

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 661-17

**Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas veinticinco minutos del
veintinueve de agosto del dos mil diecisiete**

Denuncia interpuesta por **XXXXXXXXXXXXXX**, cédula de identidad uno – mil veinticinco – doscientos cincuenta y ocho, y **XXXXXXXXXXXXXX**, cédula de identidad siete – ciento treinta y ocho – setenta y cuatro, contra **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, cédula jurídica tres – ciento uno – veinticinco mil ochocientos cuarenta y nueve; por supuesto incumplimiento de contrato y de garantía y falta de información, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante escrito recibido el treinta de mayo de dos mil dieciséis, el señor **XXXXXXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXXXXXX**, interpusieron formal denuncia contra **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, argumentando en síntesis que: “(...) 1.- *En abril del año 2015, adquirí un vehículo Marca Hyundai, Modelo Grand Santa Fe 4x4, año 2015, en la empresa Grupo Q. (...) 2.- Aproximadamente, en diciembre de ese mismo año, y con apenas poco más de diez mil kilómetros las llantas delanteras de dicho vehículo empezaron a mostrar un desgaste inusual. (...) 3.- En razón de lo anterior, en enero del 2016, mi esposa se comunicó al centro de llamadas de dicha empresa, donde le indicaron debía presentarse al taller de Autopits, para que le realizaran una revisión de las llantas. En dicho taller le informaron que, la marca de llantas que tenía el vehículo no la distribuían ellos. Por lo que, debía llamar nuevamente al centro de llamadas. Sin embargo, ellos siempre revisaron las llantas y diagnosticaron que el problema era desprendimiento de taco. 4.- El jueves 14 de enero del 2016, el vehículo fue llevado a la Agencia de Grupo Q ubicada en la Uruca, donde lamentablemente dijeron que, la garantía de esa marca de llantas la debía cubrir el distribuidor de las mismas, y por ende era el distribuidor el que debía revisar las llantas. Por lo que, se debía dejar el vehículo en promedio unos tres días hábiles en dicha agencia para coordinar la revisión, pues la persona encargada de las garantías no se encontraba en dicho momento y no lo podían revisar. 5.- El 18 de enero del 2016, se le envió correo electrónico al señor Guillermo Royo, Gerente de la Agencia Grupo Q, informándole de toda la situación que se había venido presentando y solicitando muy cordialmente se aplicara la garantía del vehículo y se procediera al cambio inmediato de las llantas por otra marca, ya que, no confiábamos en las que traía el automotor originalmente. Aunado a lo anterior, se le hizo ver que el carro es de uso familiar, por lo que en el viajan mi hijo de tres años y mi esposa en estado de embarazo. (...).* 6.- El señor Royo, le remite el

correo al señor Andrés Hugo Castelo, Gerente de Taller de la Uruca, quien contesta indicando nuevamente que la garantía de las llantas la debía cubrir el distribuidor de las mismas. (...).7.- El día 4 de marzo del 2016, le escribo correo electrónico al señor Andrés Hugo Castelo, solicitándole me informe, cuándo puedo llevar el vehículo para que el representante de las llantas las revise, pero no obtengo respuesta alguna. (...).8.- Con el fin de agilizar el proceso, y lograr así me resolvieran el problema cuanto antes, yo mismo llevé el vehículo donde el representante de las llantas ubicado en Heredia, frente a la Universidad Hispanoamericana, a pesar de que no me correspondía hacerlo. (...).9.- El 15 de marzo del 2016, me informaron de parte de Grupo Q que, estarían solicitando las fotografías a los señores de Autozona. (...).10.- El 7 de abril del 2016, habiendo transcurrido casi un mes, y al no haber recibido respuesta de parte de Grupo Q, volví a escribirles un correo electrónico solicitando una respuesta. (...).11.- El 8 de abril del 2016, recibo un correo electrónico en el cual se indica lo siguiente: “Disculpe la demora en responderle, le comento que desde días anteriores, así como también ayer y hoy, hemos tratado de obtener la respuesta de los Señores de Auto Zona, para compartirle el informe final, sin embargo, no hemos obtenido dicha respuesta. Sin embargo, le comento que de acuerdo a lo observado y revisado por parte de nuestro personal técnico, se logra determinar que la condición presente en las llantas es provocada por micro patinajes de esta sobre superficies de piedrilla, lastre y/o terracín, que pueden provocar daños y desgastes prematuros, por lo tanto y en vista de lo evidenciado no procede la garantía sobre las llantas”. Respuesta que por supuesto me deja totalmente inconforme, ya que, como bien lo indican, el representante al cual han hecho referencia desde un inicio para no aplicar la garantía ni siquiera había respondido la gestión. Además, después de que supuestamente a Grupo Q, no les correspondía realizar la valoración, sino al representante de las llantas, salen diciendo que sus técnicos hicieron una valoración, es decir, si tenían personas capacitadas por qué razón me enviaron a buscar al representante y no me dieron una respuesta desde el primer momento?. Por otra parte el vehículo adquirido es ofrecido como un vehículo 4x4, por lo que el mismo debería tener llantas acordes. Sin embargo, no omito indicar que el mismo circula básicamente solo en el área metropolitana, razón por la cual la valoración y resolución de los técnicos es completamente subjetiva y responde a los intereses de la empresa para la cual laboran. Se aclara que a pesar de la publicidad con la ofrecen el vehículo, en mi caso nunca se le ha dado dicho uso, no quiero ni imaginar lo que hubiera sucedido con esas llantas de haberlo hecho. (...).12.- El 12 de abril del 2016, nuevamente escribo un correo electrónico a dicha Agencia, exponiendo mi inconformidad, mismo que es respondido por el señor Andrés Hugo Castelo y en el cual después de una serie de excusas para no aplicar la garantía, me ofrecen una propuesta de arreglo, la cual no estoy dispuesto aceptar (...)” (archivo “9_denuncia”). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles en el expediente administrativo digital.

SEGUNDO: Que mediante auto de las catorce horas con treinta minutos del cuatro de mayo de dos mil diecisiete, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento

administrativo ordinario, por supuesta infracción a los artículos 34 incisos a), b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), el cual fue debidamente notificado a ambas partes (archivos “2016-2279” y “Comprobante 2017-1-AUT CAS-09144P1GR9 2016-2279-EXP”).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se realizó a las nueve horas del veintiuno de junio de dos mil diecisiete, con la participación de la parte denunciante únicamente (comparecencia grabada digitalmente).

CUARTO: Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

PRIMERO. HECHOS PROBADOS: Como tales y de importancia para la resolución de este caso, se tiene por demostrado:

1. Que el 28 de abril de 2015, la señora **XXXXXXXXXXXXXX** adquirió de **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, un vehículo nuevo, marca Hyundai, estilo Santa Fe GL, año 2015, color blanco, todo terreno, 4 puertas, serie KMHSM81XDFU095937, motor D4HBEU100491, placa actual BHV024, por la suma de \$43 565,00 (cuarenta y tres mil quinientos sesenta y cinco dólares de Estados Unidos de América – EUA –) (factura 2424735 – archivo “8_prueba – factura carro”).
2. Que el propietario registral de la unidad, referida en el hecho probado anterior, es el señor **XXXXXXXXXXXXXX**, esposo de la señora **XXXXXXXXXXXXXX** (archivo “11_prueba – Título de propiedad”).
3. Que la denunciada otorgó sobre el carro, objeto de esta causa, una garantía de treinta y seis meses o cien mil kilómetros recorridos, según lo que sucediera primero y doce meses sobre las llantas (archivos “7_prueba – garantía carro 1” y “6_prueba – garantía llantas (1)” y min. 3:45 y min. 10:23).
4. Que el 14 de enero de 2016, el señor **XXXXXXXXXXXXXX** llevó el automotor en garantía a la agencia y reportó un deterioro inusual en las llantas, pero no pudo ser revisado por no encontrarse el técnico encargado en San José (archivo “2_Prueba 2 (1)” y min. 8:14).
5. Que el 14 de marzo de 2016, el accionante acudió a “Auto Zona”, que era el proveedor de las llantas del automóvil adquirido para la revisión en garantía del desperfecto indicado en ellas (archivo “2_Prueba 2 (1)”).

6. Que el ocho de abril de 2016, **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, invalidó la garantía otorgada sobre las llantas, argumentando que el daño reportado por el cliente obedecía a que fue rodado sobre superficies de piedrilla, lastre o terracín, que provocó daños y desgastes prematuros en ellas (archivo “2_Prueba 2 (1)”).
7. Que el vehículo se encuentra en poder del actor (min. 2:08).

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para el dictado de esta resolución, no se tiene por demostrado:

1. Que el deterioro sufrido por las llantas fuera producto de una indebida manipulación por parte de los denunciados (no hay prueba).
2. Que el daño en las llantas del carro, objeto de esta litis, fuera debidamente revisado por un técnico (no hay prueba).

TERCERO. DERECHO APLICABLE: Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un incumplimiento de garantía y una falta de información, en los términos así previstos por los artículos 34 incisos b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472).

CUARTO. CUESTIONES PREVIAS: De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos, es necesario recordar que en casos como el presente, si la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de una de las partes (**Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.** - denunciado) (autos), a pesar de haber sido éstas debidamente notificadas (archivo “*Comprobante 2017-1-AUT CAS-09144P1GR9 2016-2279-EXP*”); el artículo 315 de la LGAP dispone en lo conducente que “(...) *la ausencia injustificada de la parte no impedirá que la comparecencia se lleve a cabo, pero no valdrá como aceptación por ella de los hechos, pretensiones ni pruebas de la Administración o de la contraparte (...)*”, y en aplicación armónica del principio de verdad real, tutelado en los artículos 214, 221 y 297 ibídem y el principio de presunción de inocencia, consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica racional, conforme al numeral 298 de la LGAP.

QUINTO. SOBRE LOS HECHOS DE LA DENUNCIA: Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la

existencia de la relación contractual entre ambas partes, dado que el 28 de abril de 2015, la señora **XXXXXXXXXXXX** adquirió de **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, un vehículo nuevo, marca Hyundai, estilo Santa Fe GL, año 2015, color blanco, todo terreno, 4 puertas, serie KMHSM81XDFU095937, motor D4HBEU100491, placa actual BHV024, por la suma de \$43 565,00 (cuarenta y tres mil quinientos sesenta y cinco dólares de Estados Unidos de América – EUA –) (factura 2424735 – archivo “8_prueba – factura carro”). La accionada otorgó una garantía de treinta y seis meses o cien mil kilómetros recorridos, según lo que sucediera primero y doce meses sobre las llantas (archivos “7_prueba – garantía carro 1” y “6_prueba – garantía llantas (1)” y min. 3:45 y min. 10:23). Narran los denunciadores en su escrito inicial, que aproximadamente ocho meses después de la compra, las llantas del carro presentaron un desgaste inusual, por lo que en enero de 2016 acudieron a la agencia para una revisión en garantía. Agrega que les dijeron que el problema era un desprendimiento del taco de las llantas. El 18 de ese mes, solicitaron el cambio de los neumáticos por otros de marca distinta. El comercio alegó que la garantía debía ser atendida por el proveedor de las llantas, que no era la agencia. Sostienen que en marzo de dicho año llevaron el vehículo para que el proveedor las revisara. El ocho de abril siguiente, el vendedor declaró improcedente la garantía, argumentando que el desgaste fue provocado por micro patinajes sobre superficies de piedrilla, lastre o terracín, lo cual ocasionó daños y desgaste prematuro (archivo “9_denuncia”). Durante la comparecencia oral y privada, el señor **XXXXXXXXXXXX** confirmó los hechos (min. 1:33). Por su parte, la señora **XXXXXXXXXXXX**, al referirse a la prueba fotográfica, indicó que “(...) lo que se pretende demostrar es el estado en que se encontraba la llantas al momento de interponer la denuncia, sin embargo, es importante enfatizar que en este momento las llantas se encuentran todavía en un estado peor (...)” (min. 2:08). Se le preguntó en qué momento presentaron el deterioro las llantas y acotó que “(...) nosotros lo compramos en abril del 2015 y eso empezó como (...) a finales de noviembre, diciembre del 2015, a los seis meses de haberlo comprado (...)” (min.2:30). Sobre los correos electrónicos aportados como prueba, dijo que “(...) lo que queremos demostrar son las comunicaciones que tuvimos con Grupo Q y con los representantes, tanto de talleres como gerentes, con el fin de no tener que llegar a estas instancias, nosotros les solicitamos en todo momento el cambio de las llantas, sin embargo, el último ofrecimiento era de que pusiéramos como el 50 y 50%, lo cual no aceptamos ya que el carro estaba en garantía y apenas teníamos seis meses (...) de haberlo comprado (...)” (min. 3:08). Acerca de la garantía otorgada, explicó que “(...) en el librito viene que son tres años o cien mil kilómetros y para el momento en que las llantas empezaron a tener ese defecto, apenas tenía como diez mil kilómetros de recorrido y seis meses de haberlo comprado (...) además, el vehículo es un vehículo, en teoría, cuatro por cuatro y nunca nos dijeron ‘no pueden meterlo a terreno malo’ o algo así, cosa que

tampoco hicimos porque, primero, vivimos en el área metropolitana, el carro es de uso familiar (...) ni siquiera salíamos de San José prácticamente (...) (min. 3:45). En torno al correo del 18 de enero de 2016, subrayó que *"(...) esa fue la primera cita que nosotros llevamos el vehículo para que valoraran el daño que tenía, ahí fue donde inició ese sufrimiento de las llantas (...) en esta primera cita yo lo llevé el vehículo y lo que me dijo la muchacha era que seguro lo habíamos metido en calle con piedrilla (...) a lo cual yo me opuse porque el carro no ha rodado en ese tipo de terrenos y me dijo también que lo tenía que dejar tres días porque ellos tenían que comunicarse con el proveedor y empezaron a querer imponer un problema con el proveedor, lo cual nosotros nos opusimos, porque nosotros no le compramos el carro o las llantas por separado a Grupo Q, nosotros compramos un carro completo que traía llantas, si ellos tenían que arreglar un problema con un proveedor, no es algo que tenga que trasladárselo al cliente (...)"* (min. 8:14). Añadió que *"(...) son varias imágenes con las cuales se puede observar el estado en que se encuentran todas las llantas, ya que en un principio fueron dos solamente, pero después se hizo el cambio de las delanteras a las traseras y viceversa y todas las llantas se han dañado (...)"* (min. 13:44). Sobre el estado actual de las llantas, el señor XXXXXXXXXXXXX, apuntó que *"(...) en general, se arrancó el taco a pedazos (...)"* (min. 14:23). La señora Bravo Núñez destacó que el desperfecto se encuentra en las cuatro ruedas (min. 14:43). Finalmente solicitó la devolución del dinero pagado por el vehículo o el reemplazo de todas las llantas (min. 19:14).

SEXTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: De manera reiterada, esta Comisión 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. 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 preeminencia en la relación comercial. El artículo 108 del reglamento a la ley 7472 (decreto ejecutivo 37899-MEIC, del 23-09-13), establece 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 (...). / 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). La garantía implícita en cualquier bien o servicio, significa un aseguramiento de que su funcionamiento cubrirá, de forma eficiente y efectiva, las expectativas generadas al consumidor en el momento de su adquisición, por lo que cualquier reparación debe estar encaminada en ese único sentido, sin que exista riesgo de afectación a su naturaleza. De lo contrario, se tornaría improcedente y lo que cabría, en primera instancia, es el cambio del artículo o la devolución del monto cancelado por él. Este razonamiento adquiere una mayor relevancia cuando se trata de bienes como el que originó esta litis, un vehículo nuevo, del que se espera un rendimiento óptimo y eficiente y, ante la eventualidad de presentar algún desperfecto, que su subsanación se dé de forma única y eficaz. El cumplimiento efectivo del derecho de garantía, lleva aparejada la adecuada labor por parte del comerciante, de informar al cliente, tanto de aquellos datos de relevancia para adoptar una correcta decisión de consumo, como de las condiciones, alcances y procedimientos que se establezcan para su ejecución. En este contexto, existe una conexidad entre el numeral 43 de la ley 7472 citado y el 34 inciso b) ibídem, que obliga a cada comercio a “(...) *informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo (...)*”. En términos generales, la suficiencia apareja todos aquellos datos necesarios que, de manera amplia, el interesado requiera saber, de modo que no quede en él duda alguna que pueda generarle un posible perjuicio. La claridad propicia que la información se transmita de forma entendible y pueda con ello constatarse que el consumidor la ha comprendido correctamente. La veracidad apunta a que las condiciones, circunstancias y demás aspectos que sobre el producto se informen, sean ciertos y correspondan a una realidad objetiva y confiable. Este deber de información, no solamente se aplica a la etapa previa a la decisión de compra, sino que se mantiene vigente durante toda la relación de consumo, y afecta cualquier situación que pueda suponer un perjuicio a los intereses del consumidor, y, como en este caso, particularmente la relativa al plazo y eventual ejecución de garantía otorgada. Además, 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. Al analizar la prueba aportada en el caso concreto, tanto en el expediente como las manifestaciones vertidas en la comparecencia oral y privada, es posible acreditar que, en efecto, las llantas del vehículo adquirido por los consumidores, presentaron un deterioro inusual y prematuro en este tipo de bienes, aproximadamente ocho meses después de su

compra. Lo anterior puede verificarse a través de las comunicaciones, vía correo electrónico, sostenido entre las partes entre enero y abril de 2016 (archivo "2_Prueba 2(1)"), periodo en el cual los adquirentes acudieron a la agencia para reportar el daño en garantía y gestionar el reemplazo correspondiente. Es oportuno indicar que este Órgano encuentra pertinente la valoración de dicha prueba, por cuanto el numeral 3 de la Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos (8454), establece que *"Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónicos o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. / En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular"*. Por su parte, el ordinal 4 ibidem, señala que *"Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos"*. Se trata, entonces, de una legislación especial que regula este tipo de documentos y que no demanda que su impresión deba certificarse para darle un valor probatorio. En tal sentido se ha pronunciado la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, que en su resolución 215-F-S1-2014, de las 8:50 horas del 19 de febrero de 2014, dijo al respecto que *"(...) es claro que la norma y la Ley no exige esa certificación cuando la parte ofrece prueba en su demanda o contestación; precisamente porque en materia de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, la implementación, interpretación y aplicación de la Ley 8454, responde a una serie de principios que buscan evitar ese formalismo excesivo en la manifestación de tales medios, como lo son entre otros los de: a) Regulación legal mínima y desregulación de trámites. b) Autonomía de la voluntad de los particulares para reglar sus relaciones. c) Igualdad de tratamiento para las tecnologías de generación, proceso o almacenamiento involucradas (cardinal 2 del texto legal en comentario). Tampoco existe vulneración de los artículos 51 y 52 de los Lineamientos de Notariado vigentes al momento de aportarse la prueba cuestionada, por dos razones concretas. Primero, esa normativa en ningún momento regula la actividad prestada por el litigante, abogado director del proceso, sino la actividad notarial propiamente dicha. Esto lleva al segundo punto, en el sentido de que, no se ha cuestionado aquí si una certificación cumple los requisitos apuntados -supuesto de la norma-, precisamente porque los correos electrónicos no fueron certificados. La Ley 8454 no exige esa formalidad, por lo que es una potestad de la parte a través de su abogado, certificar esas impresiones. En este tanto, recuérdese que el notario tiene una potestad*

certificadora, la cual es propia del Estado, para que, bajo su responsabilidad, extienda certificaciones relativas a inscripciones, expedientes, resoluciones, documentos o piezas privadas en poder de particulares. Entre los tipos de certificaciones, se encuentran las de medios electrónicos cuando lo certificado es extraído de una base informática de datos. Solo cuando lo copiado de la base de datos se realiza mediante certificación, establecen los lineamientos bajo análisis, es que el profesional está obligado a conservar una impresión en su archivo de referencias, indicando el nombre del solicitante, la fecha y la hora en que fue extendida la certificación, mencionando la fuente de la cual emana la información que se certifica y ajustando su confección a lo dispuesto por el Código Notarial y los propios lineamientos en el ordinal 52. Pero este cuerpo de directrices emitidas por la Dirección Nacional de Notariado, tampoco exige que los correos electrónicos aportados en juicio deban cumplir este requisito, justamente porque una norma superior (Ley 8454) exime el trámite y porque los co-actores, a través de su abogado director, decidieron presentar las probanzas sin esta forma notarial. Por estas dos razones es que los juzgadores no debían verificar el cumplimiento de los requisitos notariales apuntados (...)”.

Con la apreciación de la correspondencia de análisis, se tiene así acreditado que el carro fue debidamente puesto a disposición del concesionario con el fin de que procediera con la verificación del reclamo que formularon los interesados. Además, que, ciertamente, el comercio admitió, por boca de su personera, Sra. Adriana Benavides, la existencia del desgaste reportado en las ruedas y lo atribuyó a causas en las superficies rodadas (piedrilla, lastre y terracín), por lo que invalidó la garantía otorgada sobre ellas. Empero, el legajo se encuentra ayuno de elemento probatorio de carácter técnico que respalde dicha tesis. Esta omisión no solamente pone de relieve una indiligencia en el proceso de determinar y asentar la génesis exacta de dicho daño, que es un paso esencial en la ejecución apropiada del derecho de garantía, sino que, además, trastoca groseramente el derecho de información que asiste a los propietarios del bien para conocer el estado real de dicho componente. Se les impidió con ello la posibilidad de discutir el resultado obtenido y se enervó a su vez su capacidad probatoria para demostrar la naturaleza de su inconformidad en esta o en cualquiera otra sede administrativa o judicial con motivo de su denuncia. En esta línea, no se tiene constancia escrita de que, en verdad, los neumáticos fueran examinados por un experto para establecer su condición y decidir con este basamento cuál era opción más satisfactoria para solventar la queja de los clientes. Por el contrario, el negocio procuró desde un inicio sustraerse de su responsabilidad cuando quiso endosar el cumplimiento de la garantía a un tercero – Auto Zona –, so pretexto de que ese era el fabricante de las llantas, extremo que deviene inaceptable, ya que el automóvil se reputa como una sola unidad, integrada por todas las piezas y accesorios que con él se compraron y que son necesarios para su óptimo

funcionamiento y desempeño, lo que incluye, desde luego, las llantas, por lo que, con independencia de si fueron o no elaboradas por un agente externo, el vendedor debe responder por la garantía que supone la totalidad del bien ante el comprador. Asimismo, importe pagado por los adquirentes fue uno solo y en favor de **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, por lo que es esta sociedad la que debe asumir las obligaciones legales que le prescribe la normativa supracitada. Así, resulta inadmisibles que los consumidores se vean en el predicamento de dirigirse, de forma individual, al local de cada fabricante de los componentes de su carro para hacer valer su derecho de garantía, solo por el mero hecho de no ser fabricados por el vendedor. Esto deviene en un despropósito del objetivo que persiguen la ley 7472 y su reglamento al tutelar dicha figura, porque lo que se persigue con esta regulación es justamente que cada comprador pueda invocarla y recibir respuesta de manera ágil y efectiva y directamente con la entidad que le vendió el bien o le prestó el servicio. En esta inteligencia, no es de recibo que en el caso puntual, se requiriera a los denunciados acudir a un tercero, ajeno a la relación contractual, para solventar un reclamo que el accionado debió tramitar por cuenta propia y sin dilaciones impertinentes ni tampoco que decretara su invalidez sin apoyarse en un criterio pericial previo en el que se hiciera palpable que el desgaste que se reportó no estuviera asociado con un problema de fabricación como se quiso justificar. Es menester señalar que el ordinal 111 del reglamento a la ley 7472, dicta que “(...) *la carga de la prueba referente a la entrega del documento de garantía, la idoneidad, conformidad del bien y servicio, así como de su adecuada ejecución corresponderá al comerciante o proveedor (...)*” (subrayado suplido). Cabe destacar que 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. Este razonamiento se apuntala en lo dispuesto en los numerales 34 incisos b), g) y l) y 43 de la ley 7472 y 109 y 111 de su reglamento, ya discutidos. La ausencia de estos elementos significan vicios sensibles en el aspecto informativo, cuyos términos se refirieron, 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. Cabe subrayar, además, que la relación entre el centro de servicio técnico y el punto de venta, es ajena a la de este último con el comprador, por lo que es su deber adoptar todas las acciones pertinentes e instruir apropiadamente

a su personal para que la adquirente reciba la información más completa posible acerca del estado de su artículo, de forma clara, oportuna y veraz. No es de recibo, en tal entendido, acoger el accionar del comercio que, aparte de omiso en la fundamentación del criterio vertido, también resulta abusivo por suprimir sin una causa argumentada y sin sustento probatorio el derecho de garantía a los interesados, quienes fueron orillados a aceptar lo resuelto y colocados en un franco estado de incertidumbre e indefensión, pese a haber procedido en tiempo y forma en la formulación de sus inconformidades y haber puesto a disposición el bien para que fuera debidamente revisado. Y, sin embargo, en autos no se divisa prueba de diligencia alguna al respecto por parte de la agencia, más allá del simple argumento de desestimación de la queja. Así, del análisis de la plenitud de la prueba presente en autos, es posible determinar que los promoventes adquirieron de buena fe, un vehículo nuevo, con la expectativa de que, al menos dentro del plazo otorgado como garantía, no presentara desperfectos que perturbaran su utilización y goce normal. Aun dentro de este pensamiento, en el fortuito caso de emerger alguno inusual, era de esperarse que se solucionara en un solo momento de ejecución de la garantía. Empero, su malestar es comprensible por no procurárseles un resultado satisfactorio a sus pretensiones y desdeñarse su solicitud, sin que interviniera eximente que validara lo decidido por el vendedor, lo cual supone una manifiesta inobservancia de la garantía pactada. Dichas falencias, así como el vacío de prueba, idónea y objetiva, de descargo, permiten establecer con certeza la inercia en la comunicación y atención que mantuvo el denunciado con los gestionantes en el proceso de información y ejecución de este derecho en el bien, objeto de esta causa. Como corolario, la denuncia debe ser declarada con lugar contra **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, por falta de información e incumplimiento de garantía, dado que con su actuar, incumplió los ordinales 34 incisos b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) y, por ende, se le impone de conformidad con el artículo 57, inciso b) y 59 de la misma ley, la sanción correspondiente, que se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la notoria y amplia participación del infractor en el mercado de venta de vehículos, así como su reincidencia en este tipo de infracciones, de conformidad con la definición contenida en el canon 2 del reglamento a la ley 7472 (decreto ejecutivo 37899-MEIC): *“(...) se considerará reincidencia cuando el infractor incurra en dos o más infracciones al mismo precepto legal en el transcurso de cuatro años, que se computarán a partir de la firmeza de la primera infracción (...)”*, que pudo verificarse a través de los votos en firme de esta Comisión 047-14, de las 12:45 horas del 17 de enero de 2014 y 1509-13, de las 13:50 horas del 14 de noviembre de 2013; en el monto de **cinco millones ciento catorce mil colones (¢5 114 000,00)**, correspondiente a veinte veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la

República, el cual al momento de los hechos fue de doscientos cincuenta y cinco mil setecientos colones (¢255 700,00). En lo tocante a la petitoria esgrimida por los denunciantes, de devolver la totalidad de lo pagado por el vehículo o, en su defecto, el reemplazo de las llantas (min. 19:14), esta Comisión estima que lo procedente es decantarse por la segunda opción. Si bien, como ya se explicó, no hay razón alguna para desvincular la responsabilidad del comerciante respecto de ninguna pieza o accesorio del automóvil, tal y como fue vendido, para oponerle válidamente la ejecución del derecho de garantía, también debe decirse que el asunto dirimido en el presente procedimiento no versó en torno a algún aspecto mecánico, eléctrico o de carrocería, que comprometiera su idoneidad, sino con especificidad a condición presentada por los neumáticos, por lo que, sin demeritar la relevancia de su función, lo oportuno es ordenar al accionado que, de forma inmediata, realice el respectivo cambio de los cinco que contiene el carro por unos nuevos y de idénticas características en cuanto a calidad, tamaño y durabilidad y con igual plazo de garantía. La ordenanza opera en consonancia con las potestades que confiere a este tribunal administrativo la ley 7472, en su artículo 53 incisos a) y e); y recaen sobre la empresa sancionada todas las responsabilidades inherentes a su efectivo cumplimiento. Asimismo, lo dispuesto en el voto, es consecuencia de la comprobación de una conducta impropia atribuible enteramente al establecimiento, que se tradujo en una infracción a los derechos de garantía y de información, en perjuicio de los compradores. Téngase por denegado cualquier otro extremo, alegado por las partes, que no haya sido concedido de forma expresa en la presente resolución.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **XXXXXXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXXXXXX** contra **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, por falta de información, incumplimiento de contrato e incumplimiento de garantía, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b) y g) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: a) Se ordena **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.** realizar, de forma inmediata y en un solo momento, el respectivo cambio de las cinco llantas que fueron vendidas con el vehículo marca Hyundai, estilo Santa Fe GL, año 2015, color blanco, todo terreno, 4 puertas, serie KMHSM81XDFU095937, motor D4HBEU100491, placa actual BHV024, por otras nuevas y de idénticas características en cuanto a calidad, tamaño y durabilidad. Deberá asumir la empresa todos los costos y gastos, legales y operativos, que se puedan generar para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente voto. De igual modo, deberá renovarse su garantía en los mismos términos de la pactada inicialmente. El cambio deberá realizarse en el domicilio de los denunciantes,

situado en La Trinidad de Moravia, El Alto, del Súper Irazú, 150 metros al noroeste, diez metros al este. b) Se impone a **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, la sanción de pagar la suma de **cinco millones ciento catorce mil colones (¢5 114 000,00)**, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. Contra esta resolución puede formularse **recurso de reposición**, que deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos **64 de la Ley 7472** y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.

2- En este acto y con fundamento en el artículo 68 del referido cuerpo legal así como el 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** al señor RICARDO GONZÁLEZ GÓMEZ, cédula de identidad uno – quinientos cincuenta y cinco – doscientos diecinueve, o a quien ocupe su cargo en el momento de notificarse la presente resolución, en su condición de representante legal de CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA, S.A., para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto o POR TANTO: “(...) a) *Se ordena **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.** realizar, de forma inmediata y en un solo momento, el respectivo cambio de las cinco llantas que fueron vendidas con el vehículo marca Hyundai, estilo Santa Fe GL, año 2015, color blanco, todo terreno, 4 puertas, serie KMHSM81XDFU095937, motor D4HBEU100491, placa actual BHV024, por otras nuevas y de idénticas características en cuanto a calidad, tamaño y durabilidad. Deberá asumir la empresa todos los costos y gastos, legales y operativos, que se puedan generar para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente voto. De igual modo, deberá renovarse su garantía en los mismos términos de la pactada inicialmente. El cambio deberá realizarse en el domicilio de los denunciantes, situado en La Trinidad de Moravia, El Alto, del Súper Irazú, 150 metros al noroeste, diez metros al este. b) Se impone a **Corporación Grupo Q Costa Rica, S.A.**, la sanción de pagar la suma de **cinco millones ciento catorce mil colones (¢5 114 000,00)**, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa (...)*”. Habiendo cumplido con lo ordenado, deben remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en la ciudad de San José, Sabana sur cuatrocientos metros oeste de la Contraloría General de la Republica, para que proceda al archivo del expediente. De no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en la presente intimación y según corresponda, certifíquese el adeudo y remítase el expediente a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. En ese mismo sentido y de verificarse el

incumplimiento de lo ordenado, procederá testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 y sus reformas, que establece: “(...) *Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes. (Así reformado por el artículo 1° parte d) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 65 al 68 actual) (...)*”. Según lo expuesto, se le podría seguir al representante legal de la empresa sancionada, causa penal por el delito de desobediencia según lo establecido en el artículo 314 del Código Penal, que dispone: “(...) *Se impondrá prisión de seis meses a tres años, a quien no cumpla o no haga cumplir, en todos sus extremos, la orden impartida por un órgano jurisdiccional o por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, siempre que se haya comunicado personalmente, salvo si se trata de la propia detención. (Así reformado por el artículo 19 de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal N° 8720 de 4 de marzo de 2009.) (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No. 7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 305 al 307 (...)*”. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 2016-2279**

Lic. Jorge Jiménez Cordero

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Laura Ávila Bolaños