



Estudio Vehículos Usados

Diciembre, 2022

Observatorio de Comercio Electrónico
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor

Marco Legal

Constitución Política, Art 46

“Artículo 46 (...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. (...)”

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472

“Artículo 32 Derechos del Consumidor (...) c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios (...)”

“Artículo 34 Deberes del Comerciante (...) b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. (...)”

“Artículo 39. Bienes usados y reconstruidos. Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes. El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado.”

“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 (...)”

Entre otros Artículos.

Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC

“Artículo 91. Deber de brindar información real al consumidor. Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes. (...)”

“Artículo 93. Sobre los precios. Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan. Asimismo, cuando el ofrecimiento se realice en moneda extranjera, deberá informar al consumidor de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable a la transacción, corresponde al de referencia de venta del Banco Central de Costa Rica (...)”.

“Artículo 96. Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito. ”

“Artículo 112.-Sobre la publicidad. Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitarlos de acuerdo con su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso, precio final cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. (...)”

Entre otros Artículos.

Marco Legal

Resolución administrativa de la Comisión Nacional del Consumidor, Voto 796-17 del 2 de noviembre del 2017 la cual indica:

*“(...) cabe señalar que el ordinal 39 de la ley 7472 reza que: “Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes. El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado” (énfasis y subrayado suplidos). La norma, en consonancia con la tutela de protección jurídica supracitada que ampara al consumidor, prescribe como una exigencia ineludible que el comerciante informe, de forma expresa y puntual, si el bien que está dispensando es nuevo o usado, sin perjuicio de las características adicionales necesarias para una adecuada decisión de consumo. La Real Academia Española (RAE) define “nuevo”, en lo que interesa, como “(...) nuevo, va / Del lat. novus. (...) 1. adj. Recién hecho o fabricado (...)”; y “usado” como “(...) usado, da / Del part. de usar. / 1. adj. Gastado y deslucido por el uso (...)” (<http://dle.rae.es/?id=bAyL3BG>). En la comercialización de los automotores, la condición de nuevo se confiere, por regla general, a aquellos que se venden con cero kilómetros y sin tener un propietario previo. Por oposición, se considera usado el que no se encuentre en tal situación. Estas son, entonces, las modalidades esenciales que admite la ley para calificar el estado de bienes muebles duraderos como los que nos ocupan en este asunto, por lo que recurrir a vocablos distintos para denotar alguna clase diferenciada, deviene improcedente. Cabe decir que, si bien la RAE admitió en 2014 la voz “seminuevo”, y la definió como “seminuevo, va / 1. adj. Casi nuevo. Apl. a un vehículo de moto(*ibíd.*) (subrayado suplido), **esta circunstancia no faculta a un concesionario a utilizarla en su publicidad de forma indiscriminada ni injustificada, para generar en el potencial cliente una expectativa ajena a su significado, que ya de por sí es un contrasentido, porque catalogar un vehículo como “casi nuevo” es, amén de una gradación inválida del adjetivo “nuevo”, un vago eufemismo cuyo fin es minimizar la percepción peyorativa que un comprador pueda tener de la condición de “usado” en un automóvil.**” El resaltado no corresponde al original.*

Objetivo

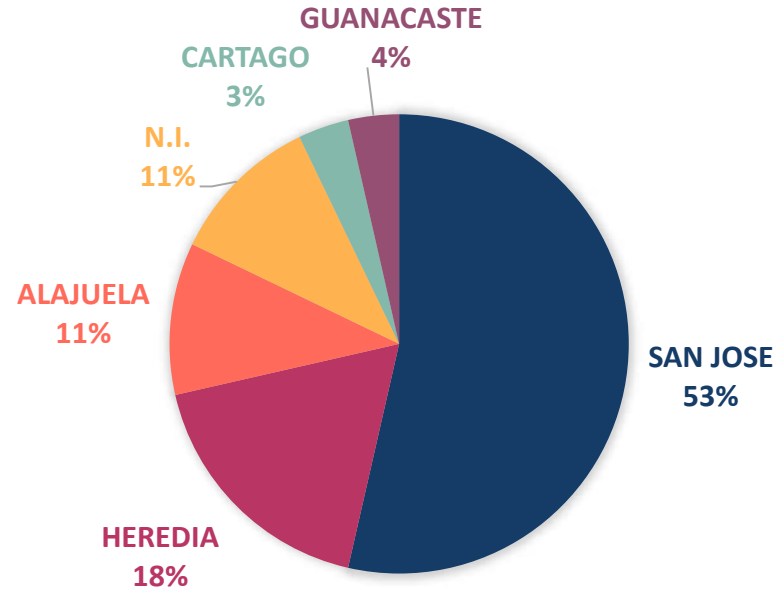
Fiscalizar la información digital que realizan empresas que comercializan vehículos usados, verificando si se utilizan frases como “seminuevos” y similares; con la finalidad de informarle a los comerciantes el criterio de la Comisión Nacional del Consumidor sobre el uso inadecuado de esta frase y similares para su debida corrección al margen de los requerimientos legales de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

Metodología

- 1 Se seleccionaron **28** comerciantes que realizan el ofrecimiento y venta de vehículos usados a través de sus sitios web y redes sociales.
- 2 Se procedió con la **fiscalización de los sitios web y redes sociales** de los comerciantes y se revisó la información contenida en cada sitio, a fin de detectar si se utilizaba la frase “seminuevo” o similares; así como otros incumplimientos respecto a la normativa de publicidad, garantía, entre otros artículos de la Ley 7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.
- 3 En los casos que se identifiquen incumplimientos a la normativa supra citada, se remiten oficios de prevención a los comercios con el fin de que se ajusten a la normativa.
- 4 Período de fiscalización de mercado: entre el 21 y 22 de diciembre del 2022.

28
comercios
fiscalizados

UBICACIÓN DE LAS VENTAS DE VEHÍCULOS USADOS



Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

Resultados

Uso de la frase “seminuevo” o similares:



3 comercios utilizan la frase *“seminuevos”*

2 comercios utilizan la frase *“como nuevo”*




UTILIZA FRASE SEMINUEVO O SIMILARES



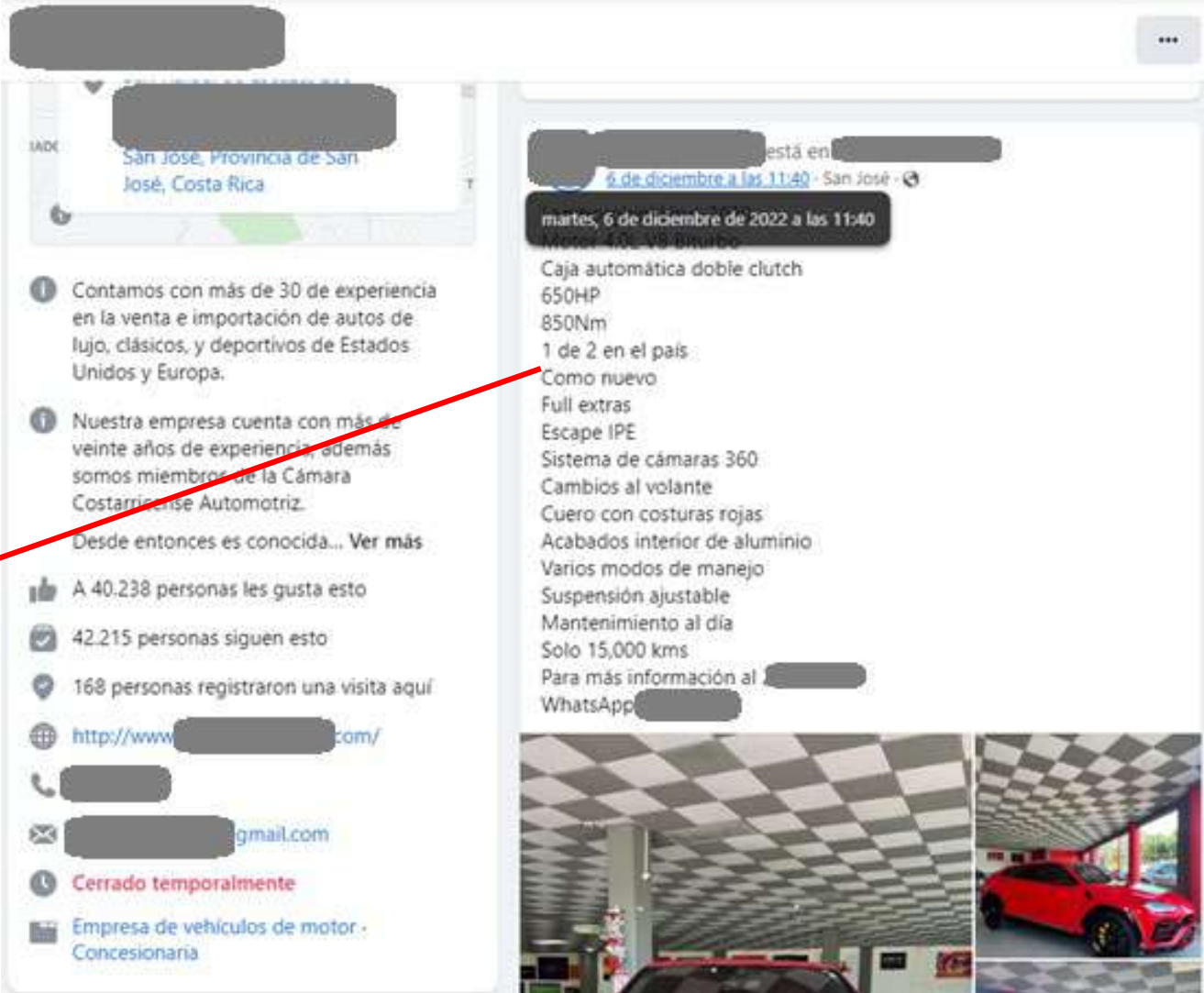
Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

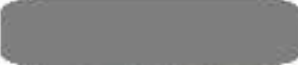
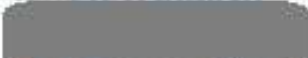

Resultados

Ejemplos de comerciantes que realizan la frase “seminuevo” o similares:

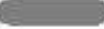

  está en 
[6 de diciembre a las 11:40](#) · San José · 🌐



martes, 6 de diciembre de 2022 a las 11:40
Motor 4.0L V8 Biturbo
Caja automática doble clutch
650HP
850Nm
1 de 2 en el país
Como nuevo
Full extras





  está en 
[6 de diciembre a las 11:40](#) · San José · 🌐

martes, 6 de diciembre de 2022 a las 11:40

Caja automática doble clutch
650HP
850Nm
1 de 2 en el país
Como nuevo
Full extras
Escape IPE
Sistema de cámaras 360
Cambios al volante
Cuero con costuras rojas
Acabados interior de aluminio
Varios modos de manejo
Suspensión ajustable
Mantenimiento al día
Solo 15,000 kms
Para más información al 
WhatsApp 

A 40.238 personas les gusta esto
42.215 personas siguen esto
168 personas registraron una visita aquí
[http://www. \[redacted\] .com/](http://www. [redacted] .com/)

@gmail.com
Cerrado temporalmente
Empresa de vehículos de motor · Concesionaria



Resultados

Ejemplos de comerciantes que realizan la frase “seminuevo” o similares:

facebook.com

facebook.com

19 de diciembre a las 08:17

todo lo que buscas en semi nuevos:

- ✓ SUV's
- ✓ 4x4
- ✓ Sedán
- ✓ Hatchback
- ✓ Y más...

Con solo un click ingresa a nuestro catálogo digital

#SomosTransparentes

Ver menos

1 66 visualizaciones

Me gusta Comentar Compartir

A continuación

hace 2 días · 205 reproducciones

Calificación 2.5 años

Comentarios Ver todos

Escribe un comentario...

19 de diciembre a las 08:17

todo lo que buscas en semi nuevos:

- ✓ SUV's
- ✓ 4x4
- ✓ Sedán
- ✓ Hatchback
- ✓ Y más...

Resultados

Ejemplos de comerciantes que realizan la frase “seminuevo” o similares:

MARCHAMO 2023 INCLUIDO

Un **chuzo** de regalo para *Navidad*

SEMINUEVOS DEL 2015 EN ADELANTE

Automóviles · ★ 4,1 9 opiniones ⓘ

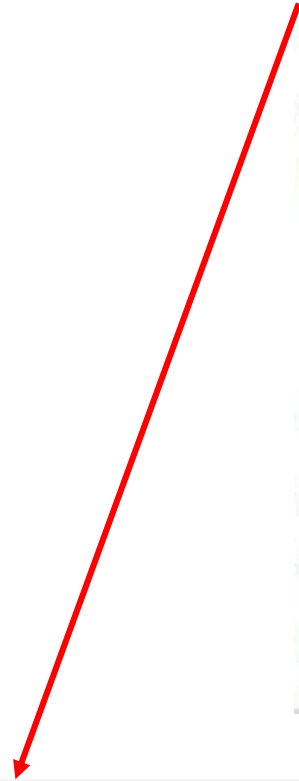
[WhatsApp](#)

[Inicio](#) [Información](#) [Opiniones](#) [Fotos](#) [Más ▾](#) [Me gusta](#) [Mensaje](#) [🔍](#) [⋮](#)

The image shows a Facebook advertisement for a car dealership. The ad features a red background with Christmas-themed icons like a candy cane, a Santa hat, a Christmas tree, and a gift. Three cars are displayed: a silver SUV, a white SUV, and a gold SUV. The text 'Un chuzo de regalo para Navidad' is prominently displayed, with 'chuzo' in bold. A yellow box highlights the text 'SEMINUEVOS DEL 2015 EN ADELANTE'. At the top right, it says 'MARCHAMO 2023 INCLUIDO'. Below the cars, there is a greyed-out profile picture and name, and a rating of 4.19 reviews. A blue 'WhatsApp' button is visible. At the bottom, there are navigation tabs for 'Inicio', 'Información', 'Opiniones', 'Fotos', and 'Más', along with interaction buttons for 'Me gusta', 'Mensaje', a search icon, and a menu icon.

Resultados

Ejemplos de comerciantes que realizan la frase “seminuevo” o similares:



Detalles

Venta de carros semi-nuevos en excelente estado y muy buenos precios. La experiencia nos acompaña.

- 📄 Página · Automóviles
- 📍 Ciudad de Limón, Limón Province, Costa Rica · Paquera, Puntarenas Province, Costa Rica · Cartago, Provincia de Cartago, Costa Rica · San José, Provincia de San José, Costa Rica · Pavas, San José Province, Costa Rica · Alajuela, Provincia de Alajuela, Costa Rica · Heredia, Provincia de Heredia, Costa Rica
- ☎️ [Redacted]
- ✉️ [Redacted]@hotmail.com
- 🌐 [Redacted].com
- 🕒 Cierra pronto
- 🔍 Ofrecer un filtro

Publicaciones

🔍 Filtros

[Redacted] 18 de diciembre a las 06:33 · 🌐
domingo, 18 de diciembre de 2022 a las 06:33
Automático 4x4 diesel
133.000 Kilometros
7 pasajeros
Precio \$42.500
Tel 8350-1851
[www.\[Redacted\].com](#)



Detalles

Venta de carros semi-nuevos en excelente estado y muy buenos precios. La experiencia nos acompaña.

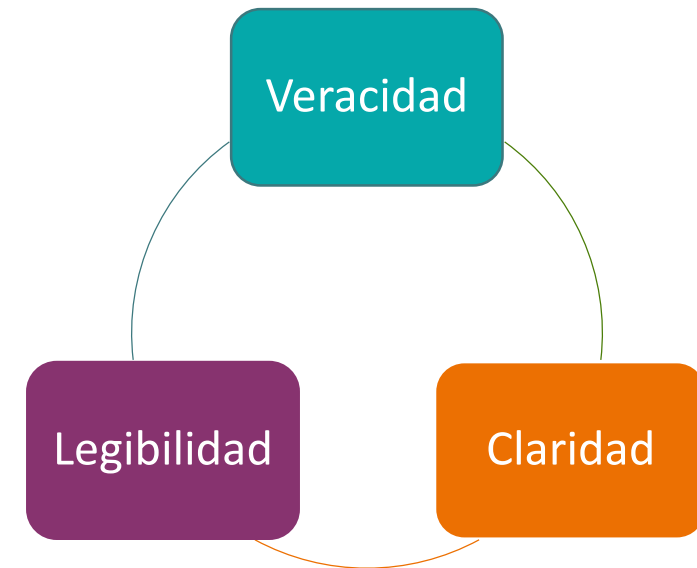
Resultados

Otros aspectos analizados sobre ofertas, promociones y publicidad:

Veracidad: la información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.

Claridad: el contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no deben utilizar expresiones ambiguas.

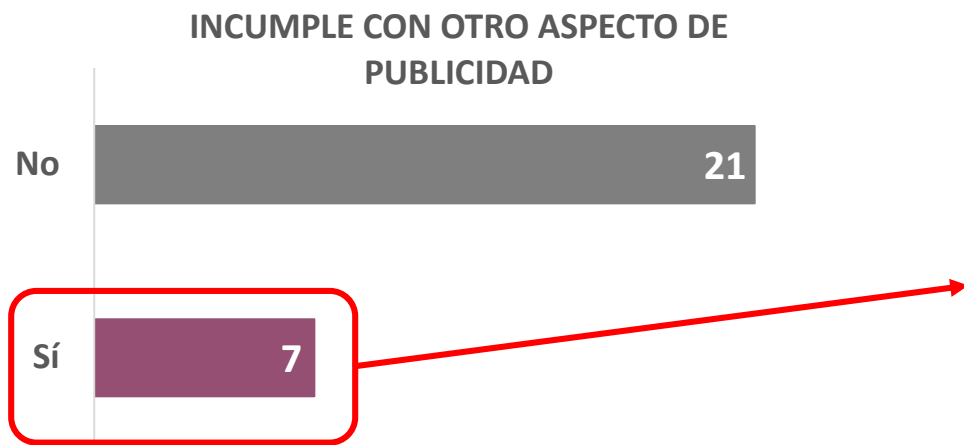
Legibilidad: la publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.



Artículo 115. Principios aplicables en publicidad. Reglamento a la Ley 7472 Decreto Ejecutivo 37899-MEIC

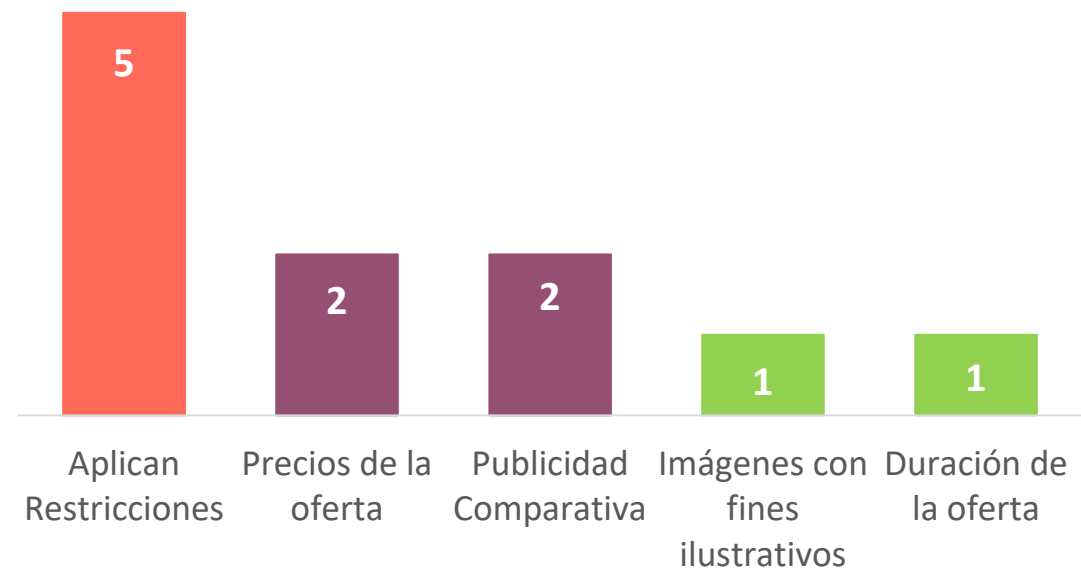
Resultados

Incumplimientos localizados en la información de ofertas, promociones y publicidad:



Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

7 comercios incumplen con la normativa de publicidad



Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

Resultados

Incumplimientos al hacer uso de la frase: “Aplican Restricciones” sin informar cuales son dichas limitaciones o restricciones:

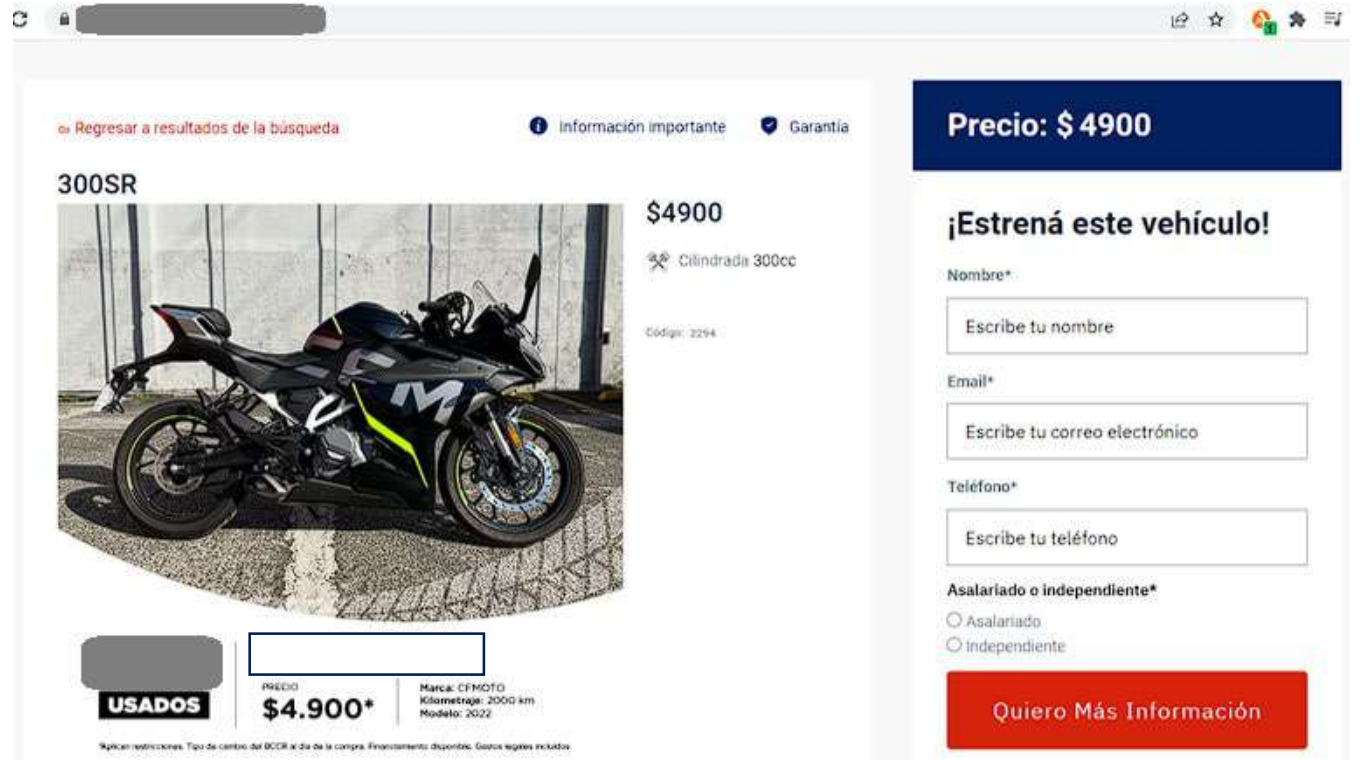
Que dice la normativa:

"Artículo 112 Sobre la publicidad. (...) i la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad."

5 Anuncios publicitarios hacen referencia a limitaciones o restricciones para la aplicación de la oferta, sin embargo, no se localizó en el sitio web o red social del comerciante la información correspondiente a las “Restricciones”.

No se localiza información de las restricciones.

Ejemplo:



[Regresar a resultados de la búsqueda](#)

[Información importante](#)
[Garantía](#)

300SR

\$4900

Cilindrada 300cc

Código: 2294

USADOS

PRECIO **\$4.900***

Marca: CFMOTO
Kilometraje: 2000 km
Modelo: 2022

*Aplican restricciones. Tipo de cambio del BCCR al día de la compra. Financiamiento disponible. Gastos legales incluidos.

¡Estrená este vehículo!
 Nombre*

 Email*

 Teléfono*

 Asalariado o independiente*
 Asalariado
 Independiente

[Quiero Más Información](#)



PRECIO **\$4.900***

Marca:
Kilometraje: 2000 km
Modelo: 2022

Aplican restricciones. Tipo de cambio del BCCR al día de la compra. Financiamiento disponible. Gastos legales incluidos

Resultados

Ejemplo de incumplimientos en publicidad
“Aplican Restricciones” y “Oferta por tiempo limitado”:

Ejemplo:

No se localiza información de las restricciones tampoco del plazo o vigencia de la “oferta”.



Un Nissan Kicks 2020 más en nuestro inventa
Con 12 meses de garantía y prima desde \$2.5
dólares 🔥
* Oferta por tiempo limitado.

ESCRIBAME [redacted] y
agende su cita
Sin manchas crediticias
Somos tu mejor opción
LLAME YA [redacted]

Resultados

Incumplimientos en precios de la oferta:

Que dice la normativa:

"Artículo 112 Sobre la publicidad. (...) Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor y cualquier limitación o restricción que implique la oferta (...)"

2 Anuncios publicitarios hacen referencia a ofertas en la compra de vehículos usados, sin embargo, no indican el precio anterior o beneficio que obtendría el consumidor en adquirir el bien.

Ejemplos:

3 de octubre · Instagram · 🌐

Audi A4 2007
lunes, 3 de octubre de 2022 a las 14:05
Motor 2.0L Turbo 4 cilindros
Caja automática
200HP
Volante multifuncional
Asientos de cuero
Excelente estado
100.000 millas
Precio de oferta: \$11,000
Para más información al [redacted]

No se localiza información del precio anterior o beneficio de adquirir dicha "oferta".

Tuneo de Caja DCT de Bootmod3
Mufla completa Dinan
Difusor en fibra de carbono
Control de válvula de mufla en el volante
Paletas extendidas en azul
Cinturones azules
Detalles en interior de Alcantara
Apple Car Play
Sunroof
Y mucho más!
Más de \$20,000 en modificaciones (lista completa por inbox)
Full Extras!
Llantas nuevas
Pastillas de frenos nuevas
Mantenimiento al día
Solo 32.000 kilómetros
Precio de oferta de contado: \$61,500
Financiamiento disponible

Resultados

Incumplimientos en publicidad comparativa:

Que dice la normativa:

"Artículo 2 Definiciones. (...) Publicidad comparativa: Publicidad en cuyos mensajes se realiza una comparación del producto o servicio anunciado, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia.(...)"

"Artículo 116.-Publicidad comparativa (...), la publicidad comparativa deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La comparación debe basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable.
- b) La comparación deberá hacerse entre productos o servicios, similares en tipo, usos, categoría y modelo. (...).
- c) Toda información que se brinde deberá ser objetivamente verificable, y deberá basarse en pruebas realizadas por el anunciante de previo a la primera divulgación del mensaje.
- d) La mención de productos o servicios de la competencia deberá hacerse siempre con respeto y probidad.
- e) En caso de que se comparen precios de un producto o servicio con otros similares, deberá indicarse la fecha en la cual fue obtenido el precio competidor, así como la vigencia del precio propio.

La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o de la posición de la empresa en el mercado por encima de sus competidores. En la publicidad deberán indicarse los datos o las fuentes que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado." Resaltado no es parte del original.

2

Anuncios publicitarios hacen referencia a publicidad comparativa, indicando tener cualidades superiores a otras empresas bajo el mismo giro comercial; sin embargo, **no se localiza datos o fuentes que justifiquen o demuestren dichas condiciones.**

Resultados

Ejemplos de incumplimientos en publicidad comparativa:

i Información

Contamos con más de 30 de experiencia en la venta e importación de autos de lujo, clásicos, y deportivos de Estados Unidos y Europa.

i Información adicional

Nuestra empresa cuenta con más de veinte años de experiencia, además somos miembros de la Cámara Costarricense Automotriz.

Desde entonces es conocida en el mercado nacional como pionera en la importación y venta de vehículos nuevos y usados provenientes de Europa y Estados Unidos.

A través del tiempo nos hemos caracterizado por innovar en la introducción de vehículos de doble tracción (4x4), sedanes , microbuses familiares , autos clásicos y los famosos deportivos como Ferrari, Maserati y Porsche mundialmente reconocidos.

Todos nuestros vehículos son de primera calidad, a demás cuentan con la garantía y seguridad que brinda la solidez de nuestro nombre. Lo que hoy por hoy gracias a la confianza y satisfacción de nuestros clientes nos hacen ser líderes en el mercado nacional de automóviles. **Ver menos**

LLEVELO FINANCIADO

Tramite agil y confiable
Te ayudamos en el trámite de credito con
las mejores tasas de intereses

No se localiza información, datos o fuentes que justifiquen o demuestren dichas condiciones.

Resultados

Incumplimientos en veracidad de la información:

Que dice la normativa:

"Artículo 115.-Principios aplicables a la publicidad. La publicidad deberá cumplir con los siguientes principios:
a) Veracidad: La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.

b) Claridad: El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas."

Ejemplo:

LAND ROVER DISCOVERY SPORT SE - Año 2016
Cuota desde \$530 USD*
Cuota incluye seguro
Imágenes con fines ilustrativos, precio sujeto a ajuste, aplica condiciones.

Hay falta de claridad y veracidad de la información al no haber certeza de que el vehículo de la foto es el que están vendiendo.

Imágenes con fines ilustrativos, p

1

Anuncio publicitario hacen referencia a “imágenes ilustrativas” respecto al bien que se encuentra ofreciendo al consumidor o comercializando.

Resultados

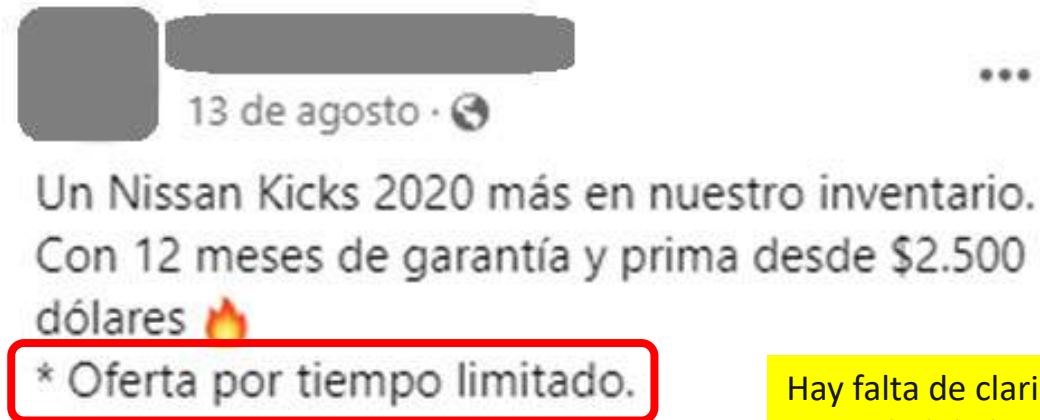
Incumplimientos en duración de la oferta:

Que dice la normativa:

"Artículo 113.-Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad.. La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se regirán por las siguientes reglas de aplicación general: (...)
i) El comerciante o proveedor deberá informar la vigencia de la promoción, así como garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la misma. (...)"

- 1** Anuncio publicitario hace referencia a “oferta por tiempo limitado” respecto al bien que se encuentra ofreciendo al consumidor o comercializando, sin embargo, no se indica el plazo o vigencia de la oferta.

Ejemplo:



Hay falta de claridad y veracidad de la información al no informarse el plazo o fecha de vigencia de la “oferta”.

Resultados

Incumplimientos localizados en la venta de bienes bajo sistemas de financiamiento o a crédito:

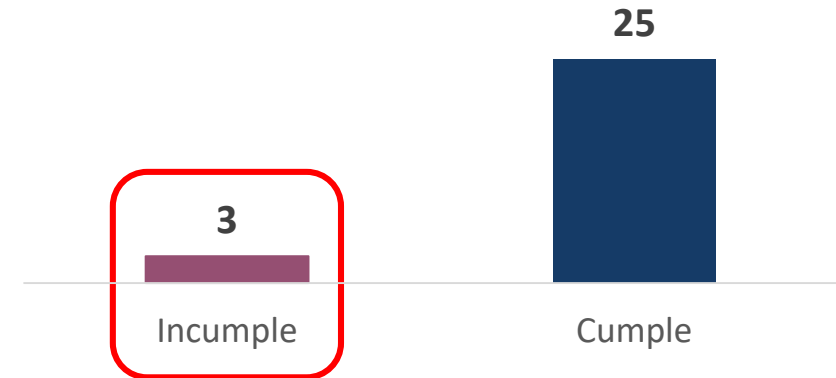
Que dice la normativa:

“Artículo 96.-Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito. Cuando el producto o el servicio se ofrezca a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos: (...) En la publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo. (...)”

- El precio de contado.
- El plazo expresado en meses.
- La tasa efectiva.
- El monto total a pagar al cabo del plazo.

3 comercios incumplen con la información de bienes bajo sistemas de financiamiento o a crédito:

INCLUMPLE EN INFORMACIÓN DE SISTEMAS DE FINANCIAMIENTO



Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

Resultados

Ejemplos de incumplimientos localizados en la información de venta de bienes bajo sistemas de financiamiento o a crédito:

Ejemplo:

Hay falta de claridad en la información al no indicarse el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.

The advertisement features three SUVs: a brown Suzuki Grand Vitara (2017 Automatico 4X4), a dark grey Toyota Tucson (2018 Automatico 4X4), and a silver Toyota Rush (2018 Manual 4X4). Each car has a red price tag with white text: 'Prima desde ₡1,585,000' for the Vitara, 'Prima desde ₡1,525,000' for the Tucson, and 'Prima desde ₡975,000' for the Rush. A detective character in a trench coat and hat is on the right, looking through a magnifying glass. At the bottom right, there are two grey rectangular boxes, one above the other, with the text 'TEL:' to the left of the top one.

Modelo	Prima desde
2017 Automatico 4X4	₡1,585,000
2018 Automatico 4X4	₡1,525,000
2018 Manual 4X4	₡975,000

Resultados

Ejemplos de incumplimientos localizados en la información de venta de bienes bajo sistemas de financiamiento o a crédito:

Ejemplos:

Condiciones:

- Tasa del 9.95%.
- Plazos hasta 96 meses.
- Primas desde 15% para vehículos usados.
- Primas desde el 20% para vehículos seminuevos.
- Los meses restantes del 2022 únicamente se debe pagar el seguro correspondiente.

Las condiciones de financiamiento son otorgadas por terceros, estas pueden variar sin previo aviso.

Nuevo Ingreso

Nuevo Ingreso

Nuevo Ingreso

CERO PRIMA

Quieres vehículo?

No cuentas con prima?

Si eres trabajador asalariado o pensionado te ayudamos a tramitar tu crédito para vehículo

wa.me/506

Hyundai Accent 2017

Automático

Gasolina

4x2

Aros de lujos

Pantalla

Mandos en el volante

Trabajamos directamente con bancos, financieras, cooperativas y con las mejores tasas del país desde un 10% hasta un 21%.

Con mensualidades desde ₡ 90 000 colones en adelante.

0 PRIMAS para asalariado y pensionados

👉 Desde 15% de prima para el sector independiente! para poder aplicar solo necesitas

-salario mayor a ₡400 000 colones

-Tener mas de un en la misma empresa

0 manchas

wa.me/506

Hay falta de claridad en la información al no indicarse el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.

Resultados

Incumplimientos en garantía:

Que dice la normativa:

“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 (...)” Ley 7472.

“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 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.

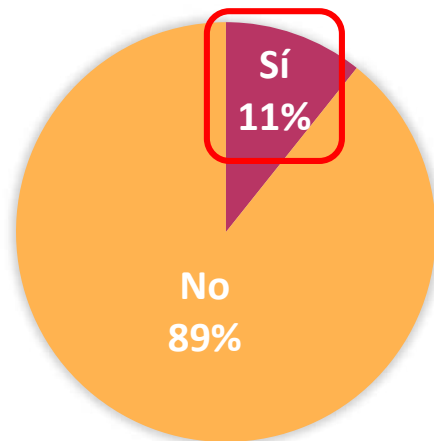
d) Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables. Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante 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. Una vez recibido el artículo, el comerciante deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. (...)”

Resultados

Incumplimientos en garantía:

INCLUMPLE GARANTÍA



Fuente: Elaboración DECVP con datos encontrados en la fiscalización.

3 Comercios incumplen respecto a la Garantía, por cuanto establecen limitación para aplicarla al bien que se encuentran comercializando.

Publicidad posee frase limitante para la aplicación de garantía del bien que comercializa.

Ejemplo:

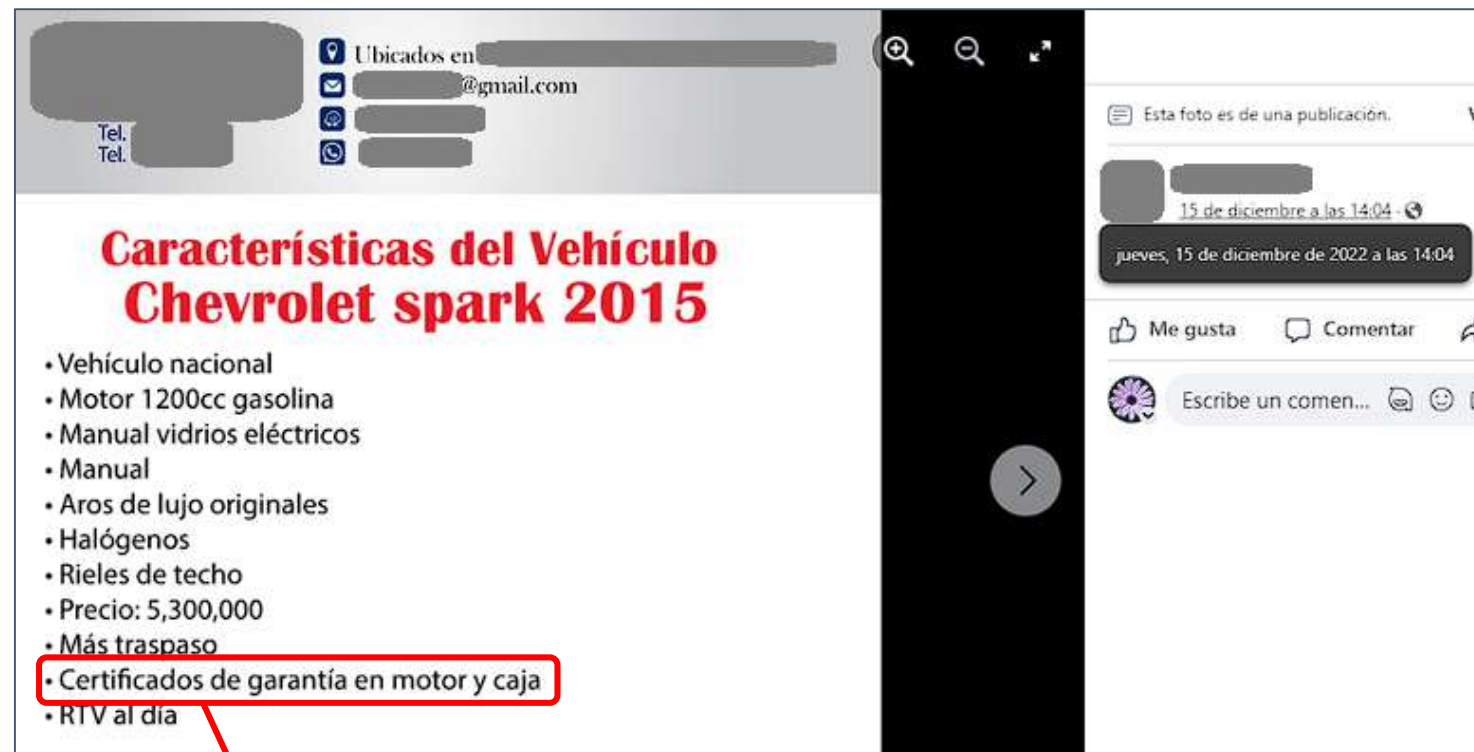
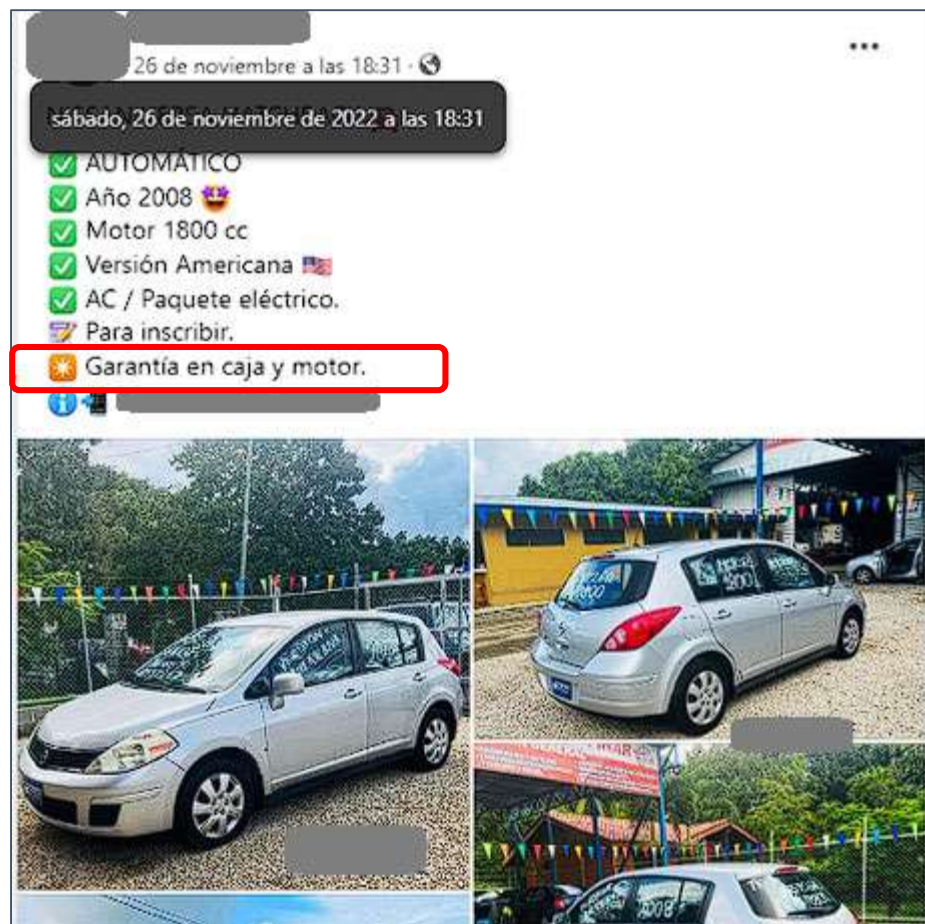
24 de noviembre a las 08:38 · 🌐

- 🚗 MITSUBISHI OUTLANDER 🚗
- ✅ AUTOMÁTICO
- ✅ Año 2006 🎉
- ✅ Motor 2400 cc. 🚗 4x4
- ✅ AC / Paquete eléctrico.
- ✅ Versión Americana !
- ✅ Impecable. Full extras !
- 🔥 **Garantía en caja y motor.**

The advertisement includes four photographs of a dark grey Mitsubishi Outlander SUV parked outdoors in a gravel lot.

Resultados

Ejemplos de incumplimientos en garantía:



- Rieles de techo
- Precio: 5,300,000
- Más traspaso
- Certificados de garantía en motor y caja
- RTV al día

Publicidad posee frase limitante para la aplicación de garantía del bien que comercializa.

Conclusiones

- ❖ Del análisis de la información brindada al consumidor en la publicidad de comercios que ofrecen y venden vehículos usados a través de los sitios web y redes sociales, se desprende que el 46% de estos comercios (13 casos) poseen incumplimientos tanto de la normativa de publicidad, información al consumidor, entre otros.
- ❖ Siendo que, algunos comercios utilizan frases correspondientes a publicidad comparativa, el incumplimiento sobre los datos que se deben brindar al consumidor en el ofrecimiento de los vehículos a crédito y otros incumplimientos relacionados con la información de las ofertas y promociones que se publican en redes sociales.
- ❖ Respecto a la utilización de las frases “seminuevo” y “como nuevo”, se tiene que un total del 18% de los comercios (5 casos) incumplen al utilizar dichas frases.



¡Muchas gracias!