



Fiscalización en garantías en vehículos



Noviembre, 2017

Fundamento Legal



Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor (Ley N° 7472)



Reglamento a la Ley N° 7472, Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.

Objetivo General:

Revisar los alcances de las garantías de los vehículos nuevos y usados

Objetivos específicos



Informar al consumidor sobre el cumplimiento de los términos de las garantías tanto de autos nuevos como usados.



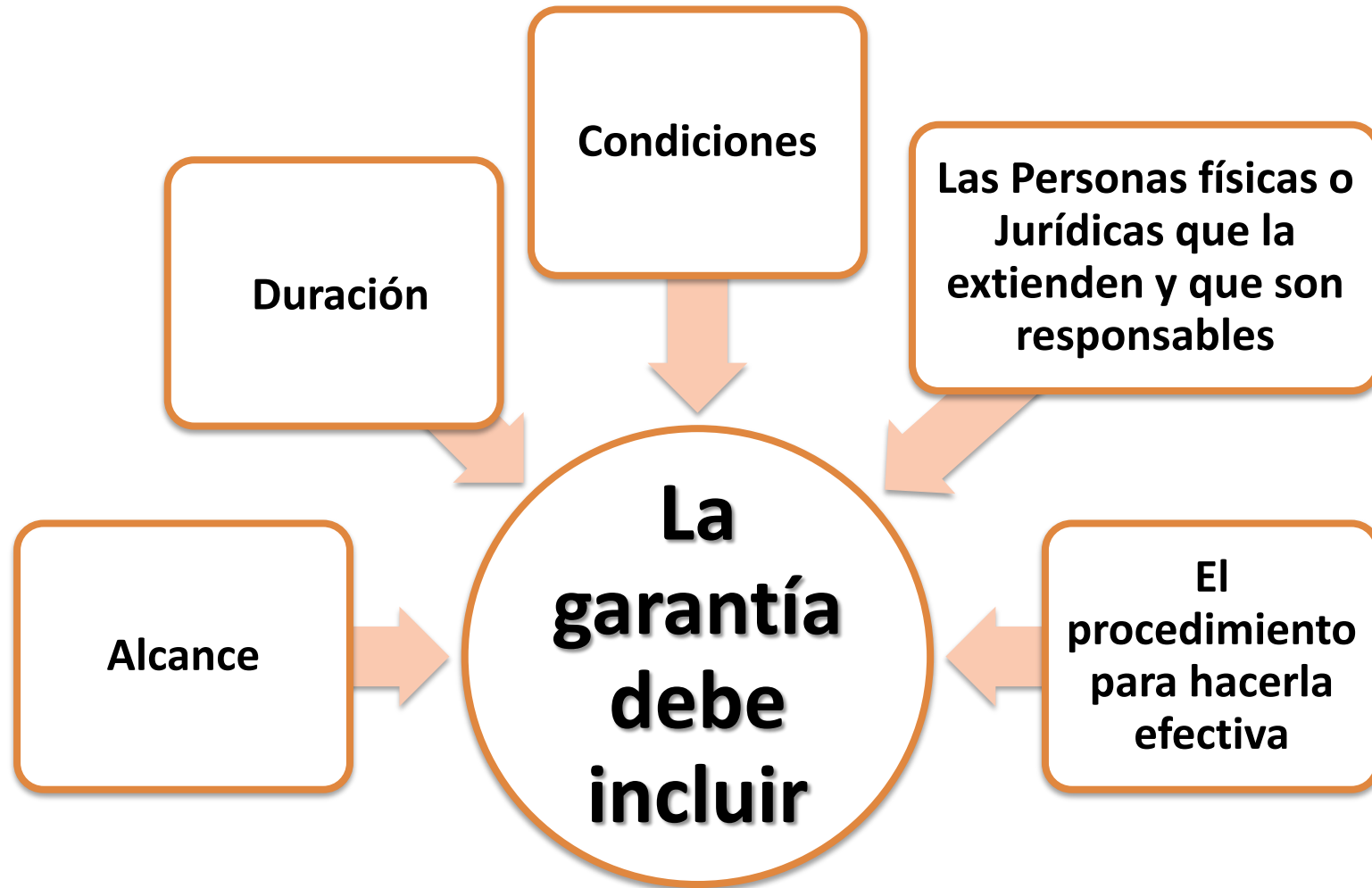
Orientar al consumidor previo a la toma de la decisión de consumo.



Analizar la disposición de la información sobre garantías en la comercialización de vehículos, proporcionada por las agencias tanto de autos nuevos como usados.

¿La garantía?

- Está definida en el 43 de la Ley 7472
- Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de estándares de calidad y de requerimientos técnicos.
- La garantía de bienes duraderos debe entregarse por escrito
- El plazo para reclamar la garantía es de 30 días hábiles a partir de la entrega del bien, salvo cuando son vicios ocultos pues el plazo cuenta desde que el consumidor se entera del vicio.



Estudio sobre garantía de vehículos nuevos



Datos generales del estudio



15 agencias dedicadas a la venta de vehículos nuevos.



Solicitud de información: Del 9 al 12 de junio del 2017.



Vehículos nuevos: Solicitud de información en oficinas centrales.



Documentos analizados: certificados de garantías, manuales del propietario y otros documentos donde se informa aspectos propios de la garantía.

Agencias de vehículos nuevos



Motores Franceses S.A.



Purdy Motor S.A.



Grupo Quality Motors S.A.



Vehículos de Trabajo, S.A.



FRANZ AMRHEIN & CO., S.A.

Franz Armhen & Co S.A.



Corporación Grupo Q Costa Rica S.A



Automotriz CR CA S.A.



Grupo Motores Británicos S.A.



Nacional Automotriz NASA S.A.



El placer de conducir
Bavarian Motors C.R. S.A.



Vehículos Internacionales Veinsa S.A



Auto Subaru de Costa Rica S.A.



DISITALI



Corporación Motortec S.A.



Grupo Danissa S.A.

1. Alcance



- Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recae 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.



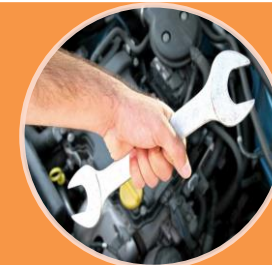
Información sobre el alcance de la garantía

- El beneficio de las garantías comerciales **XXXXXX** no está sujeto a la realización por un Servicio Oficial **XXXXXX** de las prestaciones de reparación y mantenimiento no cubiertas por estas garantías.
- Las disposiciones de las garantías comerciales **XXXXXX** no limitan ni anulan la garantía legal de vicios ocultos ni la garantía legal de conformidad que benefician al consumidor.
- Las garantías comerciales **XXXXXX** serán aplicables mientras el vehículo esté matriculado y circule en uno de los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.
- La utilización de su vehículo en los Estados Unidos y en Canadá, no podrá estar cubierta por estas garantías, ya que Automobiles **XXXXXX** no tiene ningún servicio post-venta en estos territorios.
- En caso de reventa del vehículo, sus sucesivos compradores se beneficiarán de las distintas garantías comerciales **XXXXXX** hasta su respectiva fecha de expiración, siempre que usted y todos los compradores hayan respetado las condiciones de aplicación de estas garantías. Por lo tanto, se compromete a transmitir al comprador las condiciones de aplicación de estas garantías.

Algunos aspectos de la garantía se informan de manera verbal previo a la compra

La garantía acompaña siempre al vehículo

2. Duración



- Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles. Plazo dado por ley.



Información sobre el plazo de la garantía

Muy pocos aspectos de la garantía se informan verbalmente previo a la compra

Los detalles o alcances se informan posteriormente

GARANTÍA DE FABRICA PARA VEHÍCULOS

I. PERÍODO DE GARANTÍA:

Recorrido rectangular

[Redacted] Ltd por medio de su concesionario Auto [Redacted] S.A., otorga una garantía de 36 meses ó 60.000 Kilómetros, lo que ocurra primero a partir de la fecha de entrega del vehículo, al primer propietario.

Información sobre el plazo de la garantía

Ejemplos de exclusiones

PÓLIZA DE GARANTÍA

I. PERIODO DE GARANTÍA.

A) PARA MODELOS TF Y UBS

El período de la garantía para los vehículos livianos Pick Ups, es de 3 años ó 100.000 kms (62.500 millas) lo que ocurra primero excepto. En el caso de pintura, aire acondicionado, escobillas, bombillos, radio, clutch y compensadores, cuyo periodo es de 12 meses ó 20.000 kms (12.500 millas), lo que ocurra primero, desde la fecha de entrega al primer dueño. El periodo de garantía para la batería será de 12 meses ó 20.000 kms, lo que ocurra primero.

3. 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.



GARANTÍA

Condiciones o limitaciones de la garantía

Aspectos de la garantía se informan posterior a la compra

Partes y piezas que se gastan por el uso normal del vehículo

Daños por condiciones ambientales

Uso de fluidos diferentes a lo especificado por el fabricante

Instalación o modificación de piezas en forma no autorizada



Desperfectos ocasionados por la negligencia del comprador

No cubre costos de alquiler

Eliminación o modificación del VIN o número de identificación

Corrección de ruidos que no afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo

Exclusión: corrección de ruidos que no afecten el funcionamiento normal ni la calidad del vehículo

GARANTÍA COMERCIAL DE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN

X Los elementos no cubiertos por la garantía comercial de los defectos de fabricación son:

Mantenimiento y reglajes:

- Las operaciones de mantenimiento y de revisiones necesarias para el buen funcionamiento de su vehículo, mencionadas en la guía de mantenimiento, la activación y la sustitución del filtro de partículas en el kilometraje apropiado así como la sustitución de las piezas de consumo como los filtros de aceite, de aire, de combustible o de polen.
- Los reglajes o puestas a punto (paralelismo, equilibrado de las ruedas, tren delantero, puertas...)
- La sustitución de las piezas que sufren un desgaste normal asociado al uso del vehículo, a su kilometraje, su entorno geográfico y climático si dicha sustitución no es consecuencia de un fallo. Se trata de las siguientes piezas: pastillas, guarnecidos y discos de freno, neumáticos, embrague, correas, amortiguadores, escobillas de limpiaparabrisas, bujías, lámparas, pilas y fusibles, rótulas, rodamientos de rueda, alfombrillas.

Utilización del vehículo:

- Las vibraciones y ruidos asociados al funcionamiento del vehículo, los deterioros como la decoloración, la alteración o la deformación de las piezas debido a su envejecimiento normal,
- Los daños producidos por la utilización de otros líquidos, piezas o accesorios no originales o de calidad equivalente, así como la utilización de carburantes* no adecuados o de mala calidad y el uso de todo aditivo complementario no recomendado por el constructor,
- Los neumáticos, que están cubiertos directamente por la garantía de su fabricante respectivo. La red podrá ayudarle en sus trámites con respecto a este último,
- Cualquier otro gasto no previsto específicamente por la presente garantía comercial o por la garantía legal, por ejemplo, los gastos asociados a una posible inmovilización del vehículo, como la pérdida de disfrute o explotación ...

Las vibraciones y ruidos asociados al funcionamiento del vehículo, los deterioros como la decoloración, la alteración o la deformación de las piezas debido a su envejecimiento normal,

No se puede excluir por se este tipo de defectos de fabricación



Para cualquier exclusión de la garantía debe de existir un nexo causal para su aplicación

QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA



1) Puntos Generales

- Esta garantía no contempla el cambio de vehículo o devolución del importe en dinero pagado por el cliente.
- Esta garantía no cubre daños sufridos por el vehículo a consecuencia de: accidentes, sobrecarga, negligencia, modificación, alteración, manipulación indebida, desconexión, ajustes o reparaciones impropios y abuso del vehículo en general.
- Esta garantía no cubre cuando se han instalado piezas o accesorios no originales.
- Esta garantía no cubre cuando se han efectuado modificaciones o adaptaciones no previstas ni autorizadas por escrito por el fabricante o Auto [REDACTED] S.A.
- La garantía no cubre aquellos daños originados por el medio ambiente: caída de sustancias suspendidas en el aire (productos químicos, resinas vegetales, sal, granizo, tormenta, lluvia ácida, etc), rayos, inundaciones y otros actos de la naturaleza.
- La garantía no cubre si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el manual del usuario.

Debe de existir un nexo causal



Exclusiones que tienen a confundir al consumidor

Se debe de proveer un vehículo para ser utilizado en caso que la reparación supere los 30 días naturales

- La garantía no cubre retribuciones por la pérdida del uso del vehículo durante reparaciones amparadas por dicha garantía, ni gastos de alojamiento, renta de vehículos u otros gastos de viaje o pérdida de ingresos.
- La garantía no cubre aquellos vehículos que sean utilizados como taxis, vehículos de alquiler o vehículos que sean utilizados en pruebas deportivas, formales e informales.
- Si el vehículo utiliza, por cualquier razón gasolina con plomo o combustible diferente al estipulado en el manual y/o indicado en el vehículo. Los daños ocasionados a componentes por utilizar gasolina con plomo, no están cubiertos por la garantía del vehículo.



Eliminación o modificación del VIN o número de identificación

Exclusiones de la garantía

Nota: No utilizar aceites/lubricantes/ líquidos de la especificación correcta puede dar lugar a averías mecánicas y a la negativa de Jaguar Land Rover a pagar por las reclamaciones consiguientes.

- Fallo de una pieza no homologada y/o fallo o uso indebido de un producto o accesorio no recomendado por [redacted]. Además, cualquier daño consecuente producido por la instalación o utilización de dichos productos, accesorios o piezas no estará cubierto por las garantías de piezas o del vehículo de [redacted].
- Eliminación o modificación del número de identificación de vehículo (VIN) o manipulación y modificación ilegal de la lectura del cuentakilómetros.
- Repostaje con combustible incorrecto, por ejemplo, gasolina en lugar de diésel.
- Modificación de las especificaciones de [redacted] de cualquier vehículo, pieza o accesorio.
- La utilización de especificaciones de combustibles o combustibles alternativos no aprobados por [redacted] para el vehículo (consulte el manual del propietario).
- La utilización de aditivos complementarios, así como de productos para limpiar el combustible o el aceite del motor (a menos que se especifiquen como parte de los requisitos de servicio de [redacted]).
- Cuando el vehículo, tal como se suministra de fábrica, no cumple las especificaciones funcionales del mercado para el que no ha sido homologado, incluidos cualquier requisito legal o sanciones impuestas por un gobierno o autoridades competentes.



Para que proceda una exclusión de la garantía debe de existir un nexo causal para su aplicación:

Eliminación o modificación del VIN.

Modificaciones de piezas o accesorios.

Utilización de aditivos complementarios.



4. Personas físicas o jurídicas que la extienden y que son responsables



- Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía.



G A R A N T Í A

Información sobre el responsable de hacer efectiva la garantía

DESCRIPCION DE LA GARANTIA

Esta garantía es emitida por: [REDACTED] Distribuidor Exclusivo de Automóviles [REDACTED] en Costa Rica.

Esta garantía aplica al vehículo del año/modelo que se describe en el apartado "Información del Vehículo" y es válida solo dentro del país donde está ubicado el registro de la garantía listada del distribuidor [REDACTED].

5. El procedimiento para hacerla efectiva



- El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía



Información sobre el procedimiento de hacer efectiva la garantía

_____ cubre los gastos de repuestos y mano de obra en el caso que el vehículo presente cualquier defecto de calidad o ensamble bajo condiciones normales de uso, así como la reparación de posibles daños causados por este defecto a otras partes del vehículo. Estas intervenciones deberán hacerse de manera imperativa dentro de la Red autorizada.

Para beneficiarse de la Garantía Contractual, el cliente debe:

- Asegúrese que el certificado de garantía contiene la fecha de entrega del vehículo.
- Dirigirse únicamente a la Red autorizada _____
- Presentar en la Red autorizada el certificado de garantía y los sellos de los talleres autorizados como constancia que ha efectuado los mantenimientos recomendados por _____.

Para hacer efectiva la garantía el consumidor debe:

- **Dirigirse a talleres autorizados**
- **Presentar el certificado de garantía**
- **Constancia de los mantenimientos recomendados por la agencia**

6. Cláusulas improcedentes



- Se encontraron cláusulas que pueden inducir a error al consumidor



Cláusula contrario a lo que establece la normativa

Durante la garantía el consumidor tendrá derecho según corresponda a:

- 1. La devolución del precio pagado.**
- 2. Al cambio del bien.**
- 3. A la reparación gratuita del bien.**

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

La garantía asumida por el concesionario [REDACTED] 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.



Existe un procedimiento administrativo gratuito en el MEIC

Cláusula de Resolución de Conflictos.

Todos los reclamos o diferencias que se deriven del presente contrato, para su interpretación en orden a su validez, eficacia y alcance, se resolverán de manera definitiva, primero por negociación entre las partes; de no lograrse un acuerdo, en segundo término, las partes acudirán a una Mediación y de no lograrse una resolución del conflicto, como tercera opción, las partes acuerdan someterse a un Arbitraje institucional; ambas alternativas, la mediación y el arbitraje, de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento del Centro de Justicia Alternativa de la Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El Centro de Justicia Alternativa de la Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria administrará los procesos de mediación y de arbitraje”.



Incumplimientos detectados

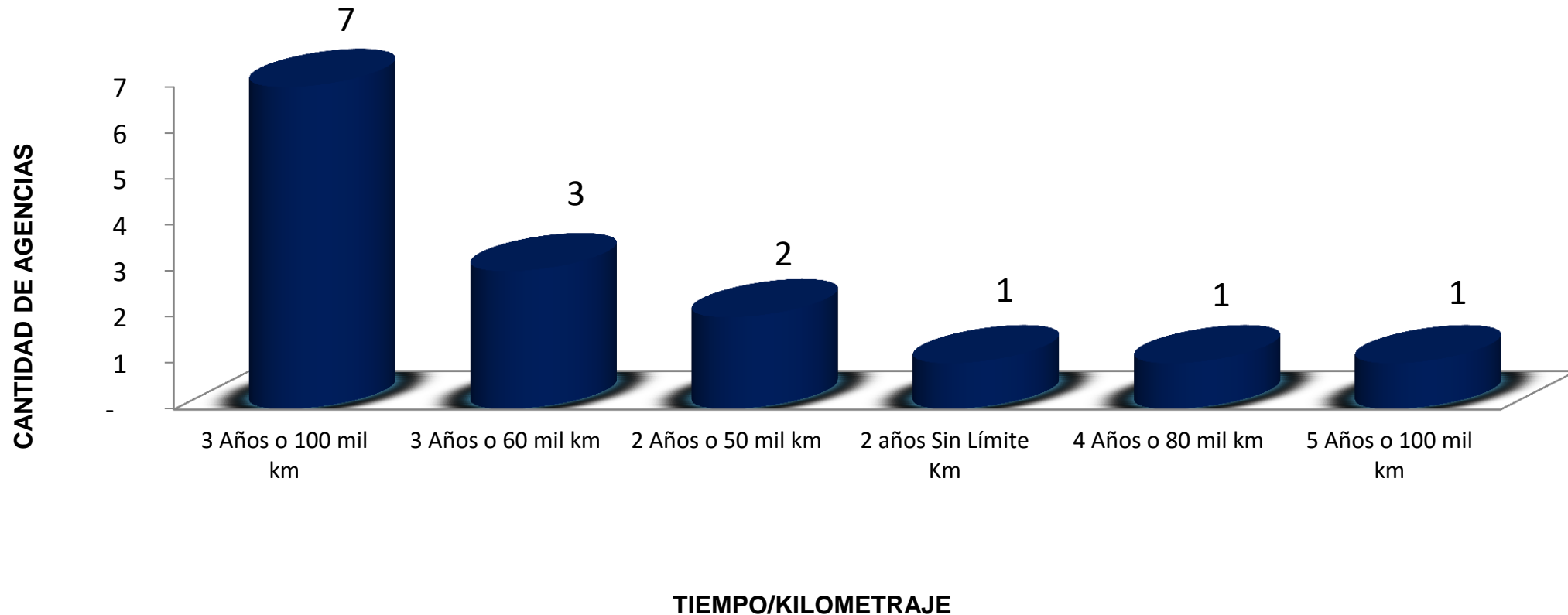
1.- Limitan la garantía sin hacer referencia al nexo causal (es decir el vínculo entre el daño y el hecho) y esas cláusulas tienen a confundir al consumidor.

2.- Las condiciones y limitaciones de la garantía son informadas en un acto posterior a la compra.

3.- Se encontraron cláusulas improcedentes que implican la renuncia de los derechos de los consumidores.



Duración de la garantía vehículos nuevos



Duración de la garantía vehículos nuevos

De 3 años o 100 mil km

Grupo Motores Británicos S.A.

Corporación Grupo Q Costa Rica S.A.

Grupo Danissa S.A.

Purdy Motor S.A.

Franz Armhen & Co S.A.

Vehículos Internacionales Veinsa S.A.

Motores Franceses S.A.

De 3 años o 60 mil km

Auto Subaru de Costa Rica S.A.

Automotriz (CR/CA) S.A

Nacional Automotriz NASA S.A.

De 2 años o 50 mil km

Vehículos de Trabajo, S.A.

DISITALI

De 2 años o 50 mil km

Vehículos de Trabajo, S.A.

DISITALI

2 años sin límite kilometraje
Bavarian Motors C.R. S.A.

4 años o 80 mil km
Corporación Motortec S.A.

Entre 5 años o 100 mil km
Grupo Quality Motors S.A.

Estudio de garantía en vehículos usados



Datos generales del estudio



52 agencias de vehículos usados.



Recolección de información: Del 28 de setiembre al 02 de noviembre.



Se realizaron visitas al punto de venta.



Documentos analizados: certificados de garantías y otros documentos donde se informa aspectos propios de la garantía.

Agencias de vehículos usados

San José	Cantón
AUTO ACCION	CENTRAL
AUTO SANFRA	CENTRAL
AUTOS FOFIS	SAN JOSE
AUTOS ITALIA	DESAMPARADOS
AUTOS LANDRENI	CENTRAL
AUTOS MR	CENTRAL
AUTOS RAJOMA	DESAMPARADOS
AUTOS SAN JUAN	DESAMPARADOS
CORPORACION ATV	CENTRAL
JLEDEZMA	DESAMPARADOS
TICOCAR	SAN JOSE
VEINSA	CURRIDABAT

Heredia	Cantón
AUTOS JOPECO	FLORES
AUTOS SOLARTE	FLORES
AUTOS OBANDO	FLORES
AUTOS SOTO	FLORES
AUTOS ARAYA	FLORES
AUTOS MONTE MAR	FLORES
AUTOS FRAVISA	FLORES
AUTOS LOS AMIGOS	FLORES
AUTOS SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO
AUTOS OLAS	SAN PABLO
HERBERT ULLOA HOFFMAN	SAN PABLO

Alajuela	Cantón
AUTOS COCO	ALAJUELA
AUTOS SACC	ALAJUELA
JONEFARA	ALAJUELA
AC MOTORS	GRECIA
AUTOS BH	GRECIA
AUTOS GRUPO LOS ANGELES	GRECIA
AUTOS PORRAS	GRECIA
AUTOS SASSO S.A.	GRECIA
AUTOS UGALDE	GRECIA
AUTOS UNIVERSAL	GRECIA
FRANCISCO CRUZ ZAMORA	GRECIA
SUPER AUTOS	GRECIA
TICO AUTOS GRIEGOS	GRECIA
AUTOS 7&M	NARANJO
AUTOS HNOS BARRANTES	NARANJO
AUTOS MISTIKA	NARANJO
AUTOS SANTA MARIA CUBERO	NARANJO

Cartago	Cantón
AUTOS PRIPA	CENTRAL
AUTOS COTO	CENTRAL
AUTOS ARCE	CENTRAL
AUTOS ABRE	CENTRAL
PROPIAUTO DEL SUR	CENTRAL
AUTOS DAHIANA	CENTRAL
AUTOS COLIN	CENTRAL
AUTO PLAZA	CENTRAL
MOTORES BRITANICOS	CENTRAL
AUTOS HERMANOS ROJAS	CENTRAL
AUTOMOTORES DEL CASTILLO	CENTRAL
VEHICULOS Z&M S.A.	CENTRAL

Incumplimientos detectados

Otorgan garantía verbal cuando la ley señala que debe ser escrita.

Informan un plazo de un mes, cuando lo correcto son 30 días hábiles.

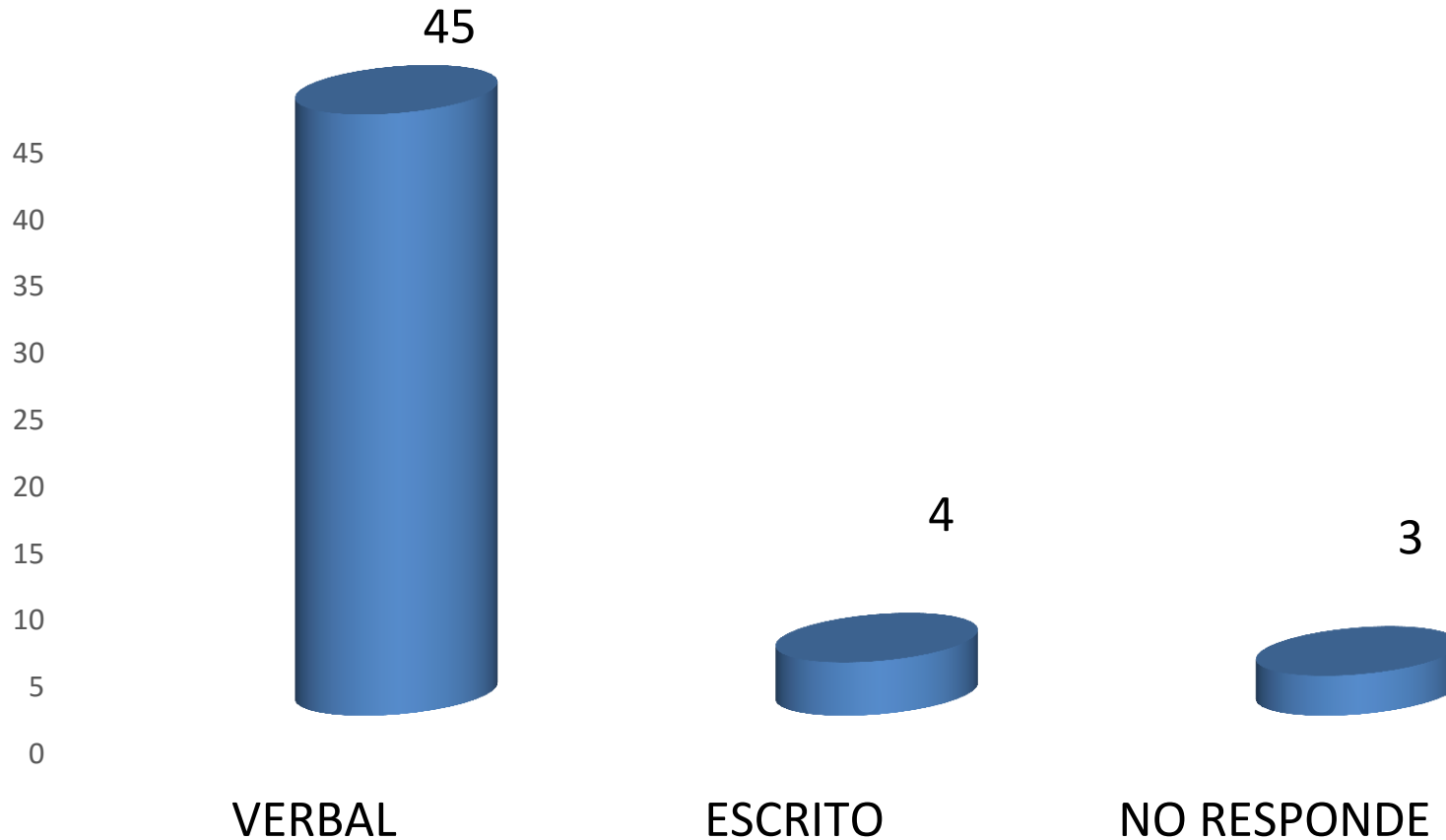
Limitan la garantía a caja de transmisión y motor.

Las condiciones y limitaciones de la garantía son informadas en un acto posterior a la compra.

Se encontraron cláusulas que tienen a confundir al consumidor.



Información de las condiciones de la garantía

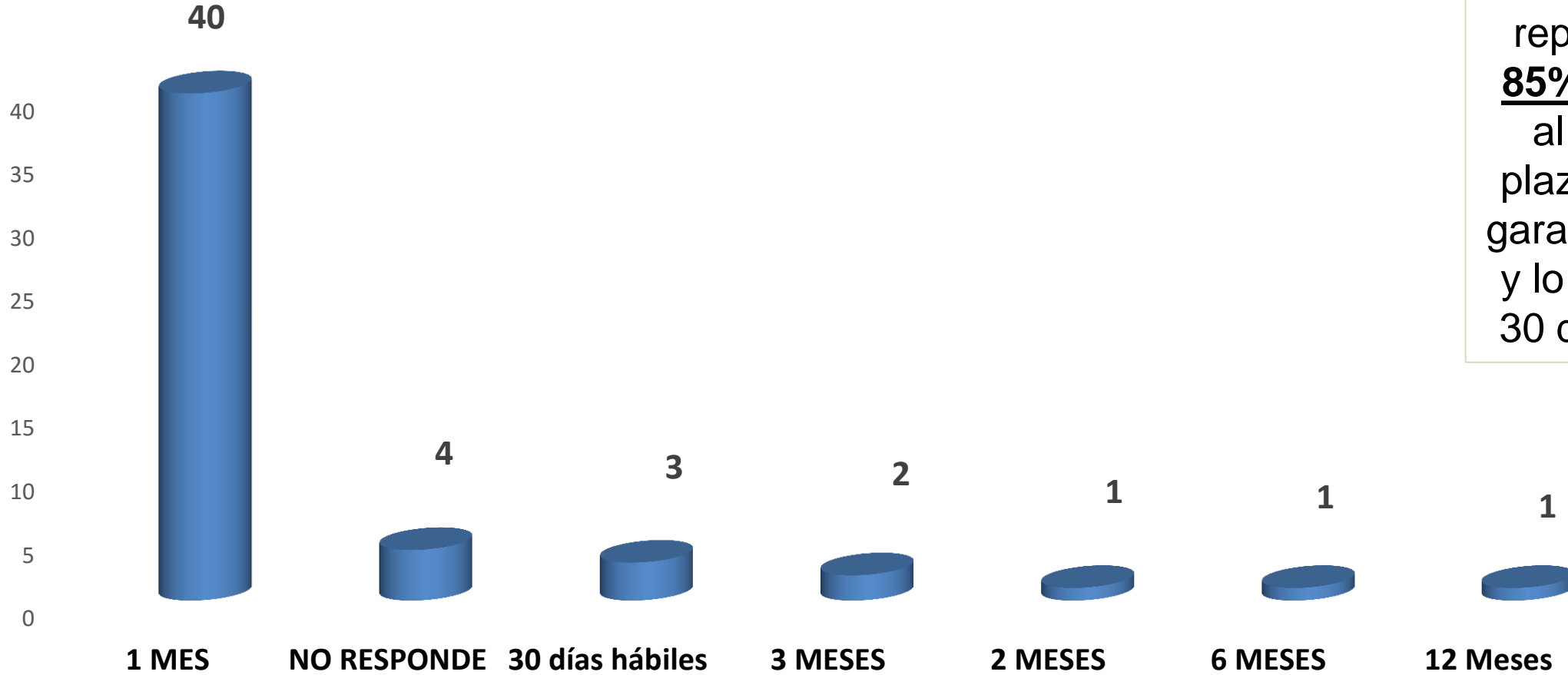


El 87% de los comercios solo brindan información verbal.

El 8% da información por escrito sobre la garantía.

El 5% no responde.

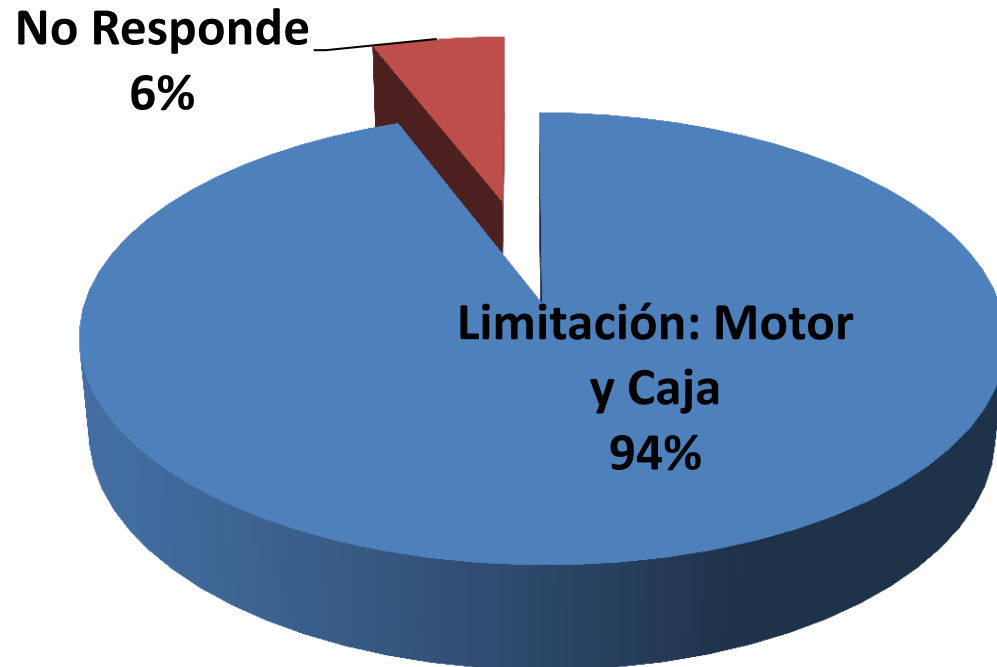
Plazo de la garantía vehículos usados



40 + 4
representan un **85% incumplen**
al informar el
plazo mínimo de
garantía de 1 mes
y lo correcto son
30 días hábiles.*

* Artículo 104 del Reglamento a la ley N°7472 establece un plazo mínimo de treinta días hábiles.

Limitación de la garantía en vehículos usados



94% (49 empresas) incumplen al limitar la garantía a motor y caja de transmisión



Ejemplos de incumplimientos en vehículos usados

LA GARANTIA CUBRE:

1. La garantía se extiende por un periodo de **UN MES** en motor y caja, esto a partir del día que el cliente retire el vehículo.
2. Para que aplique la garantía, se deben utilizar filtros de aceite originales, es decir los recomendados por la agencia distribuidora del vehículo y utilizar aceite 20 W 50 o el que diga el fabricante.
3. La garantía cubre sustitución gratuita (piezas y mano de obra) de piezas reconocidas como defectuosas en la caja de transmisión o el motor. Estas piezas pueden ser nuevas (originales o genéricas), reparadas o reconstruidas según la apreciación de los técnicos de AUTOS [REDACTED]
4. Las reparaciones deben realizarse en los talleres de la AUTOS [REDACTED] o los que AUTOS [REDACTED] autorice.
5. Las reparaciones y cambio de piezas que se realicen por garantía no tiene por efecto la prolongación de la garantía.
6. AUTOS [REDACTED] no tiene la obligación de prestar ninguno de sus vehículos, en el tiempo que se realice una reparación por garantía.
7. El cliente esta en la obligación de respetar todas las alarman visuales (Bajo nivel de aceite, calentamiento, ABS, Check Engine) que emite el vehículo y detenerlo inmediatamente en el momento que ocurran. Para luego trasladarlo a nuestros talleres.

La garantía mínima son 30 días hábiles y no un mes

Si la reparación es mayor a 30 días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para utilizarlo durante este plazo



LA GARANTIA ES DE 30 DIAS A PARTIR DEL DIA DE COMPRA

CUBRE:

- MOTOR
- CAJA DE TRANSMISION

NO CUBRE:

- COMPENSADORES
- LLANTAS
- COMPUTADORA NI SISTEMA ELECTRICO
- ALTERNADOR Y REGULADOR
- ARRANCADOR
- BATERIA
- FAJA DE DISTRIBUCION
- DESGASTES DE PASTILLAS DE FRENO
- REGUERO DE ACEITE Y CAMBIO DE RETENEDORES
- AIRE ACONDICIONADO
- PINTURA

- No se puede limitar a motor y caja de transmisión.

- No se pueden excluir ciertas partes de la garantía.

- La garantía no rige a partir de la fecha de compra sino de la fecha de entrega el bien.



No pueden condicionar la garantía a la existencia de repuestos en el mercado, ya que es obligación del comerciante cumplir con la garantía

La duración de la o las reparaciones que deberá ejecutar la sociedad vendedora, estarán condicionadas por la disponibilidad en el mercado nacional de los repuestos necesarios para ella, o bien de los repuestos que pueda disponer el garante, El presente Certificado de Garantía no cubre repuestos u otros que no sean los que provea exclusivamente la misma, tampoco cubre el lucro cesante, transporte de grúa, daños y perjuicios y otros que no sean exclusivamente la reparación de los sistemas de vehículo que la misma y que el comprador ha aceptado como de su entera conveniencia. Si se llegara a comprobar que el vehículo fue llevado a otro taller mecánico, o bien que le falten o hayan sido cambiadas piezas originales, que se diferencien del patrón fotográfico, este Certificado de Garantía perderá toda validez, librando a la empresa de toda responsabilidad.



Los costos de formalización y/o traspaso son aproximados y dependen del valor fiscal asignado al vehículo, cualquier diferencia será cubierta por el comprador. El vehículo tiene garantía de funcionamiento de 30 días, en motor y caja de cambios. La garantía no incluye fugas de aceite, funcionamiento del embrague, suspensión, daños de carrocerías o sistema eléctrico. Toda garantía debe ser atendida por el servicio mecánico del vendedor, previa cita. Si el vehículo es atendido por un taller mecánico no autorizado por el vendedor caduca la garantía. En caso de que se reciba un vehículo en parte de pago la garantía es recíproca. NOTA: Vehículos con modelos de 10 años o más de antigüedad no tienen garantía por acuerdo contractual.

No se puede limitar a motor
y caja de transmisión

No pueden excluir la garantía a
vehículos de 10 años o más de
antigüedad

¿Garantía recíproca?



No pueden restringir la garantía a los vehículos utilizados como taxis, estos consumidores pueden reclamar su derecho ante los Tribunales de Justicia

negligencias del conductor. En este acto manifiesta la parte vendedora que la presente garantía no tendrá ninguna validez ni efecto si el vehículo es utilizado para el servicio remunerado de personas en la modalidad de taxi, (sea este a derecho o de hecho), La



Ejemplos de incumplimientos

El comprador al suscribirse el presente certificado de garantía manifiesta que recibe el vehículo a su entera satisfacción, por haberlo revisado y conducido y haberlo encontrado en óptimo estado acorde con su precio y modelo y que por lo tanto renuncia expresamente a cualquier reclamo que no sea lo establecido en el párrafo uno del presente certificado y a cualquier reclamo una

No puede renunciarse a la protección administrativa y judicial que tienen los consumidores

Los derechos de los consumidores son irrenunciables



Conclusiones



Garantía en otros bienes

Empresa	Cafetera (<i>coffee maker</i>)	Lavadora	Refrigerador	Celular	Tabletas	Computadora
RICESA	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año
Roes El Gallo Más Gallo, S.A.	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año
Visol, S.A.	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	1 mes	12 meses
El Gallo Más Gallo de Alajuela, S.A. (Tiendas Gollo, La Curacao)	30 dias hábiles	30 dias hábiles	30 dias hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles
CM Barre Precios, S.A.	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año
La Casa de los Precios Bajos, S.A.	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año

1 año

La mayoría dan garantía en artículos como coffee maker, lavadoras, refrigeradores, celulares, tabletas y computadoras.



Garantía en bienes de menor valor, es superior

Debe informar de modo que el consumidor tenga claro los alcances de la garantía.

No puede pretender mediante la indicación de “exclusiones” a la garantía, el hacer nulos los derechos del consumidor.

RESPONSABILIDAD COMERCIANTE

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 nugatorio este derecho.

JURISPRUDENCIA

Tres requisitos que deben concurrir para la invalidación de la garantía

1) Que de previo a la compra de cada bien o servicio, se informe, mediante documento escrito, con suficiencia y claridad al consumidor, acerca de aquellas condiciones, así como sus alcances, que, de producirse, tornarían ineficaz su ejecución.

2) Que exista un nexo causal entre la falla reportada por el usuario y la condición eximente, lo cual debe ser demostrado por el comercio, a través de prueba técnica, idónea y objetiva; y

3) Que el daño sea atribuible al uso indebido por parte del cliente, situación que también debe ser probada por el negocio. La ausencia de estos elementos significan vicios sensibles en el aspecto informativo, cuyos términos se señalaron, que debe brindarse a cada consumidor en los diferentes estadios de la relación contractual y, en particular, en casos

Voto 974-15

Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas y veinte minutos del veinticuatro de agosto del dos mil quince

CNC

“(...) reparar periódicamente tal automotor, al taller de servicio de la accionada; situación ésta que reiteramos, no constituyó un hecho aislado, sino que por el contrario, ha significado todo un tortuoso proceso para ese denunciante, (...) tal cantidad de defectos y problemas mecánicos, entratándose de un automotor nuevo –y acontecidos uno tras otro en un reducido lapso de tiempo, apareciendo los primeros a escasos días de haber sido comprado-- no se pueden considerar en lo absoluto y bajo ningún concepto como algo normal o casual y que tenga que ser soportado o asumido por el consumidor (...)”

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

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

Autoridad Judicial

“(...) Para determinar los defectos del vehículo nuevo -que por su índole debe estar en condiciones óptimas-, no es necesario la existencia de un peritaje, sino que con el sólo hecho de la existencia de defectos de importancia, como los constatados, permitía practicar la devolución del dinero al consumidor y del vehículo al comerciante, porque precisamente cuando aquel compra un vehículo nuevo, es para que este no tenga defecto alguno que reparar (...)”

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

No a las reparaciones
reiteradas

CNC

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

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

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

Sí procede la sustitución del
vehículo por no funcionar
adecuadamente

Autoridad Judicial

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

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

CNC

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

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

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

La garantía es también de IDONEIDAD

Autoridad Judicial

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

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

CNC

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

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

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

Autoridad Judicial

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

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

Vehículo nuevo supone que cumple con todos los estándares de calidad

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

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

DENUNCIADO:
AUTOMOTORES SUPERIORES, S.A.



La garantía no se agota en reparar perpetuamente el vehículo

ACCIONES TOMADAS

Acciones tomadas



52

Previsiones en trámite sobre vehículos usados



15

Previsiones en trámite sobre vehículos nuevos



Denuncia

De no cumplir la prevención se expone a una multa que puede ir desde ₡2,602,500 hasta ₡10,410,000



CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

Consejos para el consumidor.

Nuevos!

- ◆ Tenga claridad sobre el presupuesto que puede disponer para la compra.
- ◆ Consulte sobre la posibilidad de hacer una prueba de manejo, previo a la decisión de consumo.
- ◆ Determine el tipo de vehículo que desea adquirir.
- ◆ Lea todos los documentos antes de firmarlos.
- ◆ Solicite la información sobre los alcances de la garantía previo a la compra de su vehículo.



Consejos para el consumidor.



- ◆ Todo bien o servicio tiene una garantía mínima de por Ley de 30 días hábiles.
- ◆ Lea las condiciones de la contratación de previo a tomar su decisión.
- ◆ Pida 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 - 800-2667866.

Tiene 2 meses para denunciar ante la Comisión Nacional del Consumidor.

La garantía del vehículo no debe ser limitada de manera que se desnaturalice el bien.



1-311
800-2667866



<http://meic.go.cr/consumidorenlnea/>



MUCHAS GRACIAS

