

Comunicado de Prensa

Según estudio del MEIC

Agencias de vehículos incumplen información sobre garantías al consumidor

- Comercios con venta de vehículos usados limitan la garantía únicamente a caja y motor.
- Información sobre condiciones y limitaciones en la garantía se entregan al consumidor posterior a la compra
- En la documentación de la garantía se encontraron cláusulas que confunden al consumidor.

San José, 28 de noviembre del 2017. Como parte de las labores de fiscalización en el mercado, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), realizó un estudio sobre garantías que brindan los establecimientos en venta de vehículos nuevos y usados, con el fin de informar al consumidor de manera clara, veraz, suficiente y oportuna.

Venta de vehículos nuevos

Se encontró que la mayoría de las agencia ofrecen plazos de garantía de 3 años o de 100 mil km, según lo que ocurra primero. Sin embargo, la garantía puede estar sujeta a limitaciones y condiciones, las cuales, para su aplicación debe existir un nexo causal para su aplicación.

Por ejemplo se encontraron cláusulas como: *“la garantía no cubre si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el manual del usuario”*. Es importante destacar que este tipo de condicionamientos aplica siempre y cuando se demuestre técnicamente que el daño está directamente relacionado con un mal procedimiento del consumidor.

Adicionalmente, realizan exclusiones a correcciones de ruidos que no afecten el funcionamiento del vehículo. Esta acción es contraria a la expectativa del consumidor, de adquirir un vehículo nuevo en perfectas condiciones de funcionamiento, que se supone cuenta con todas las características técnicas, mecánicas y de apariencia ya acordadas; además de los estándares de calidad, como lo ha indicado la Comisión Nacional del Consumidor.

Otro de los incumplimientos encontrados, es la indicación de cláusulas contrarias a la normativa nacional y que podrían inducir a error al consumidor como por ejemplo, excluir dentro de la garantía la posibilidad de la devolución del dinero o el cambio del vehículo, aspectos que se encuentran debidamente contemplados en la Ley.

Venta de vehículos usados

El estudio determinó además que en el mercado se mantienen prácticas inadecuadas sobre el alcance y limitaciones de la garantía. El 94% de las agencias visitadas indicaron que la garantía de los vehículos aplica únicamente al motor y caja de transmisión lo cual opera en perjuicio de los derechos de información y de garantía que asisten al consumidor, de acuerdo a los artículos 32 inciso c), 34 inciso b) y 43 de la Ley N°7472 y 103, 106 y 108 de su reglamento (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC), lo cual genera una falsa percepción al pensar que solamente dichas partes están cubiertas por la garantía.

Otra de las infracciones encontradas es la información sobre exclusiones a la garantía, las cuales no se pueden aplicar de manera automática y debe quedar lo suficientemente detallada de previo a la decisión de consumo mediante un documento por escrito con claridad al consumidor, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.

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

También se encontró una práctica errónea sobre el plazo de garantía de 30 días naturales, lo cual confunde al consumidor. Según indica el artículo 104 del reglamento a la Ley 7472 (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC), el plazo mínimo de garantía será de **treinta días hábiles**, contados a partir de la fecha de entrega del bien.

Los incumplimientos mencionados anteriormente se muestran en el siguiente ejemplo:

“Se encontraron prácticas en el mercado de vehículos nuevos y usados las cuales pueden inducir a error al consumidor al brindarle información contraria a la legislación vigente en cuanto a sus derechos como consumidores. Este tipo de situaciones afectan la transparencia de mercado y lesionan los derechos de los consumidores”, indicó Geannina Dinarte, ministra de Economía, Industria y Comercio.

Responsabilidad del comerciante

Según el artículo 34 inciso b, ley 7472, Ley de Promoción de Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, la información debe ser clara, veraz y suficiente y de ninguna manera debe inducir a error al consumidor. En este sentido, es responsabilidad del comerciante:

- Informar al consumidor para que estén claros los alcances de la garantía.
- No pueden anularse los derechos del consumidor, mediante la indicación de “exclusiones” a la garantía.
- Cuando pretenda dejar sin efecto una garantía, deberá comprobar el *NEXO CAUSAL* entre el hecho denunciado y el daño generado.
- No puede condicionar el ejercicio de la garantía, de modo tal, que se torne engañoso este derecho.

Por otro lado, al consumidor se le recomienda lo siguiente:

- Todo bien o servicio cuenta con una garantía mínima por ley de 30 días hábiles.
- Lea las condiciones de la contratación, de previo a tomar su decisión.
- Solicite su garantía por escrito, tal y como lo establece la ley.
- Revise el vehículo con un mecánico de su confianza para asegurarse de que está en el estado que le informan.
- En caso de duda, asesórese al: 1311 o 800-2667866

La información completa se encuentra en: meic.go.cr en el área de estudios.

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa
Evelyn Arroyo Santamaría
Correo-e: earroyo@meic.go.cr
Tel. 2549 1400 Ext 240