Rica
Katana - Suzuki - Hero - UM	Grupo V Motors
Honda	SAVA
Indian	Motos Indian de Costa Rica
Kymco	Kymco de Costa Rica
MRT - TVS	Moto Más de Costa Rica
Agusta	MV Agusta de Costa Rica
SYM - Royal Enfield - MZ	Todo Motor
Pitster Pro	Pitster Pro
Serpento	Motocicletas Serpento
SMW	SWM de Costa Rica
Ural Style	Ural de Costa Rica
Yamaha	Yamaha

Del listado de agencias y en aras de realizar un primer estudio exploratorio, se procede a seleccionar aquellas agencias que cuentan con distribución directa de marcas y poseen expedientes administrativos por denuncias en la Dirección de Apoyo al Consumidor. En ese sentido, se seleccionaron las siguientes agencias:

<b>Marcas que representan</b>	<b>Nombre</b>
KTM	Made In Austria, S.A.
Freedom	Moto Sport de Costa Rica
Suzuki	Motos Suki, S.A.
Katana	Automotores Livianos de Centroamérica ALC
MRT - TVS	Moto Más de Costa Rica
Yamaha	Lutz Hermanos & Compañía Limitada

A las agencias mencionadas anteriormente se les solicitó información sobre las condiciones de las garantías para ser analizada, veamos:

1. Alcances y plazos de la garantía de los vehículos (motocicletas) para las distintas marcas que comercializan.
2. Documento explicativo sobre las condiciones de la garantía (manual del usuario, folleto explicativo o cualquier otro documento que contenga dicha información).
3. Descripción del procedimiento para hacer efectiva la garantía.
4. Indicación de cómo informan al consumidor las condiciones de la garantía así como el momento en que se le informa previo y posterior al acto de compra.
5. Indicación de cómo informan al consumidor sobre las condiciones o limitaciones de la garantía en caso de tener condiciones o limitaciones.

## 6. Resultados de la fiscalización

De las 6 empresas seleccionadas, se recibió información de los certificados de garantías. De la información analizada, se encontraron incumplimientos a la Ley 7472 y su reglamento. Los incumplimientos detectados son los siguientes:

1. En la fecha de inicio de la garantía
2. En el alcance de la garantía
3. En las condiciones, limitaciones y exclusiones de la garantía
4. En restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía u otros
5. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien
6. En la limitación de la garantía a motor
7. Otros incumplimientos:
  - a) En las reglas especiales para los casos de reparación en garantía
  - b) En falta de claridad y veracidad en la información
  - c) En la información sobre las Extra-Garantías

De todas las variables analizadas, se encontraron 3 incumplimientos presentes en todas empresas analizadas: 1) en el alcance de la garantía, 2) en las condiciones, limitaciones y exclusiones a la garantía, 3) restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados, manual de usuario u otro. El detalle de la cantidad de empresas con cada incumplimiento según variable se presenta a continuación:

Incumplimiento	Motosport	Made In Austria	Lutz Hermanos & Cía	Moto Mas	Automotores Livianos de CA ALC	Motos Suki
Fecha de inicio de la garantía	X		X		X	X
Alcance de la garantía	X	X	X	X	X	X
Condiciones, limitaciones y exclusiones a la garantía	X	X	X	X	X	X
Restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados, manual de usuario u otro	X	X	X	X	X	X
Información poco clara sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien que tiene el consumidor		X	X			
Limitación de la garantía al motor				X		
Falta de claridad y veracidad	X			X		X

Producto del estudio se procedió a notificar 6 prevenciones para que las empresas corrijan los incumplimientos detectados y se incluirá en la programación de estudios del 2019, continuar con otras agencias de motocicletas para ajustar este mercado a la normativa nacional vigente.

### 6.1. Incumplimiento en la fecha de inicio de la garantía

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 deber de informar el alcance de la garantía: “(...) *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 (...).*”. Por lo indicado en el artículo supra se encontró los siguientes incumplimientos: **1)** En todas las empresas, no se indica el **alcance territorial** de la garantía. **2)** En cuanto a la **permanencia de la garantía del bien** se encontró una empresa que informa como requisito para hacer efectiva la garantía la fotocopia de la cédula así como póliza de garantía y copia de factura, lo que puede generar confusión al consumidor sobre la persona física que puede gestionar el reclamo en caso de garantía.

### 6.2. Incumplimiento en el alcance de la garantía

*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 deber de informar el alcance de la garantía: “(...) 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 (...).*”. Por lo indicado en el

artículo supra se encontró los siguientes incumplimientos: 1) No se indica el alcance territorial en el certificado de garantía. 2) En cuanto a la permanencia de la garantía del bien se debe de omitir cualquier tipo de enunciado que induzca a error o a una falsa percepción al consumidor, y sobre todo, restringir el derecho de permanencia de la garantía. Por tanto, se les previene, según lo establece el artículo 107 del Reglamento a la Ley 7472, para que se informe el alcance territorial de las garantías de los bienes y servicios que su representada comercializa. Además, se le previene para que corrija cualquier cláusula o enunciado de manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor en cuanto a la permanencia de la garantía del bien tales como: “Procedimiento para hacer efectiva la garantía: b) Para hacer efectiva la garantía se debe presentar la Póliza de garantía, la fotocopia de la cédula y la fotocopia de la factura. (...)”.

### 6.3. Incumplimiento en las condiciones, limitaciones y exclusiones de la garantía

Según lo indica el artículo 107, se debe de informar al consumidor las **condiciones** de la garantía, estas “(...) 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 (...)”. En ese sentido, se encuentran cláusulas y/o enunciados que tienden a confundir o informar de manera incorrecta al consumidor. Este tipo de cláusulas o enunciados incumplen lo establecido en la normativa vigente por lo que deben de eliminarse y/o modificarse para que no induzcan a error al consumidor.

Algunos ejemplos pero no limitado a estas se muestran a continuación:

#### *“Exclusiones de Garantía*

- a. *Daños surgidos por rebasar los límites y las indicaciones específicas en el manual del propietario como son: carga máxima, velocidad motriz y capacidad de personas.*
- b. *La garantía no se aplicará por ningún defecto causado por el mal uso, negligencia o mal cuidado de la motocicleta.*
- c. *La garantía se pierde si la motocicleta se repara fuera de nuestra red de talleres autorizados.*
- d. *La garantía no cubre las reparaciones causadas por accidente vial.*
- e. *Deterioro causado por descuidar el mantenimiento periódico del producto (limpieza, refacciones o ajustes)*
- f. *Las motocicletas utilizadas como vehículos de alquiler o taxi.*
- g. *Daños causados por usar refacciones que no distribuye Automotores Livianos de Centroamérica ALC, S.A. S.A*
- h. *Deterioro por efectos de tiempo y lugar, corrosión, decoloración de pintura y desgaste de componentes.*
- i. *Hacer modificaciones o adaptaciones al diseño original del producto.*
- j. *Automotores Livianos de Centroamérica ALC, S.A no será responsable de arreglos o convenios donde fue adquirido*

*el equipo o con talleres no comprendidos en esta póliza de garantía.*

**Condiciones**

- a. *Estar al día con los pagos correspondientes al crédito de su motocicleta*
- b. *Realizar sus servicios de mantenimiento UNICAMENTE en talleres autorizados sin exceder los kilómetros correspondientes.*
- c. *Todo reclamo de garantía debe validarse por un mecánico y taller autorizado, los traslados de motocicletas al taller y sus costos, competen al propietario de la misma.”*

**“IMPORTANTE**

*...La garantía no cubre las siguientes piezas.*

- a) *Componentes eléctricos*
- b) *Cables*
- c) *Silvin y bombillos*
- d) *Baterías*
- e) *Pintura*
- f) *Tapicería*
- g) *Calcomanías*
- h) *Piezas Exteriores*
- i) *Llantas y neumáticos*
- j) *Rayos o aros*
- k) *Bujías*
- l) *Pastillas o fricciones*
- m) *Amortiguadores*
- n) *Espejos*
- o) *Lentes y direccionales 1. Piezas plásticas”*

Cabe mencionar que, en cualquier exclusión o limitante a la garantía, debe existir necesariamente **un nexo causal** en donde el comerciante demuestre que el daño se debió a alguno de los factores descritos dentro de las exclusiones. Tal como lo reiteró la Comisión Nacional del Consumidor mediante el voto 022-16 de las catorce horas y veinte minutos del siete de enero del dos mil dieciséis; para la aplicación de exclusiones o limitantes de las garantías, deben concurrir **tres 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. Las ausencias 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 funcionabilidad del bien adquirido para su adecuado uso y disfrute.”*

Lo anterior también ha sido ratificado en las siguientes resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor: 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.

En consecuencia, **NO** se puede aplicar las exclusiones de manera automática y **debe quedar lo suficientemente claro de previo a la 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. Para su aplicación, todas deben ser demostradas por el comerciante con base en los criterios expuestos de la Comisión Nacional del Consumidor y la normativa citada.

#### **6.4. Incumplimiento en restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados de garantía u otros**

Todo bien o servicio está implícitamente garantizado tal como lo establece los artículos 34 inciso g) y 43 de la Ley 7472. Se encontró en todos los establecimientos, cláusulas que restringir el derecho a la garantía contra entrega de documentos adicionales a la factura comercial siendo esta última comprobante suficiente de la relación de consumo. Este tipo de cláusulas o enunciados incumplen lo establecido en la normativa vigente por lo que deben de eliminarse y/o modificarse para que no induzcan a error al consumidor. Algunos ejemplos pero no limitado a estas se muestran a continuación:

*“Requisitos que debo presentar al solicitar una garantía.*

- ✓ CERTIFICADO DE GARANTIA
- ✓ Presentación de Certificado de Control de Mantenimiento debidamente sellado”

#### **6.5. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien**

El artículo 108 del reglamento a la Ley 7472 indica: *“(...) 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. (...)”*. Al analizar la documentación proporcionada se encuentra información poco clara respecto al artículo supra. Este tipo de cláusulas o enunciados incumplen lo establecido en la normativa vigente por lo que deben de

eliminarse y/o modificarse para que no induzcan a error al consumidor. No puede existir información parcializando a solo la reparación del bien. Ejemplo de lo anterior se muestra a continuación:

*“A) El concesionario vendedor garantiza el vehículo vendido durante 24 meses, sin límite de kilometraje, contando a partir de la fecha de entrega. Esta garantía cubre cualquier defecto de material, o vicio de construcción, sobre la base del estado de la técnica y el nivel tecnológico en el momento de su fabricación.*

*B) El derecho de la aplicación de garantía existirá solamente cuando el defecto o vicio sea notificado por el cliente inmediatamente después de ser detectado dentro del plazo de la garantía legal y voluntaria. Un pequeño incidente solucionado en el momento, puede evitar mayores incomodidades en el futuro.”*

*E) La garantía cubre la reparación de los defectos que pudieran aparecer, así como los daños que hubieran producido sobre otras partes del vehículo, y como consecuencia de dichos defectos, siempre que los trabajos de garantía se realicen exclusivamente en el taller del concesionario autorizado.*

*H) La garantía asumida por el concesionario KTM 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.”*

Se menciona en este caso que la garantía de las motocicletas cubre los vicios y defectos de cualquier clase y los defectos de fabricación y no aplica para la sustitución del vehículo completo; esto limita los derechos del consumidor a obtener la garantía, según la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 en su artículo N°43 de Garantía.

## 6.6. Incumplimiento en la limitación de la garantía a 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 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”* (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)

Según consta en el documento denominado “*Certificado de Garantía*” se indica:

#### IMPORTANTE

- ✓ Esta garantía representa responsabilidad por defectos o problemas del motor con el vehículo adquirido.

En ese sentido, limitar la garantía a únicamente ciertos componentes -motor -, 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 Nº7472 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.

## 6.7. Otros incumplimientos

Además de los señalados anteriormente, se encontraron en los documentos aportados, incumplimientos a la normativa que se señalan a continuación:

### 6.7.1. Incumplimiento en las reglas especiales para los casos de reparación en garantía

El artículo 108 del Reglamento a la Ley 7472 establece el derecho que tiene el consumidor, a la reparación del bien dentro de la vigencia de la garantía el consumidor. En concordancia a lo anterior, el artículo 109 establece las reglas para los casos en que aplica la reparación tales como los siguientes:

*“(...) 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 (...)”*

*“(...) 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 (...)”*

Al analizar la documentación se encontró incumplimiento a los incisos supra citados al indicarse lo siguiente:

#### IMPORTANTE

- ✓ Por disposición de MEIC, Moto Mas tendrá 15 días hábiles para resolver el proceso de la garantía planteado.

Este tipo de cláusulas establecen plazos que aplica únicamente en caso de reparación y no para toda la garantía la cual puede incluir el cambio o la devolución del dinero según corresponde, tal como lo establece el artículo 108 del Reglamento a la Ley 7472. Adicionalmente, el plazo para la reparación es de 15 días naturales y no hábiles.

#### 6.7.2. Incumplimiento falta de claridad y veracidad en la información

Se encontró dentro del documento de garantía, información que **induce a error, falta de claridad y/o veracidad en la percepción del consumidor**. Según indica el artículo 34 de la Ley N°7472, inciso b): *“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 certificado”*.

En este sentido, la siguiente cláusula en el documento de **“Términos y Condiciones de Garantía de Vehículos nuevos Motosport S.A.”** incumple la normativa supra citada y deben modificarse:

#### *“ACEPTACION DEL CLIENTE*

*“Manifiesto haber sido informado de lo anterior. Asimismo, manifiesto haber hecho una verificación de los elementos visibles y aparentes del vehículo y el mismo me es entregado en perfecto estado de conservación, sin señas visibles de daño alguno, ni en carrocería, ni en estructura, ni en motor. Firmo en señal de confirmación de ello”*

No se le puede trasladar la responsabilidad al consumidor de conocer el estado del vehículo que se está adquiriendo ya que este no tiene el conocimiento técnico.

Cabe mencionar que dentro del ordenamiento jurídico costarricense encontramos una ley especial, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del consumidor, N° 7472 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC, cuerpos normativos que definen las regulaciones aplicables a las relaciones comerciales entre, un consumidor final y un comerciante. Cabe advertir en este punto que estas relaciones se caracterizan por ser asimétricas, esto significa que las partes que intervienen en una

compraventa o relación de consumo, no cuenta con la misma información sobre el producto, servicio o activo objeto de la compraventa. En otras palabras, existe una relación asimétrica o desequilibrada entre el comerciante –quien ostenta la información- y el consumidor. Entonces, se genera una **diferencia natural** y se convierte en el punto de inicio para analizar cualquier normativa, hecho o situación, que tenga origen en un acto de consumo. La doctrina ha señalado que:

*“(...) el eje de la protección al consumidor, radica en un problema de asimetría informativa, ya que se entiende que uno de los requisitos esenciales para que el mercado funcione de acuerdo a criterios de eficiencia es que los agentes manejen la misma información, lo cual significa que tanto empresas como consumidores gocen de la información necesaria como para decidir qué es lo que le conviene a sus intereses. En el caso de los consumidores, estos necesitan saber qué condiciones y precios se ofrecen en el mercado, qué términos contractuales se incorporan a los contratos que celebran (...) requisito que se cumple mejor del lado de las empresas que del lado de los consumidores (...)”.* En razón de lo anterior, el consumidor por naturaleza se encuentra en una posición de desequilibrio en su relación con el comerciante, y, por lo tanto, requiere una protección legal especial que permita compensar esta situación de desventaja existente en el mercado, siendo una de ellas la tutela del derecho a la garantía en bienes y servicios.

### **6.7.3. Incumplimiento en la información sobre las Extra-Garantía**

Cabe mencionar que cualquier servicio adicional que se ofrezca deben de informarse de manera clara y verás previa a la decisión de consumo sobre su naturaleza, las características, el precio de contado así como de cualquier otro dato determinante tal como establece el artículo 34 inciso b) de la Ley 7472.

En tal caso, se encontró en los certificados de garantía, información propia de un servicio distinto pero cuya denominación puede tender a confundir al consumidor. *“...con opción de compra de 'GARANTIA EXTENDIDA. (Consulte en su agencia de Suzuki más cercana). Para mantener la validez de esta garantía, debe cumplir con todos los servicios de mantenimiento periódico dentro de los rangos de kilometraje o tiempos descritos en este certificado. Lo que acontezca primero.*

*IMPORTANTE: Los tres primeros servicios gozan de “Mano de Obra Gratis” con el canje de los cupones desprendibles de este certificado (Es necesario presentar este certificado debidamente lleno y firmado). Los materiales empleados en el servicio son cobrados y su costo puede diferir de una revisión a otra.*

*EXCLUSIVO PARA GARANTÍA EXTENDIDA:*

*Si concluye los 6 primeros servicios dentro de los rangos de tiempo o kilometraje establecidos, obtendrá el 7mo servicio de mantenimiento periódico con Mano de Obra, Aceite, Filtro, Bujía y solventes totalmente gratis, es necesario el sello y firma en el registro de visitas a su taller autorizado Suzuki. La no asistencia a revisiones dentro de estos rangos, puede ocasionar inclusive, la pérdida de la garantía”*

Cualquier servicio adicional que se ofrezca debe de informarse de manera adecuada que no induzca a error o engaño al consumidor y con suficiente claridad que es un servicio adicional y opcional y con una naturaleza distinta a la garantía implícita del bien la cual es un derecho del consumidor. No se debe

desnaturalizar la función del certificado de garantía implícita con cualquier bien o servicio adicional que se ofrezca a los consumidores.

## 7. Conclusiones y Acciones tomadas

### 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.

Del análisis de la documentación se encontraron 3 incumplimientos presentes en todas empresas analizadas: 1) en el alcance de la garantía, 2) en las condiciones, limitaciones y exclusiones a la garantía, 3) restringir o limitar el derecho a la garantía contra presentación de certificados, manual de usuario u otro.

Se encontró falta de claridad y veracidad por cuanto los plazos de garantía corren desde el momento de la factura y no la entrega del bien según se establece en la normativa.

Se encontró redacción que hace referencia únicamente a las reparaciones lo que genera confusión al consumidor ya que se excluye implícitamente el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien que tiene el consumidor.

En uno de los casos el plazo de reparación es de 15 días hábiles cuando la normativa indica 15 días naturales.

En otro caso, el consumidor firma una aceptación en cuanto al estado del vehículo, sin embargo, el consumidor por naturaleza se encuentra en una posición de desequilibrio en su relación con el comerciante, y, por lo tanto, requiere una protección legal especial que permita compensar esta situación de desventaja existente en el mercado, siendo una de ellas la tutela del derecho a la garantía en bienes y servicios. No se le puede trasladar la responsabilidad al consumidor de conocer el estado del vehículo que se está adquiriendo ya que este no tiene el conocimiento técnico

Por último, se encontró en los certificados de garantía, información propia de un servicio distinto pero cuya denominación puede tender a confundir al consumidor. No se debe desnaturalizar la función del certificado de garantía implícita con cualquier bien o servicio adicional que se ofrezca a los consumidores.

## 7.2. Acciones tomadas

Se procede a emitir 6 prevenciones para que corrijan los incumplimientos detectados y se sugiere continuar con otras agencias de motocicletas para ajustar este mercado a la normativa nacional vigente.