

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

Fiscalización de información al consumidor sobre garantías en venta de autos nuevos

Elaborado por:

Lic. Alexander Paniagua Oviedo

Revisado por:

Lic. Sergio Solís Amen

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 las condiciones, limitaciones y exclusiones de la garantía	11
6.2. Sobre el derecho a la devolución del precio pagado y el cambio del bien	12
6.3. 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	12
6.4. Incumplimiento en la fecha de inicio de la garantía.....	14
7. Conclusiones y Acciones tomadas.....	14
7.1. Conclusiones.....	14
7.2. Acciones tomadas.....	16

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 los vehículos nuevos, estos registran un total de 283 lo que equivale al 6,95% del total de denuncias por garantía. Cabe mencionar que bienes como celulares, 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 los vehículos 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%
Motocicleta	134	3.29%
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%
TOTAL	4071	100%

*Corte: 29/11/2017

4. Objetivo

En este estudio se procede a revisar los alcances de la garantía en vehículos nuevos, específicamente la información que se le facilita al consumidor al margen de los requerimientos legales de la Ley 7472 y su reglamento. Esto con el fin de orientar al consumidor sobre el alcance de garantía en vehículos nuevos, previo a la toma de la decisión de consumo y analizar la disposición de la información de las garantías de vehículos nuevos proporcionada por las agencias.

4.1. Objetivos específicos

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

5. Metodología de la investigación

Basados en la visita a la feria de autos nuevos denominada Expomovil-2018, donde se toman actas de comprobación de hechos respecto de la información que las agencias participantes que brindan a los consumidores se detalla las marcas y empresas fiscalizadas:

Marcas que representan	Nombre
Suzuki	VEHÍCULOS DE TRABAJO S.A.
Toyota, Lexus, Hino, Daihatsu	PURDY MOTOR S.A.
Ford	NACIONAL AUTOMOTRIZ NASA S.A.
Volkswagen	AUTOMOTRIZ CR CA S.A.
Faco	FRANZ AMRHEN Y CO S.A.
Isuzu, General Motors (Chevrolet), Hyundai	CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA S.A.
GreatWall, Soueast	GREATWALL AUTOS S.A.
Audi	CORPORACIÓN MOTORTEC S.A.
Nissan	AGENCIA DATSUN S.A.
BMW, Mini	BAVARIAN MOTORS C.R. S.A.
Mitsubishi, Ssang Yong, Brilliance, Fuso, Citroen, Peugeot, Geely, South East	VEHÍCULOS INTERNACIONALES VEINSA S.A.
Land-Rover	MOTORES BRITÁNICOS DE COSTA RICA S.A.
Morris Garages	ROYAL MOTORS DE COSTA RICA R.M.C. S.A.
Mercedes-Benz, Jeep, Dodge, Ram, Chrysler, Fiat.	AUTOSTAR VEHÍCULOS S.A.
Kia, Mazda	GRUPO QUALITY MOTORS S.A.
Renault	EURO ADVANCE S.A.
Subarú	AUTO SUBARÚ DE COSTA RICA S.A.
Volvo	GILDEMEISTER C.R. S.A.
ByD, Foton, Cherry	CORI MOTORS DE CENTROAMERICA S.A.

Del listado de agencias a las cuales se les levantó acta de comprobación de hechos y en aras de realizar un primer estudio exploratorio, se procedió a seleccionar aquellas agencias que no fueron incluidas en el estudio de garantía de vehículos nuevos realizado en el año 2017. En ese sentido, se han seleccionado las siguientes agencias:

Marcas que representan	Nombre
GreatWall, Soueast	GREATWALL AUTOS S.A.
Morris Garages	ROYAL MOTORS DE COSTA RICA R.M.C. S.A.
Mercedes-Benz, Jeep, Dodge, Ram, Chrysler, Fiat.	AUTOSTAR VEHÍCULOS S.A.
Renault	EURO ADVANCE S.A.
Volvo	GILDEMEISTER C.R. S.A.
ByD, Foton, Cherry	CORI MOTORS DE CENTROAMERICA S.A.

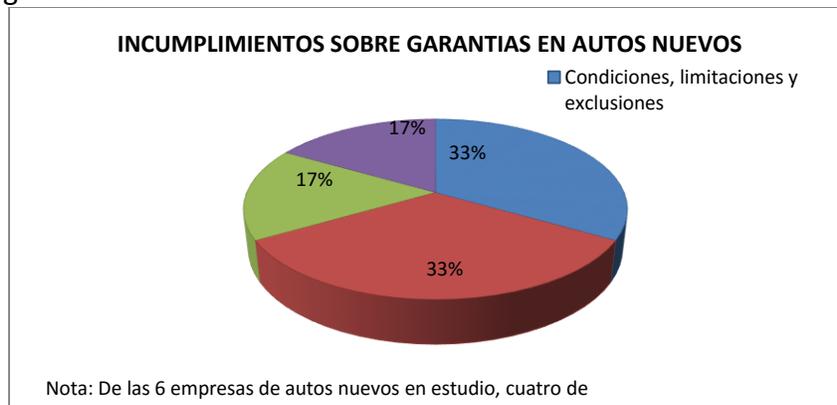
A las agencias mencionadas anteriormente se les solicitó información sobre las condiciones de las garantías para posteriormente ser analizada. La información a requerir es la siguiente:

- Alcances y plazos de la garantía de los vehículos para las distintas marcas que comercializan.
- Documento explicativo sobre las condiciones de la garantía (manual del usuario, folleto explicativo o cualquier otro documento que contenga dicha información).
- Explicar y detallar la forma en que se informa al consumidor las condiciones de la garantía previa a la decisión de consumo.
- Explicar y detallar la forma en que se informa al consumidor las condiciones de la garantía posterior a la decisión de consumo.
- Señalar un correo electrónico para recibir notificaciones.

6. Resultados de la fiscalización

De las 6 empresas en estudio, se recibió información de cuatro de ellas a través de certificados de garantías. De la información analizada, se encontraron incumplimientos a la Ley 7472 y su reglamento. De las empresas y variables analizadas, se determina lo siguiente:

- Una de las empresas no respondió a la solicitud de información la cual se incluirá en estudios del 2019 mediante la visita en sitio.
- Otra de las empresas no presenta incumplimientos de garantías en la información presentada.
- Cuatro de las empresas que presentan información, tienen incumplimiento en las condiciones, limitaciones y exclusiones a la garantía.
- Cuatro de las empresas que presentan información, tienen incumplimiento en el derecho al cambio de vehículo o devolución del dinero.
- Dos de las empresas que presentan información, tienen incumplimiento en cuanto a la limitación al ruido, vibraciones y deterioro.
- Dos de las empresas que presentan información, tienen incumplimiento en cuanto a la fecha de inicio de la garantía.



6.1. 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.

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 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. 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 funcionalidad 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.

6.2. 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.

Se menciona en este caso que la garantía de los autos 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.

6.3. 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 funcionabilidad 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.

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.

6.4. Incumplimiento en la fecha de inicio de la garantía

Se menciona en este caso que el inicio de la garantía, la cual resulta que debe de regir a partir del momento en que el consumidor tiene en su poder el bien negociado, a saber, según la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 en su artículo N°43 de Garantía, indica que:

Artículo 43.- Garantía. (tercer párrafo)

“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...”

El comerciante deberá informar de manera clara, verás, suficiente al consumidor y corregir las cláusulas que limitación de la garantía y corregir cualquier cláusula como las mencionadas anteriormente, de manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor en cuanto al inicio del periodo de garantía, pues este inicia a partir de la entrega del bien.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

Sobre el **inicio de la garantía**, la cual resulta que debe de regir a partir del momento en que el consumidor tiene en su poder el bien negociado, a saber, según la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 en su artículo N°43 de Garantía.

Por tanto, el comerciante deberá informar de manera clara, verás, suficiente al consumidor y corregir las cláusulas que limiten la garantía y corregir cualquier cláusula de manera tal que no induzca a error o a una falsa percepción al consumidor en cuanto al inicio del periodo de garantía, pues este inicia a partir de la entrega del bien.

7.2. Acciones tomadas

Se procede a emitir 6 oficios de solicitud de información. De las respuestas a las solicitudes de información obtenida, respondieron 5 empresas, de las cuales se les previno a 4 de ellas para que corrijan los incumplimientos detectados y se sugiere continuar con otras agencias para ajustar este mercado a la normativa nacional vigente.

Fin del informe