



Jurisprudencia sobre la rescisión de la venta como derecho del consumidor

Rama: Derecho del Consumidor.	Descriptor: Consumidor.
Palabras Clave: Derecho de rescindir contratos, Derecho del Consumidor.	
Sentencias: Trib. Cont-Adm Sec VI. 1194-2010. Trib. Cont-Adm Sec IX. 16-2009. Trib. Cont-Adm Sec I. 106-2008. Trib. I. Civil: 305-2007.	
Fuentes: Normativa y Jurisprudencia.	Fecha de elaboración: 03/10/2014.

El presente documento contiene jurisprudencia sobre la rescisión de la venta como derecho del consumidor, se consideran los supuestos del artículo 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en el cual se le da bajo ciertos criterios la posibilidad de rescindir la compra hecha.

Contenido

NORMATIVA	2
Artículo 40.- Ventas a domicilio.....	2
JURISPRUDENCIA	2
1. Alcances de los derechos de los consumidores frente a los contratos de adhesión: Análisis de la debida comunicación de los cambios introducidos a las cláusulas con relación a los derechos del consumidor y la libertad contractual	2
2. Automotor nuevo adquirido con problemas de consumo de aceite y emisión de humo	8
3. Comisión Nacional del Consumidor: Deber del comerciante de informar su publicidad clara y verazmente al consumidor	16
4. Responsabilidad civil contractual: Empresa vendedora de automóviles nuevos que se niega a rescindir compraventa por vicios ocultos	22

NORMATIVA

Artículo 40.- Ventas a domicilio.

[Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor]ⁱ

En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento.

(Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspasa del antiguo artículo 37 al 40 actual)

JURISPRUDENCIA

1. Alcances de los derechos de los consumidores frente a los contratos de adhesión: Análisis de la debida comunicación de los cambios introducidos a las cláusulas con relación a los derechos del consumidor y la libertad contractual

[Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI]ⁱⁱ

Voto de mayoría:

“IV- ALGUNAS GENERALIDADES RELACIONADAS CON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, LA LIBERTAD CONTRACTUAL Y LA DEBIDA COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS A LA PÓLIZA DEL SEGURO VOLUNTARIO DE AUTOMÓVILES: Es necesario para este Tribunal hacer algunas consideraciones previas acerca de ciertos temas relevantes para resolver el presente asunto, temas que ya fueron tratados por esta misma Sección del Tribunal Contencioso Administrativo, mediante la sentencia número 823-2010 dictada a las siete horas con treinta minutos del cuatro de marzo del dos mil diez. Los temas a desarrollar son los siguientes: **1) En cuanto a los derechos del consumidor, específicamente, el de recibir información adecuada, clara, veraz, oportuna y suficiente.** El párrafo último del artículo 46 de la Constitución Política; los incisos c) y d) del artículo 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor; 41 y 43 del Reglamento a esa Ley –en relación con lo dispuesto en los artículos 30 y 40, respectivamente, de la citada Ley y Reglamento-, establecen que el consumidor debe recibir información adecuada, clara, veraz, oportuna y suficiente de todos los elementos que incidan de forma directa en su decisión de consumo, por lo que, es esencial que la persona que pretende tomar un seguro no sólo conozca suficiente y oportunamente las condiciones y limitaciones del mismo, sino que además, tenga una conciencia clara que le permita determinar si puede o no tomar la póliza y por ende, si es viable o no asegurar a la persona o al bien que se pretende. En ese sentido, la

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha considerado: “... es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos. Van incluidos por lo expresado, en una mezcla armónica, varios principios constitucionales, como la preocupación estatal a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores, la reafirmación de la libertad individual al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor posible conocimiento del bien o servicio a adquirir, la protección de la salud cual está involucrada, el ordenamiento y la sistematización de las relaciones recíprocas entre los interesados, la homologación de las prácticas comerciales internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia...” (sentencia número 1996-04463. Véase en sentido similar, la sentencia número 1992-01441). Este Tribunal considera que ese deber de información no sólo se cumple con que el ente asegurador consigne en el contrato que presuntamente firmará el consumidor, el texto expreso y completo –en este caso- de las cláusulas en las que se detallen los eventos, pérdidas o circunstancias que no serán cubiertos por el contrato de póliza del seguro voluntario de vehículos, así como, las características tanto de las empresas que vendan repuestos como de las facturas que éstas emitan; sino también, mediante la comunicación efectiva de los cambios introducidos en la póliza, conforme a la facultad de modificación unilateral del contrato prevista a favor del Instituto Nacional de Seguros en el artículo 10 de las Condiciones Generales del Seguro Voluntario de Vehículos, ya sea, a través de los medios previstos al efecto en dicha cláusula, o bien, mediante publicación, conforme a lo dispuesto en el artículo 240 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, dada la naturaleza de acto administrativo de alcance general, que tienen las Condiciones Generales del Seguro Voluntario de Automóviles del Instituto Nacional de Seguros, en razón de que la actividad de venta de seguros se ejercía de manera monopolística por el ente demandado, mientras que ahora se ha abierto el mercado. Dicha comunicación resulta esencial, no sólo para que el acto surta efectos (artículos 121.1, 140, 240, 245 de la Ley General de la Administración Pública), sino también, para la tutela del principio de seguridad jurídica, y para que en definitiva, el consumidor cuente con todos los datos que le permitirán tomar la decisión que mejor convenga a sus intereses económicos, en ejercicio de su derecho fundamental a la libre elección, del cual se deriva el principio de la libre contratación; **2) El principio de libertad de contratación de los consumidores frente a los contratos de adhesión.** En primera instancia, es necesario establecer cuál es el contenido esencial de este principio constitucional, que constituye el requisito sine qua non para el ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 45 y 46 de la Constitución Política. En ese sentido, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha establecido que el contenido esencial de este principio se encuentra determinado por cuatro elementos, a saber: “...a) La Libertad para elegir al cocontratante; b) La libertad en la escogencia del objeto mismo del contrato y, por ende, de la prestación principal que lo concreta; c) La Libertad en la determinación del precio, contenido o valor económico del

contrato que se estipula como contraprestación; d) El equilibrio de las posiciones de ambas partes y entre sus mutuas prestaciones; equilibrio que reclama, a su vez, el respeto a los principios fundamentales de igualdad, razonabilidad y proporcionalidad, según los cuales la posición de las partes y el contenido y alcances de sus obligaciones recíprocas han de ser razonablemente equivalente entre sí y, además, proporcionadas a la naturaleza, objeto y fines del contrato... (Sentencia número 1992-03495).

En los contratos de adhesión estos elementos -que determinan contenido esencial del principio de libertad de contratación-, sufren una serie de limitaciones, pues el contratante se limita a aceptar o no las condiciones que previamente ha estipulado una de las partes, “decisión” que usualmente está determinada por dos aspectos: que sólo se le ofrezca esa opción y que se encuentre en un estado de necesidad tal que debe recurrir a esa única posibilidad que le brinda el mercado, a efecto de cubrir el requerimiento que lo obliga a suscribir el contrato. Es precisamente en protección de la seguridad y los intereses económicos y sociales del consumidor –establecidos como derechos fundamentales por el párrafo último de la Constitución Política- que se hace necesario tutelar de forma efectiva esos derechos frente las cláusulas abusivas que podrían contener los contratos de adhesión, a fin de garantizar en última instancia la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación. En ese sentido, el artículo 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece que –en lo que interesa- que: *“...En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o addenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o la posibilidad de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria. Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que: a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto. b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente. c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente. d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora (...) f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato...”*;

3) Sobre la modificación unilateral por parte del I.N.S. de la póliza del seguro voluntario de vehículos. El artículo 10 de las Condiciones Generales del Seguro Voluntario de Vehículos establece que: *“Los términos de esta póliza podrán ser modificados por medio de addenda, suscrito por el Instituto y agregados a ella. Los cambios en el contrato serán efectivos y se incorporarán a éste a partir de la fecha de renovación inmediata siguiente en que se notifique al Asegurado. Los medios válidos por los cuales el asegurador comunicará los cambios en la póliza al Asegurado serán en primer instancia el domicilio contractual, sin embargo, adicionalmente se podrán emplear los siguientes para tales efectos: 1) En forma directa al asegurado. 2) Al representante legal. 3) A quien en su nombre ejerza representación voluntaria; 4) Por medio de correo certificado. 5) Por medio de comunicación que se envíe al domicilio, facsímil o correo electrónico, reportado por el asegurado en el contrato para recibir notificaciones. 6) A través del recibo que se expida para el pago de la renovación de primas. 7) Por medio de los Agentes independientes o Comercializadoras...”*. Si bien es cierto, el Instituto Nacional de Seguros está facultado para modificar unilateralmente las condiciones generales del seguro voluntario de vehículos – sin perjuicio del análisis sobre si resultan o no contrarias al ordenamiento jurídico-, como

en este caso, en que se aduce que debe existir un control de las empresas que expenden repuestos, a fin de corroborar si la procedencia de los repuestos es o no lícita; también lo es, que para que dichas modificaciones surtan efectos, deberán ser comunicadas al asegurado (*artículos 121.1, 140 de la Ley General de la Administración Pública y 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*), ya sea, a través de los medios previstos al efecto en dicha cláusula, o bien, mediante publicación, conforme a lo dispuesto en el artículo 240 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, dada la naturaleza de acto administrativo de alcance general, que tienen las Condiciones Generales del Seguro Voluntario de Automóviles del Instituto Nacional de Seguros, en razón de que la actividad de venta de seguros se ejercía de manera monopolística por el ente demandado, mientras que ahora se ha abierto el mercado. En este punto, cabe recordar que la publicación deberá contener el texto íntegro del acto administrativo que se pretende comunicar a los interesados (artículos 245 y 246 de la Ley General de la Administración Pública), a efecto de que puedan tener acceso efectivo a una información adecuada, clara, veraz, oportuna y suficiente, que les permita tener un conocimiento completo y específico tanto de las modificaciones introducidas en la póliza de seguros, como de su alcance. Por último, dichos cambios en la póliza del seguro voluntario de vehículos, entrarán en vigencia a partir de la fecha de renovación inmediata siguiente en que se notifique al Asegurado. Todo los principios y aspectos explicados en este considerando serán aplicados al caso concreto en los siguientes considerandos de esta sentencia.

V- SOBRE LA INCONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO DE LA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS DE EXIGIRLE AL ASEGURADO COMPROBAR QUE LA EMPRESA VENDEDORA DE REPUESTOS DEMOSTRARÁ EL ORIGEN Y CONDICIÓN LEGAL DE LAS REFACCIONES ADQUIRIDAS DE SU PROVEEDOR. INAPLICABILIDAD A ESOS CASOS DEL ARTÍCULO 15 INCISO A PUNTO 15) DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE SEGURO VOLUNTARIO DE AUTOMÓVILES: Sobre el tema medular de este proceso, la parte actora acertadamente indicó en sus conclusiones dadas en la audiencia preliminar, que el tema ya había sido tratado por parte de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia en un caso idéntico al presente asunto. Efectivamente, mediante resolución de la Sala Primera número 000760-S1-F-2008, dictada a las trece horas cuarenta minutos del doce de noviembre del dos mil ocho, ese alto tribunal, analizó dos puntos fundamentales de aplicación plena a este caso, que son los siguientes: **1) Sobre la inaplicabilidad del Artículo 15 inciso A, punto 15) de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles:** Se debe recordar que en la resolución que se viene impugnando en este proceso, la institución demandada se fundamentó para emitirla, en lo que viene estipulado en el numeral 15 inciso A punto 15 de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario, que dispone textualmente: "*Artículo 15. "EVENTOS Y PERDIDAS NO AMPARADOS POR ESTE CONTRATO" "A. BAJO TODAS LAS COBERTURAS" 15) Las reclamaciones de daños y /ó lesiones presentadas por el Asegurado que en cualquier sentido resulten fraudulentas, inexactas o que se apoyen en declaraciones falsas del Asegurado o de un Tercero a favor de éste, concerniente a hechos o circunstancias que determinen la exclusión o restricción de las coberturas afectadas. Asimismo se excluye la responsabilidad que asuma el asegurado cuando no pueda demostrar fehacientemente la*

ocurrencia del evento o cuando sé de una aceptación en Sede Judicial sin que del análisis del expediente se compruebe la responsabilidad del Conductor del vehículo asegurado."

El actor alega que esta norma no se aplica al presente caso, debido a que esa disposición se refiere al accidente en sí. Precisamente, la Sala Primera en el fallo señalado, indicó en este aspecto lo siguiente: *Resulta claro que este precepto alude a un supuesto de riesgo excluido. Es decir, al daño o pérdida no cubierto por la póliza –de manera total o parcial-, ya sea porque la lesión no existió, o porque su causa no está cubierta por la póliza. En el sub júdice, el argumento del Instituto demandado para denegar la indemnización es que no se estableció, por parte de la empresa vendedora de repuestos, el origen y condición legal de las refacciones, al haberlos adquirido de un proveedor sin local abierto al público ni inventario, debido a lo cual tampoco califica como “empresa vendedora de repuestos”, según lo exige el contrato suscrito. Es evidente el divorcio entre lo señalado por la norma y el argumento del INS para rechazar las facturas puestas al cobro. En consecuencia, ese numeral no resulta aplicable a esta lite.* Considera este Tribunal, que el argumento indicado por la parte actora si es correcto, a la luz de lo que la misma Sala Primera indica en el fallo citado, y por una interpretación adecuada y lógica de este órgano jurisdiccional al numeral señalado. En este sentido, es claro que lo establecido en el artículo 15 inciso A, punto 15 de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario, son aspectos relacionados con el siniestro o el propio accidente de tránsito. Nótese, que esa norma no viene hablando nada respecto a la adquisición y pago de repuestos. Además, tiene la razón la demandante al indicar que en este asunto nunca se cuestionó que el accidente se haya producido o que existieran declaraciones falsas o información fraudulenta respecto al propio accidente de tránsito, ya que en este proceso ni siguiera es un hecho controvertido. En consecuencia, considera este Tribunal que la disposición indicada de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles, no es de aplicación al caso de rechazo del pago de la indemnización motivado por el origen o adquisición de los repuestos; **2) Sobre que el artículo 18 de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles le exige al asegurado únicamente cumplir con su deber contractual de adquirir los repuestos en un establecimiento mercantil con local abierto al público y que expida facturas por las compras efectuadas con todos los requerimientos estipulados en la ley:** Precisamente, en este punto, la resolución emitida por la institución demandada, también se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 18 de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles, que indica lo siguiente: *Artículo 18. OPCIONES DE INDEMNIZACIÓN El Instituto para cumplir válidamente sus obligaciones con el Asegurado podrá: A) Suplir al Asegurado de los repuestos mediante el sistema de sustitución de piezas dañadas a través de las Empresas Autorizadas para tales fines. B) Pagar las indemnizaciones en dinero en efectivo. C) Hacer reparar o que se sustituyan las partes dañadas del vehículo asegurado. Es responsabilidad directa del asegurado y/o tercero perjudicado, velar por la adecuada reparación de los daños amparados por este contrato póliza, por lo tanto el Instituto, no asumirá responsabilidad alguna por la calidad de las reparaciones. Tampoco será responsable por la disminución del valor del vehículo asegurado como consecuencia de esas reparaciones. En todo caso, la obligación del Instituto se concretará a pagar el valor para restablecer el estado que tenía el automóvil al momento inmediatamente antes del accidente, en forma racionalmente equivalente. En aquellas indemnizaciones en donde se requiera la adquisición de repuestos en el mercado Nacional el Instituto aceptará las facturas que presenten empresas vendedoras de repuestos, siempre que cumplan con la totalidad de los requisitos legales*

correspondientes y que no tengan irregularidades o alteraciones que las anulen o hagan dudar objetivamente de su autenticidad. Los valores de los repuestos que se consignen en tales facturas serán reconocidos mientras sean menores o iguales a los precios establecidos por las empresas distribuidoras de repuestos nuevos de carácter genuino o legítimo"

Justamente, la Sala Primera en la sentencia que se ha venido señalando, específicamente, indica respecto a la norma citada, lo siguiente: *A la luz de lo dispuesto por el citado ordinal 18 de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles suscrito entre las partes, el asegurado cumple con su deber contractual al adquirir los repuestos en un establecimiento mercantil con local abierto al público y que expida facturas por las compras efectuadas con todos los requerimientos legales. Por ello, resulta contrario no sólo a los principios constitucionales de razonabilidad y proporcionalidad y a los postulados en materia mercantil de seguridad, celeridad y buena fe en las transacciones comerciales; sino también a lo pactado en el convenio suscrito, exigirle, además, que se cerciore de quiénes son los proveedores del negocio en donde adquirió las refacciones y, por ende, que verifique el origen y condición legal de la mercadería. Resulta a todas luces sorpresivo, y por ende, inaceptable, que luego de adquirir los repuestos para el vehículo asegurado en un lugar dedicado a ese giro comercial, abierto al público y cumplidor de todos los requerimientos legales de funcionamiento –como es el caso de Confatex, según se colige del señalado oficio DSG-06493-2007-, el INS rechace las respectivas facturas, argumentando que sus proveedores, con quienes no tuvo contacto alguno el asegurado, no tienen local abierto al público o no comprueban el origen y condición legal de las refacciones que comercializan.*

Este Tribunal comparte plenamente el razonamiento expuesto por parte de la Sala Primera, por las siguientes razones: **a)** El asegurado tiene el deber de adquirir los repuestos que se vayan a utilizar para reparar el vehículo cubierto por la póliza de seguros voluntario, en un establecimiento comercial o mercantil con local abierto y que cumpla con emitir facturas por las compras efectuadas que cumplan con los requerimientos legales, esto último significa, por ejemplo, que se emitan facturas timbradas y cumpliendo con los requisitos que las normas tributarias establezcan; **b)** El artículo 18 señalado, no indica que el asegurado tenga que cerciorarse del origen y condición legal de los repuestos que los proveedores de un comercio que venda refacciones para vehículos y éste se encuentre a derecho. Esta demostración va más allá de lo estipulado en el contrato de seguro y como acertadamente lo dice la parte actora, es materialmente imposible para cualquier consumidor averiguar el origen de alguna mercancía que le venda un negocio legalmente abierto al público y que emita facturas que cumplan con las regulaciones tributarias, esto no es propio de las relaciones mercantiles, debido a que en un contrato de compraventa la relación es entre el comerciante y el consumidor, es independiente para el consumidor, la relación entre el comerciante con su proveedor, ya que éste último no es parte de la relación de consumo propia de una compraventa normal; **c)** Interpretar, como lo hace el INS en casos como el presente, que el asegurado debe demostrar la legitimidad de las refacciones que adquiera un comercio legalmente constituido para el giro comercial de venta de repuestos, es decir, de la legitimidad del proveedor de repuestos, va en contra de las reglas establecidas en materia del consumidor, debido a que en caso de conflicto entre el proveedor de servicios como lo es el INS y los consumidores, como lo son los asegurados, la carga de la prueba la tiene el ente asegurador, no el asegurado. Por ello, no solo se le estaría exigiendo al asegurado un requisito no establecido en las Condiciones Generales del Seguro Voluntario de Automóviles (contrato de seguro), sino también se le estaría exigiendo una carga probatoria que no tiene el asegurado. Todo lo contrario, la

carga probatoria de demostrar que realmente el requisito de cerciorarse sobre el origen y condición legal de los repuestos, es una obligación que deben cumplir los asegurados, por disposición legal y contractual, le corresponde al INS, aspecto que será objeto de análisis en el siguiente considerando. En consecuencia, para este Tribunal y siguiendo los criterios expuestos por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, se considera que la resolución impugnada número INSDS-0007-08, tiene un sustento incorrecto en los artículos 15 inciso A, apartado 15) y 18, de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro Voluntario de Automóviles, que provocan su disconformidad con el ordenamiento jurídico, tema que será tratado de forma más detallada en el siguiente considerando.”

2. Automotor nuevo adquirido con problemas de consumo de aceite y emisión de humo

Comisión Nacional del Consumidor: Análisis sobre la valoración integral de la prueba documental, testimonial y pericial

[Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IX]ⁱⁱⁱ

Voto de mayoría

“V. En cuanto al hecho probado No.3 señala el apelante, que el Tribunal de instancia determinó con fundamento en las declaraciones de los señores Edwin Ramírez Briceño y Leonel Madrigal Gutiérrez, que el vehículo adquirido a la actora presentó alto consumo de aceite, siendo que al momento del arranque en frío del vehículo se presenta producción de nubes por suspensión de aceite o de agentes más pesados. En su consideración, el Tribunal se encuentra en imposibilidad de determinar con base en dos testimonios (el del demandante en sede administrativa y el de su mecánico), un hecho técnico que requiere de una prueba pericial especializada. Señala además que el Tribunal no consideró la prueba pericial aportada por la actora en el proceso judicial. **EL AGRAVIO NO ES DE RECIBO.** En primera instancia se debe indicar que de conformidad con lo establecido por los artículos 35 y 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, existe una obligación por parte del comerciante en garantizar el bien el funcionamiento del bien adquirido por los consumidores, máxime tratándose de un vehículo nuevo en donde el comprador no debe asumir ningún riesgo respecto de las condiciones generales del bien, siendo que la responsabilidad del funcionamiento adecuado del vehículo recae en la empresa que lo introduce al mercado. En este mismo sentido y conforme lo determinó el Tribunal Primero Civil en la resolución de las ocho horas diez minutos del 28 de marzo del 2007, citada por el Tribunal de instancia, el consumidor adquirió de la actora un vehículo cero kilómetros, el cual supone que no tendrá ningún desperfecto en razón de provenir de la fábrica y haber superado los controles de calidad. Conforme se establece en el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor el comerciante independientemente de la culpa debe responder si el consumidor resulta perjudicado en razón del bien o servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. En casos como el presente, la corresponde a la actora la carga de la prueba para probar la

inexistencia del daño o romper el nexo de causalidad entre el hecho y el daño producido. De un análisis detallado de la sentencia recurrida, se concluye que el Tribunal de instancia, para arribar a la convicción de que el vehículo adquirido por el codemandado Ramírez Briceño, presentaba alto consumo de aceite y que al momento del arranque en frío presentaba producción de nubes por suspensión de aceite o de agentes más pesados, no solo se fundamentó en las declaraciones brindadas por los señores Edwin Ramírez Briceño y Leonel Madrigal Gutiérrez, sino además en las siguientes consideraciones: a)- La actora, a quién le incumbe la carga de la prueba, no demostró que el comprador haya realizado de manera constante o periódica alguna de las variables indicadas en el manual del fabricante (exceso de carga útil-velocidad o inadecuado modo de manejo), que podrían haber generado una situación límite que generara un consumo de aceite de hasta un litro por cada mil kilómetros. b)- La existencia de un diagnóstico contenido en nota suscrita por el señor Harry Álvarez Barrientos, Jefe de Servicios de Cambio y Fuera (folio 165 del expediente administrativo), según el cual "(...) *Se encontró que en arranque en frío del vehículo, este expide una cantidad apreciable de gases (humo) después de que el vehículo calienta deja de humear, este síntoma de exceso de gases (humo) en la mañana puede producirse debido que al realizar la combustión normal del motor esté ingresando aceite en las cámaras, este podría ocasionarse por sellos de válvulas dañados lo que justificaría el consumo de aceite anormal del motor.*" En criterio de ésta Cámara, de la prueba que consta en autos y que fue debidamente valorada por el Tribunal de instancia, se evidencia suficiente sustento para avalar los fundamentos dados por el Tribunal de instancia para tener por probado que el vehículo adquirido a la actora, presentaba un alto consumo de aceite y de la generación de cantidades apreciables de humo al realizar el arranque en frío, por lo que el agravio en este sentido carece de fundamento.

VI. Respecto a las consideraciones del apelante en el sentido de que el Tribunal de instancia no tomó en consideración el peritaje rendido en autos, debe indicarse que si bien el Tribunal al momento de realizar el análisis de fondo, no se apoya en las consideraciones del peritaje rendido en ésta sede, esto en nada modifica la conclusión a la que se arribó y que es avalada por ésta Cámara. Nótese que el peritaje judicial rendido se refiere de manera general a situaciones relacionadas con la problemática que podrían generar el gasto de aceite del motor de un vehículo, sin que aporte al caso concreto elementos que permitan al Juzgador corroborar con certeza la validez de las argumentaciones brindadas por el representante de la actora en la prueba confesional (folio 222 del principal) en el sentido de que un consumo máximo de un litro de aceite por cada mil kilómetros de recorrido, se encontraba como un límite normal y de que dicha situación obedecía a una tecnología que mejoraba la lubricación y produce un consumo mayor de aceite. Contrario a lo aducido por el apelante, el perito ofrecido por la actora, al referirse a las preguntas 19 y 20 del cuestionario formulado por la accionante, indicó que el consumo de aceite en un motor cualquiera que sea o sea de cualquier marca, no es algo normal, indicando que en el caso de vehículos Mitsubishi, no es cierta la existencia de una tecnología que como innovación genera un gasto mayor de aceites con el fin de proteger el motor, por lo que el criterio técnico desacredita la tesis de la actora en el sentido de que el consumo adicional de aceite en el vehículo, era anormal y se encontraba conforme a las condiciones indicadas en el Manual del Fabricante. En lo único que coinciden el dictámen pericial y la actora es en la necesidad de haber "desarmado" el motor a efecto de determinar con certeza el daño del vehículo. No obstante conforme lo indicó el Tribunal de instancia y que es avalado por

ésta Cámara, esta opción sería inaceptable, pues se desnaturalizaría el sentido de la garantía, implicando la aceptación por parte del comprador de un vehículo en diferentes condiciones a las adquiridas originalmente, totalmente nuevo con todas sus partes en igual situación, siendo que la responsabilidad del funcionamiento adecuado recae sobre la actora y aceptar una reparación sería trasladar parcialmente la carga de dicha responsabilidad en el consumidor, obligándolo a aceptar un bien en distintas condiciones a las esperadas al momento de la compra, máxime considerando que el vehículo adquirido a la actora era un vehículo nuevo. Conforme lo descrito, no evidencia ésta Cámara las violaciones alegadas por el apelante respecto de la violación de los principios de la sana crítica en valoración de la prueba por parte del Tribunal de instancia., pues las pruebas han sido analizadas en conjunto, conforme a dichos principios y en aplicación de las reglas de la lógica, la psicología y la experiencia.

VII. En cuanto al hecho probado No.7, arguye el apelante que el Tribunal ha tenido por acreditado que el señor Luis Brenes Mata es funcionario de VEINSA y que en virtud de reunión con Leonel Madrigal Gutiérrez y el quejoso, él les manifestó que el problema de exceso de consumo de aceite se encontraba a nivel interno del motor y que podría tratarse de un anillo mal alineado, porque ya habían tenido una experiencia similar con otro motor (declaración jurada de Luis Brenes Mata folio 191 y folio 134 del expediente judicial referente a folio 167 del expediente administrativo, declaración del señor Madrigal Gutiérrez), siendo que no se ha acreditado que el señor Brenes Mata haya realizado dichas manifestaciones. **EL AGRAVIO NO ES DE RECIBO.** De la declaración jurada rendida por el señor Luis Brenes Mata ((folio 191) se tiene como cierto la existencia de una visita realizada en el año 2000 a las instalaciones de VEINSA de los señores Edwin Ramírez Briceño, Leonel Madrigal Gutiérrez y Alberto Pinto Monturiol con la finalidad de indicar al Área de Servicio que el vehículo Placas 322216, tenía un problema de consumo excesivo de aceite. Si bien de dicha declaración no se evidencia una manifestación técnica pericial por parte del señor Luis Brenes Mata, en el sentido de que el problema de exceso de consumo de aceite se encontraba a nivel interno del motor y que podría tratarse de un anillo mal alineado, porque ya habían tenido una experiencia similar con otro motor, lo cierto es que las declaraciones brindadas por los señores Edwin Ramírez Briceño y Leonel Madrigal Gutiérrez, merecen credibilidad a ésta Cámara a efecto de tener por acreditadas dichas manifestaciones, toda vez que no han sido desvirtuadas por prueba idónea por parte de la actora, ni en sede administrativa ni judicial. En ningún momento la actora mostró interés en desvirtuar tales declaraciones, pues no asistió de manera injustificada a la audiencia oral convocada en sede administrativa, ni propuso como testigo en sede administrativa o judicial al señor Brenes Mata a efecto de que desvirtuara tales aseveraciones.

Lo anterior constituye base fáctica suficiente para avalar las consideraciones del Tribunal de instancia para tener como hecho probado las manifestaciones del señor Luis Brenes Mata. No son de recibo las argumentaciones del apelante en cuanto a la presunta parcialidad de la declaración brindada por el señor Madrigal Gutiérrez, mecánico del señor Briceño, pues no existe prueba en autos que evidencie tal parcialidad o su intención en beneficiar al codemandado Ramírez Briceño. Asimismo, la oportunidad procesal para impugnar dichas declaraciones lo fue en la audiencia oral y no a través del presente recurso de apelación.

VIII . En cuanto al hecho probado vigésimo, señala el apelante que el Tribunal ha tenido por cierto que no resulta normal el consumo de las cantidades de aceite realizadas por el vehículo del quejoso y tampoco es común entre vehículos de la misma marca (declaración de Leonel Madrigal Gutiérrez, folio 000166 y 000169 del expediente administrativo). Indica el apelante como sorprendente el que el Tribunal asuma como cierto un consumo anormal de aceite, que constituye un hecho técnico y de difícil constatación y además que tal consumo es normal entre vehículos de la misma marca, lo que requeriría de conocimientos especializados sobre vehículos Mitsubishi, por lo que se han violentado los principios de la sana crítica en la apreciación de la prueba por parte del Tribunal de instancia. Aduce el apelante que la constatación del hecho discutido, por parte del Tribunal, tiene como fundamento único la prueba testimonial citada, correspondiente al procedimiento administrativo, omitiendo pronunciamiento o valoración sobre la prueba pericial evacuada en sede judicial que desvirtuó la constatación empírica realizada por el mecánico del señor Briceño, violentándose el artículo 330 del CPC, al dar como probado un hecho faltando a la debida valoración probatoria. **EL AGRAVIO NO ES DE RECIBO**. El peritaje judicial rendido por el señor Walter Machado Carranza (folios 261 a 264 del principal), indica lo siguiente: "(...) *Pregunta 19. El consumo de aceite implica que el motor esté en mal estado. R/ Casi que sería como contestar la presunta anterior, el consumo de aceite es (sic) un motor cualquiera que éste sea o sea de cualquier marca, no es normal algo anda mal, pero decir que el motor no sirve es otra cosa, cuando uno determina que un motor no sirve pongo 2.EJ: Block quebrado, cigueñal que por falta de lubricación ya no da la medida, etc. Por lo tanto considera que en este caso no es necesario ser (sic) reparable. Pregunta 20. Que en la actualidad hay innovaciones en fabricantes de vehículos que promueven un gasto mayor de aceites, con el fin de brindar protección al motor. R/ De lo que tengo conocimiento más bien hay vehículos hoy día que vienen motores sellados que no necesitan ni el cambio de aceite, sin embargo no es el caso del vehículo de este informe (..)" El destacado no corresponde al original).* Conforme al dictamen pericial rendido en autos, se concluye que lo acreditado por el Tribunal de instancia, en el sentido de que no resulta normal el consumo de las cantidades de aceite realizadas por el vehículo del quejoso - máxime tratándose de un automotor nuevo- y tampoco es común en vehículos de la misma marca, se encuentra conforme no solo a la declaración rendida por el testigo perito Leonel Madrigal Gutiérrez, sino conforme a la prueba pericial rendida en autos, por lo que el hecho tenido por probado por el Tribunal de instancia es conforme al mérito de los autos y debe ser avalado por ésta Cámara, sin que se evidencie la existencia de un vicio ni violación de los principios de la sana crítica en la valoración de la prueba. Conforme se indicara ala realizar el análisis del primer agravio formulado por la actora, la Sentencia de instancia no tiene como fundamento único la prueba testimonial brindada por el testigo perito Leonel Madrigal Gutiérrez, sino además el hecho de que la actora, no demostró que el comprador haya realizado de manera constante o periódica alguna de las variables indicadas en el manual (exceso de carga útil-velocidad o inadecuado modo de manejo), que podrían haber generado una situación límite que generara un consumo de aceite de hasta un litro por cada mil kilómetros y además en la existencia de un diagnóstico suscrito en nota suscrita por el señor Harry Álvarez Barrientos, Jefe de Servicios de Cambio y Fuera (folio 165 del expediente administrativo). Respecto de la prueba pericial rendida en ésta sede, contrario a lo aducido por la apelante, dicha prueba lejos de desvirtuar la constatación realizada por el señor Madrigal Gutiérrez, desacreditó la argumentación de la actora en torno a que el consumo de aceite en este tipo de

automotores era normal y que podrían llegar a consumir hasta un litro de aceite por cada mil kilómetros de recorrido, por lo que ésta Cámara no evidencia violación alguna a las disposiciones del artículo 330 del CPC que aduce el apelante.

IX . En cuanto al tercer hecho no probado, indica el apelante que el Tribunal de instancia establece como un hecho no probado que han existido vicios en el procedimiento administrativo ordinario con respecto a la prueba evacuada y tomada como base para la resolución del voto 342-01 de la Comisión Nacional del Consumidor. En su criterio, el procedimiento administrativo si presentó vicios en dos aspectos esenciales: el rechazo de la prueba pericial propuesta y en cuanto a la valoración de la declaración del señor Leonel Madrigal en su condición de testigo-perito. **EL AGRAVIO NO ES DE RECIBO.** Esta Cámara avala las consideraciones del Tribunal de instancia, en el sentido de que el rechazo de la prueba pericial ofrecida por la actora en sede administrativa, se encuentra conforme a derecho. En efecto, conforme a las disposiciones contenidas en los artículos 309, 315 y 317 de la Ley General de la Administración Pública, dentro del procedimiento administrativo, es en la comparecencia oral y privada en la que se admitirá y evacuará toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes. En el caso particular la actora , a pesar de encontrarse debidamente notificada, de manera injustificada no asistió a dicha audiencia, siendo que el rechazo de la prueba pericial ofrecida, no implica violación del debido proceso en su perjuicio, toda vez que en sede administrativa se le otorgó la posibilidad de ofrecer ésta prueba, siendo que en tales circunstancias éste Tribunal no evidencia la existencia de un vicio. En criterio de éste Tribunal, al no haber sido propuesta dicha prueba en la audiencia oral y privada, no existe una obligación por parte del órgano Director en evacuar la prueba propuesta por la hoy actora. Si de la prueba evacuada en la audiencia oral, el órgano director consideró que existían suficientes elementos para emitir el respectivo acto final, no existía obligación de convocar a una segunda audiencia a efecto de evacuar la prueba pericial propuesta. La oportunidad procesal había precluido para la actora, sin que ello implique la violación de las disposiciones contenidas en los artículos 297 y 309 de la Ley General de la Administración Pública, pues en la audiencia oral se realizó la práctica y evacuación de las diligencias de pruebas propuestas por las partes, audiencia a la que voluntariamente renunció la actora. En cuanto a la valoración de la declaración del señor Leonel Madrigal en su condición de testigo-perito, considera el apelante que conforme lo establece el artículo 302 de la LGAP se permite a las partes presentar testigos-peritos que podrán ser interrogados en aspectos técnicos y de apreciación, por lo cual sus declaraciones deben regirse por las reglas de la prueba testimonial. Señala que en la especie se debe aplicar el artículo 351 del CPC, en el sentido de que conforme a dicho artículo sólo los hechos puros y simples se pueden probar con prueba testimonial, siendo que conforme al principio de legalidad, no se pueden tener como ciertos hechos técnicos por medio de prueba testimonial, tal y como sucedió en este caso. Las argumentaciones no son de recibo. En cuanto a la figura del testigo-perito, el artículo 302.4 de la LGAP, establece que las partes podrán presentar testigos peritos cuyas declaraciones se regirán por las reglas de la prueba testimonial, pero podrán ser interrogados en aspectos técnicos y de apreciación. Los testigos técnicos exponen principalmente conceptos personales basados en deducciones sobre lo percibido que son el resultado de sus especiales conocimientos sobre la materia. (Devis Echandía, Hernando. Teoría General de la Prueba Judicial. Tomo II. Biblioteca Jurídica Diké, Medellín. 1993. Pag.71). A diferencia del perito, el conocimiento que tiene de los hechos objeto del

proceso, es preprocesal y no procesal, de modo que su declaración no responde al encargo de un juez, sino a una participación directa en los hechos, pudiendo por ello ser interrogados en aspectos técnicos y de apreciación y formular deducciones sobre lo percibido como resultado de sus especiales conocimientos sobre la materia. No son de recibo las argumentaciones del apelante en el sentido de que las consideraciones rendidas por el testigo-perito, debían haber sido objeto de un peritaje al constituir un hecho técnico y no un hecho puro y simple que podría ser objeto de demostración por medio de prueba testimonial. En el caso particular, existe una declaración de un testigo-perito que es conteste con la demás prueba incorporada a los autos, (testimonial del codemandado Edwin Ramírez Briceño y diagnóstico brindado por el señor Harry Alvarez Barrientos, Jefe de Servicios de Cambio y Fuera) que resultan contestes con las argumentaciones del testigo perito, para concluir que el consumo de aceite del vehículo adquirido a la actora no era normal, y que al ser arrancado en frío presentaba una cantidad apreciable de gases (humo), posiblemente originado en un desgaste en las guías de válvula. La declaración del testigo perito fue tomada conforme a las disposiciones de la prueba testimonial, y le merece credibilidad a éste Tribunal al ser coincidente con otras pruebas que constan en autos. Además, dicho testimonio no ha sido desvirtuado por la actora ni en sede judicial ni en ésta vía. Conforme lo indicó el Tribunal de instancia, el momento procesal a efecto de realizar cuestionamientos respecto de los criterios técnicos emitidos por el testigo-perito, lo constituye la audiencia oral, a la que la actora de manera injustificada no asistió. Si la actora considera que el testimonio rendido por el testigo perito no le merecía credibilidad, debió comparecer a la audiencia oral y objetarlo, por medio de testimonios de técnicos en la materia, siendo que dicha la declaración se encuentra dada bajo juramento y éste Tribunal no encuentra elementos para considerar su parcialidad, conforme lo arguye el apelante. La prueba pericial constituye una actividad procesal realizada por una o varias personas expertas en materias no jurídicas, quienes elaboran y transmiten al juzgador una información especializada, tendiente a permitirle el conocimiento y apreciación de algunos hechos relevantes para el proceso. El perito se desempeña como auxiliar del Juez, pero sus dictámenes, no resultan vinculantes para el juzgador, debiendo ser analizados conforme a los principios de la sana crítica, con relación a los demás elementos probatorios que consten en autos. Conforme a las regulaciones establecidas en el artículo 330 del CPC, tanto la prueba rendida por el testigo-perito, como la prueba pericial rendida en sede judicial deben ser valoradas en conjunto, de acuerdo a las reglas de la sana crítica., siendo que en el presente caso, las declaraciones del testigo-perito han sido valoradas conforme a dichos principios y contrario a lo indicado por el apelante sus declaraciones no constituyen la única prueba que permite a ésta Cámara determinar la improcedencia del agravio. En el caso sub-examine, las declaraciones brindadas por el testigo perito son contestes con otras pruebas que constan en autos y contrario a lo aducido por la accionante, el perito propuesto en ésta sede por la actora, no logró comprobar la tesis de la accionante en el sentido de que el consumo de aceite presentado por el automotor se encontraba como un límite normal según el fabricante y que dicho consumo obedeciera a una tecnología mejorada en un automóvil como el adquirido. El peritaje judicial rendido a petición de la actora, no logra desvirtuar las consideraciones rendidas por el testigo perito ofrecido por la demandada. Estima éste Tribunal que aún realizando una "supresión hipotética" de la declaración del testigo-perito, de las demás pruebas que constan en autos, se concluye de igual forma la existencia de un problema de consumo anormal de aceite en el automotor que generaba una cantidad

apreciable de humo al ser arrancado en frío. De la lectura de los autos, se acredita que carecen de sustento las argumentaciones de la apelante en el sentido de que se acreditaran los problemas del vehículo únicamente tomando como base prueba testimonial, pues existe dentro de los autos, pruebas documentales y un peritaje acreditan efectivamente la existencia de dichos problemas. No evidencia este Tribunal la existencia de los vicios de nulidad alegados por la actora, en la denegación en sede administrativa del peritaje ofrecido luego de celebrada la audiencia oral y privada, ni violación de las disposiciones del artículo 302 del CPC, toda vez que a la declaración brindada por el testigo perito ha sido apreciada conforme a los principios de la sana crítica racional en conjunto con las demás pruebas que constan en autos.

X. SOBRE LA INEXISTENCIA DEL VICIO DE VIOLACIÓN DE LA SANA CRÍTICA EN LA APRECIACIÓN DE LA PRUEBA ADUCIDA POR EL APELANTE. El artículo 330 del Código Procesal Civil establece que los jueces deben apreciar los medios de prueba en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, salvo texto legal en contrario. Según lo indica el autor Jorge Olaso Álvarez, el sistema de valoración de la prueba conforme a los principios de la sana crítica o libre apreciación razonada, significan la libertad del juez para apreciar las pruebas de acuerdo con la lógica y las reglas de la experiencia que según el criterio personal del Juez, sean aplicables al caso. A diferencia del sistema de prueba tasada, en el de sana crítica la valoración de la prueba no se realiza sujetándose al valor que le otorga el ordenamiento jurídico a cada uno de los medios de prueba, tampoco se resuelve sin razonar el fallo, como sucede en el sistema de íntima convicción, sino de acuerdo a la libre apreciación razonada de la prueba. Conforme a este sistema, el Juez debe expresar sus conclusiones sobre la valoración de la prueba, razonando el porqué considera que determinan la verdad de lo acontecido. (Olaso Álvarez Jorge. "La Prueba en materia Civil". Editorial Jurídica Continental. San José. Primera Edición. 2007. p.218). El artículo 330 del CPC recoge el principio de la "unidad de la prueba", según el cual el Juez debe valorar de manera integrada y global las pruebas que aportan las partes en fundamento de sus pretensiones y no de manera aislada, con el fin de valorarlas conforme a principios de experiencia, razón y lógica, que integran las reglas de la sana crítica racional o correcto entendimiento humano. En este sentido se ha pronunciado la jurisprudencia de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia y éste Tribunal, que al efecto ha considerado lo siguiente: " IV.- (...) En primer término, es menester señalar, que de conformidad con el artículo 330 del Código Procesal Civil: " ...Los jueces apreciarán los medios de prueba en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, salvo texto legal en contrario." ; la citada norma recoge lo que en doctrina se ha denominado "el principio de la unidad de la prueba", el que ha sido analizado en forma amplia por nuestra Jurisprudencia; así la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia N° 59 de las 14:30 horas del 9 de agosto de 1994, señaló: " ...El juez no puede analizar los elementos de juicio que aportan las partes al proceso, aislada o individualmente, sino en su conjunto, para darles de acuerdo a la sana crítica o a la tarifa legal, el valor correspondiente. En el proceso de análisis que realiza el Juzgador, es necesario que examine primeramente las diversas pruebas con las que se pretende demostrar cada uno de los hechos, para luego evaluarlas globalmente, separando las que son favorables a las hipótesis planteadas por las partes, de las desfavorables. Finalmente, debe estudiarlas comparativamente para que la conclusión que adopte constituya una verdadera síntesis de la totalidad de los medios de convicción y consecuentemente, de los hechos que por su medio se manifiestan, y por último aplicar a la

relación fáctica así lograda la normativa de fondo atinente al caso... Deben tomarse en cuenta hasta los más pequeños detalles y todas las pruebas, para determinar si son o no importantes en la solución de la controversia. En el proceso de valoración de los elementos de juicio, de conformidad con la sana crítica, no basta aplicar la lógica, es también necesario recurrir a las reglas de la experiencia humana suministradas por la sicología, la sociología y la técnica, que son las que verdaderamente dan al Juez el conocimiento de la vida y de los hombres y le permiten distinguir con certeza lo que es verdadero de lo que es falso.” Por otra parte la misma Sala en sentencia número 145 de las 14:45 horas del 30 de octubre de 1992, expresó en relación con la importancia de la dilucidación de los hechos y la sana crítica: “ El presente caso (proceso ordinario) acusa con elocuencia, el enorme interés que revisten dentro de un proceso, los hechos aducidos como fundamento de la demanda. Estos determinan, recuérdese, no sólo el ámbito dentro del cual ha de realizarse el debate, sino además, la causa de pedir, con arreglo a la cual, debe establecer el juzgador si la pretensión blandida se ajusta o no a derecho. La dilucidación de los hechos, como trasunto fiel de la realidad vivida por las partes, resulta vital para los Tribunales en su función cardinal consistente en llevar la justicia, por medio del fallo, al caso concreto. La justicia –ello ha de tenerse siempre presente- es la ciencia de la verdad, y el derecho, el vehículo a través del cual aquélla es trasladada al campo de las relaciones humanas. Por ende, objetivo primordial del juzgador, dentro del proceso, ha de ser descubrir esa verdad, siguiendo los lineamientos arbitrados al efecto por el ordenamiento jurídico. Tal descubrimiento se efectúa por medio de la verificación de los hechos. Ergo, el debido escrutamiento de éstos constituye uno de los objetivos fundamentales del Juez a la hora de resolver. Ese propósito lo alcanza valiéndose de las pruebas, como instrumentos de traslación, para reproducir los eventos pretéritos y actualizarlos en la sentencia. Una vez logrado lo anterior, proceden los Tribunales a aplicar el derecho de fondo, para la solución definitiva de los casos. Pero esto último, es claro, no podrá alcanzarse, sin haberse plasmado antes, en el mismo fallo, la realidad vivida por las partes en el entorno propio del conflicto a resolver. Esa realidad, está representada por hechos, los cuales precisa recrear por medio de la prueba. Sólo así es posible realizar la justicia ... Por eso la ciencia jurídica, que tanta atención ha prestado a los conceptos, no debe soslayar los hechos, pues su descuido acarrearía el divorcio de la realidad, el fracaso del derecho y la frustración de la justicia. El empeño –aunque insuficiente- observado en el campo de la investigación, respecto a los hechos, ha propiciado la elaboración de institutos procesales tan importantes para el descubrimiento de la verdad, como el de la sana crítica. Este rompe los viejos moldes del sistema de tarifa legal de pruebas, donde el Juzgador actuaba como un simple autómatas o cuando más, como un contable, pues en el análisis de la prueba se le imponía un criterio o “convencimiento”, a contrapelo de su conciencia y de los dictados de la lógica y la experiencia, aplicados a las circunstancias del caso concreto. Por ello, atribuyese a la sana crítica la valoración de los hechos puros y simples referidos por los testigos, a la luz de la realidad de la vida o de acuerdo con lo aconsejado por la experiencia humana. Con arreglo a este,..., el juzgador en sus esfuerzos por desentrañar la verdad,..., puede ahora ejercer su labor de apreciación con base en principios de la experiencia, de la razón y la lógica –acompañadas éstas por la imaginación, la sicología y la sociología-, así como de los conocimientos científicos y técnicos cuyo empleo resulte necesario, en aras de una exitosa dilucidación. Tales son los alcances del artículo 330 del Código Procesal Civil, al disponer que “ Los jueces apreciarán los medios de prueba en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica (...)”. **(Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Cuarta. Sentencia No.00002 dictada a las 14:25 horas del 27 de enero del 2004).** En el caso

sub- exámine, ésta Cámara considera que el análisis de la prueba realizado por el Tribunal de instancia se encuentra conforme a los principios de la sana crítica, toda vez que de la valoración integral de la prueba (documental, testimonial y pericial que consta en autos), se debe arribar a la conclusión de que las argumentaciones de la actora para fundar su tesis en torno a la inexistencia de los problemas de consumo de aceite y de emisión de humo que presentaba el automotor adquirido por el codemandado Edwin Ramírez Briceño, carecen de fundamento. La actora no logró demostrar que el consumo de aceite de un litro por cada mil kilómetros de recorrido se encontraba como un límite normal, según el fabricante y que dicho consumo obedecía a una mejora tecnológica del modelo del automotor y que dicha condición hubiera sido advertida previamente al consumidor y codemandado en ésta causa Edwin Ramírez Briceño. Además la tesis de la actora con respecto a que el consumo de aceite en el vehículo era normal, fue contradecida por el propio perito designado en autos a su solicitud. Por el contrario existe prueba en autos que acreditan que dicho consumo no era normal (diagnóstico del Taller de Servicio Cambio y Fuera- confesional de Edwin Ramírez Briceño- declaración en sede administrativa del testigo perito Leonel Madrigal Gutiérrez y pericial de Walter Machado Carranza). No habiendo sido acreditado en autos la tesis de la actora, los principios de la lógica y la experiencia indican que los problemas presentados por el automotor en cuanto al consumo de aceite y la emisión de gran cantidad de humo al realizar el arranque en frío no son normales, máxime tratándose de un vehículo nuevo que se encontraba en garantía. Considerar lo contrario sería no sólo desconocer principios lógicos y de la experiencia, sino además los derechos del consumidor, toda vez que aún cuando la actora hubiera demostrado en autos -cosa que no hizo- que el consumo de aceite del automotor era normal según el manual del fabricante, dicha situación no fue comunicada al comprador del automotor o al menos no lo logró acreditar la accionante, con el fin de que el consumidor tuviera la posibilidad de decidir si adquiriría el bien en tales circunstancias. Considera ésta Cámara que lo ordenado por la Comisión del Consumidor respecto de la sustitución del motor, resulta una medida proporcionada, toda vez que aceptar la propuesta que formulara la accionante en torno a la reparación del motor, constituye una medida que no sería aceptable tratándose de un automotor nuevo, pues conforme las regulaciones establecidas en la Ley de Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor, la actora estaba en la obligación de garantizar el funcionamiento óptimo del bien.”

3. Comisión Nacional del Consumidor: Deber del comerciante de informar su publicidad clara y verazmente al consumidor

[Tribunal Contencioso Administrativo, Sección I]^{iv}

Voto de mayoría

“V. El derecho administrativo sancionador, en su condición de poder punitivo del Estado, está amparado en la legalidad -por tratarse de materia de reserva de ley, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 124 de la Ley No. 6227 Ley General de la Administración Pública-, así como en la tipicidad de la conducta infractora y de la sanción. Por ello doctrinal y jurisprudencialmente se ha determinado, que tanto la infracción como la

consecuencia jurídica de una conducta de esta naturaleza, deben estar necesariamente tipificadas en la ley, para que el administrado pueda discernir entre lo lícito de lo ilícito. Es decir, una norma de rango y potencia legal, en sentido formal y material, debe regular en forma clara la conducta antijurídica y determinar la medida coactiva o sancionatoria que se impondrá al infractor de aquélla cuando incurra en la falta que la contraría. Lo anterior, en resguardo del principio consagrado en el numeral 39 de nuestra Constitución Política que establece que a nadie se le hará sufrir pena sino por "falta" sancionada en ley anterior. Ahora bien, dicha sanción administrativa, no por ser aplicable en esta sede se encuentra exenta de cumplir con los requerimientos al efecto establecidos por el Ordenamiento Jurídico vigente, sino que debe de emitirse en clara observancia y aplicación de ellos, de cara al análisis propio del caso concreto por parte del operador del Derecho. En ese tanto, la administración pública, cual ocurre en el subexamen, debe recurrir a la implementación de los principios constitucionales de razonabilidad, proporcionalidad y justicia al momento de ejercer ese poder punitivo y represor, por imponerse la aplicación del derecho de la Constitución, mismo que permea las normas de rango inferior por aplicarse al caso concreto y particular.

VI. Analizado el caso a la luz de los principios descritos, en primer término debe entrarse a conocer por esta instancia, lo alegado por la representación de las actoras en cuanto a la no adecuación de la conducta sancionada, con los elementos propios del tipo sancionatorio, pues en su opinión, en las resoluciones administrativas que ataca se determinó con claridad que no hubo engaño al consumidor de su parte, y que además las actoras cumplieron con lo ofrecido en su oportunidad a aquellos consumidores que adquirieron viviendas en el residencial Rincón Verde II, desarrollado por Fomento Urbano S.A. y Viviendas del Sur S.A., pero además estimó la Comisión de Defensa del Consumidor, que se violentó lo dispuesto en los incisos b) y c) del artículo 34 de la ley No. 7472 en relación con el numeral 37 del mismo cuerpo normativo, en cuanto no brindaron información suficiente sobre cuáles eran los alcances del denominado "acceso restringido", característica que se publicitó como inherente a dicho proyecto habitacional. No se trata de que se les mintió a los interesados al decirles que el residencial tendría instaladas "agujas" en su calle de acceso, sino de que se omitió informarles que aquéllas no estarían, aunque sí se contaría con cámaras colocadas, tapias, servicio de vigilancia -un guarda-, etc. Al no mediar engaño o error, estima que no se cumple con lo dispuesto en los tipos sancionadores citados, y en ese tanto los actos administrativos impugnados devienen en contradictorios, y además, en su opinión el error y engaño son elementos esenciales del tipo. Al respecto, considera este Tribunal que no lleva razón en sus argumentaciones la parte actora, por las consideraciones que de seguido se exponen. El artículo 34 de la ley No.7472 a la letra establece, en lo que resulta de interés: "Artículo 34.- Obligaciones del comerciante. Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes: (...)b) *Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo.* Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en elempaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante. Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador. (...) (Así reformado el

inciso anterior mediante el artículo 40 de la ley N° 8591 del 28 de junio del 2007). c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de esta Ley. (...)l) Cumplir con los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 41 bis de esta ley. (Así reformado por el artículo 1º, inciso a), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998). (...)Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la Comisión nacional del consumidor creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes y para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo 43 de la presente Ley. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 31 al 34)" Del texto legal transcrito se deriva que uno de las imposiciones legales que debe satisfacer el comerciante, es el deber de información, el cual no sólo comprende la obligación de éste de brindarla al potencial consumidor, sino que la misma debe darse a conocer de manera veraz, es decir, verídica, transparente, sin recurrir a dobleces, ocultamientos siquiera parciales o sesgos, en perjuicio de quien en su fuero interno se encuentra conformando la voluntad adquisitiva y adicionalmente de modo oportuno, es decir, mientras todavía se encuentra en proceso dentro de la psique humana, la ponderación de los diversos aspectos tanto negativos como positivos que posee el bien o servicio de interés y la valoración de las eventuales consecuencias que esa determinación volitiva conllevará para el consumidor. Por su parte, el artículo 37 del mismo cuerpo normativo, intrínsecamente relacionado con el anterior, señala -también en lo que interesa-: "Artículo 37.- Oferta, promoción y publicidad. La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor. Deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios. El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 34 al 37)" De lo anterior se deriva que dicho deber de información, pretende que al momento de realizar la transacción comercial el consumidor se encuentre plenamente informado de las características propias del bien o servicio que adquiere, y por ende, que sea una decisión conciente e informada la que tome al momento de definir la contratación respectiva, sin que existan factores que de haber salido a la luz, hubiesen podido modificar su voluntad o bien, haberlo hecho incurrir en error en cuanto a las condiciones, naturaleza,

características, desventajas o fortalezas de lo que adquiere. Ahora bien, en el subjúdice incurre en una equivocada apreciación la representación de las accionantes al estimar que los efectos derivados de la afirmación de que no hubo error o engaño de su parte, manifestada por la Comisión para la Defensa del Consumidor, por sí misma excluye la existencia de una responsabilidad de su parte. Y es que los actos impugnados no lo sancionan por haber engañado a sus clientes, ni por inducirlos a error, sino que la sanción administrativa impuesta se sustenta en haber omitido información cuando de manera oportuna debió hacerse del conocimiento de aquéllos. El término "error", no resulta aplicable a la conducta descrita y sancionada, pues los eventuales compradores de las viviendas conocían las características propias de los inmuebles que adquirirían, y también manifestaron ser conocedores de los diversos medios de seguridad que las empresas contrataron e instalaron en el residencial Rincón Verde II, según se deriva del material probatorio y del acta de comparecencia oral y privada que consta en el expediente administrativo; ni mucho menos existe "engaño" en cuanto a la información que se brindó en su oportunidad a los denunciantes, pues no se tergiversó ni se varió por una de carácter falso, siendo la falsedad y la mentira un elemento propio del engaño; sino que más bien se omitió, es decir, no se dijo algo que debió ponerse en conocimiento de los interesados. Es ésa la conducta reprochable sancionada en el procedimiento administrativo ordinario que dió pie al dictado de los actos impugnados, según se deduce de la lectura detallada de los mismos. Y resulta la misma susceptible de sanción, tal y como lo determinó la administración, por cuanto dicha información, al referirse a aspectos propios de la seguridad del residencial, resultaba de importancia a efecto de definir la voluntad contractual de los compradores, máxime en estos tiempos, donde los índices de inseguridad ciudadana y violencia han aumentado exponencialmente durante los últimos años. Debe tomarse en consideración que el objeto publicitado eran viviendas, las cuales usualmente son habitadas por núcleos familiares. Por ende, uno de los aspectos medulares por tomar en cuenta, a efecto de determinar el lugar para adquirir una casa de habitación es precisamente los sistemas de seguridad con que se cuenta para el adecuado resguardo del haber patrimonial de las personas, de su menaje de casa y de la integridad física y mental de sus seres queridos y allegados. Máxime si se valora el hecho de que normalmente, quienes hacen la inversión de adquirir un bien inmueble de esta naturaleza, lo hacen con el propósito o convicción de establecer allí su lugar de residencia por un mediano o largo plazo. En ese tanto, considera este Tribunal que efectivamente las empresas Fomento Urbano S.A. y Viviendas del Sur S.A., omitieron en el momento oportuno dar a conocer los alcances del denominado "acceso restringido" que se ofertó en los medios de comunicación masiva como un valor agregado para hacer más atrayente el residencial de marras, y en ese tanto, las actoras se hicieron merecedoras de las sanciones aplicadas, mismas que están contenidas en la legislación transcrita líneas atrás. Sin embargo, debe aclararse que ello no puede llevarse al extremo de considerar que en tratándose de un residencial o urbanización, se hubiera podido restringir definitivamente el ingreso de personas al mismo con la implementación de un sistema de las denominadas coloquialmente "agujas", como erróneamente lo pretendían los denunciantes, dejando de lado las disposiciones normativas al efecto establecidas en el artículo 32 y siguientes de la ley No. 5060 Ley General de Caminos Públicos, por tratarse las calles de acceso a dicho residencial, de bienes de dominio público del Estado, y por ende no susceptibles de restricciones en cuanto al paso por las mismas, -salvedad hecha de aquellas previamente determinadas y autorizadas por ley-, disposiciones vinculantes de alcance general cuya

existencia no podían ignorar u obviar los denunciantes, de conformidad con el artículo 129 de nuestra norma fundamental. De admitirse una posición como la esgrimida por los otrora denunciantes, se hubiese estado incurriendo en una violación al derecho de libre tránsito, establecido en el artículo 22 de nuestra Constitución vigente, misma que lo consagra como un derecho fundamental, por tratarse las calles y carreteras de bienes demaniales. Siguiendo con el punto debatido, por las razones expuestas carecen de validez los argumentos al efecto emitidos por las disconformes, debiendo procederse a su rechazo, como en efecto se dispone.

VII. Con respecto a la nulidad que acusa la representación de las actoras, como existente sobre los actos administrativos impugnados, debe indicarse que en criterio de este órgano colegiado lleva parcialmente razón en sus alegatos. En primer término, resulta importante traer a colación lo dispuesto por los artículos 57 y 59 de la ley No. 7472, en lo que resulta de importancia para la resolución de este asunto, al disponer: "Artículo 57.- Sanciones. La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente. Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo: a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j) y n) del artículo 31 y en el artículo 35 de esta ley. b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31 de la presente ley. Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores. (Así reformado por el artículo 1º, inciso c), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998). (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 54 al 57)" Debe acotarse, simplemente a modo de aclaración, que a consecuencia de las modificaciones sufridas por la legislación citada, el numeral otrora señalado como "31" actualmente corresponde al numerado como "34". Del mismo modo, el numeral 59 ídem, establece: "Artículo 59. Criterios de valoración. Para valorar las sanciones por imponer, la calificación debe atender los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el medio ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 56 al 59)". De los textos legales transcritos se advierte cómo la conducta desplegada por el comerciante o productor, sí incide directamente en el *quantum* o gradación de la sanción por imponerse, pues la multa depende indefectiblemente de la naturaleza de la infracción cometida y de las circunstancias particulares de cada supuesto en particular. En este extremo, el Tribunal discrepa respetuosamente de la defensa del Estado, pues cabe recordar, tal y como se enunciara líneas atrás, que la materia sancionatoria administrativa está imbuida de los principios constitucionales que rigen en general la actividad punitiva del Estado, de forma que no es posible aplicar a un hecho concreto una sanción diversa de la establecida expresamente para él en la Ley. Si el legislador dispuso diferenciar los ilícitos

administrativos a fin de imponer también una gama diversa de correctivos, en atención a la valoración casuística que al efecto realice el operador jurídico, ello no puede resultar indiferente a los órganos administrativos encargados de emplear sus preceptos, quienes se encuentran obligados a la observancia de tales gradaciones, según la redacción de la normativa aplicable, encontrándose vedada la posibilidad de recurrir a la aplicación analógica ni a los diversos sistemas de hermenéutica reconocidos por el Derecho, en lo relativo a la determinación de esa medida punitiva, según pregona el principio de legalidad consagrado en el numeral 39 de la Constitución Política, del cual se deriva además, como parte medular e integrante del debido proceso y del derecho de defensa, la imperiosa necesidad del juez administrativo, de motivar adecuadamente las razones por las cuales definió la aplicación de una sanción específica, y no otra diversa. De un estudio detallado de los autos se constata que en este asunto, la accionante sí incurrió en la falta prevista en los incisos b) y c) del artículo 34 de la Ley 7472, razón por la cual era lo procedente recurrir a la aplicación de una medida sancionatoria establecida dentro del ámbito contemplado en el párrafo segundo, inciso b) del numeral 57 de ese cuerpo normativo, el cual efectivamente aplicó la Comisión. Sin embargo, resta ahora por definir si la gradación de la sanción aplicada se ajusta a lo establecido en el ordenamiento vigente.

VIII. El artículo 57 inciso b) antes citado, no establece una multa fija por las infracciones cometidas que allí se citan, sino que establece un sistema de bandas, al fijar una sanción mínima y una máxima como márgen dentro del cual la administración puede escoger motivadamente la aplicable al caso concreto, al establecer "b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31 de la presente ley." Ahora bien, el artículo 59 establece por su parte, los criterios a tomar en consideración a efecto de determinar cuál será la cantidad que por concepto de multa se aplicará al infractor, dentro del rango que abarca de diez a cuarenta salarios mínimos, y como parámetros para dicha individualización, señala en su párrafo in fine, que el extremo mayor debe imponerse cuando deriven daños a la salud, la seguridad o al medio ambiente que ejerzan un efecto adverso sobre uno o más consumidores; precepto que se complementa con el referido artículo 59 de conformidad con el cual deben valorarse " (...) los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el medio ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor.". Lo anterior permite realizar un examen de las particulares circunstancias que rodearon la comisión de la infracción administrativa a castigar, con el propósito de garantizar la observancia del principio de proporcionalidad entre ilícito cometido y la "pena" aplicable, de modo que ésta se ajuste al primero de manera razonable. La Comisión Nacional del Consumidor, en sujeción a los principios invocados, no puede moverse a su entero placer dentro de los dos extremos previstos por el inciso b) del artículo 57, pues tanto esa disposición normativa como el artículo 59, le imponen las limitantes a seguir y tomar en cuenta para su determinación. El monto de la multa aplicable debe fundamentarse diáfananamente, y para ese fin, la Administración ha de realizar una exégesis, y señalar las razones que la llevaron a imponer la que a su juicio corresponde a la conducta sancionada, motivando adecuadamente dicho aspecto en la resolución por dictarse. Se ve entonces constreñida a ponderar expresamente aspectos tales como "la posición del infractor en el mercado", "la cuantía del beneficio obtenido", "el

grado de intencionalidad", " la gravedad del daño" o " la reincidencia del infractor", en relación con el caso concreto, dimensionando en qué forma se presentaron -de existir- y en qué grado. Por descontado está, que no basta con citar vagamente o con ligereza esas circunstancias determinantes, como si se tratara de fórmulas rituales sin dotarlas de un contenido concreto, pues de esa forma se violentaría el derecho de defensa del afectado, al impedírsele conocer certeramente las motivaciones que dieron lugar a la condena en uno específico, sin poder derivar por qué no fue otro el aplicado a su situación. Con ello se vulnera además el principio de confianza legítima que implícitamente permea nuestro ordenamiento jurídico vigente, el cual también se erige como aforismo rector de las actuaciones desplegadas por la administración pública, con mayor razón cuando de materia sancionatoria se trata. Admitir tales divagaciones dificultaría ejercer el adecuado control de juridicidad sobre los actos finales del procedimiento instaurado. El deber de fundamentación de las penas, integra por demás un parámetro de constitucionalidad y legalidad, como parte integrante del derecho al debido proceso y a una tutela judicial efectiva; y desde este punto de vista, para lo que aquí concierne, comprende el derecho de los ciudadanos de obtener, de parte de los órganos administrativos con potestad para incidir negativamente en su esfera particular, no sólo una decisión conforme a derecho, sino también debidamente razonada, a partir de la valoración de todos los elementos que constituyen las aristas visibles y diferenciadoras del caso concreto. Con la satisfacción del deber de motivación se racionaliza la función sancionadora y es ella la que permite definir si el acto final no sólo es legal, conforme a derecho, sino también si es justo y las razones que llevan a dichas conclusiones. Pero no se trata solamente de dar una motivación o fundamentación para satisfacer dicho imperativo constitucional, sino que además cumple con la necesidad impostergable de persuadir a su destinatario de que la medida aplicada es fruto de un meditado análisis, y no resultado de la improvisación o de la fuerza. Adicionalmente, resulta ser el parámetro de obligada referencia para efectos impugnatorios, pues es con sustento en ella que se valora la existencia o no de una adecuada aplicación del Derecho."

4. Responsabilidad civil contractual: Empresa vendedora de automóviles nuevos que se niega a rescindir compraventa por vicios ocultos

[Tribunal Primero Civil]^v

Voto de mayoría

"III.- Proceso de protección al consumidor, cuyo debate gira alrededor de la calidad y condiciones del vehículo nuevo adquirido por el actor de la empresa demandada. Se fundamenta, en síntesis, en los artículos 31, 40, 43 y 57 de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472 de 20 de diciembre de 1994 y su reglamento. En lo esencial, el demandante indica que el 6 de julio de 2001 compró el automotor – cero kilómetros – marca Land Rover, estilo Freelander, año 2001, color verde, modelo TD4, transmisión manual, motor turbo diesel de 2000 centímetros cúbicos, motor número 81949664, chasis número SALLNABE81A307442, al cual le asignaron la placa número 430859. El precio de la venta se pactó en cuarenta mil dólares.

Añade, el actor, al día siguiente aparecieron una serie de problemas mecánicos y de funcionamiento del vehículo; entre ellos, derrames de aceite en el motor, ruidos y traqueos en la carrocería originada en la puerta delantera derecha, mancha en el parabrisas. Luego, agrega, surgen otros desperfectos en el panel de control de instrumentos al aplicar el sistema HDC o control de descenso, los ceniceros no abrían, anomalías en el cuenta kilómetros parcial y total, en el precalentamiento, en las luces y en el limpiador de parabrisas trasero. En virtud de los desperfectos, continúa, mantuvo conversaciones con la vendedora y el vehículo estuvo en el taller en varias ocasiones. Como no fue posible solucionarlos en su totalidad, manifiesta, solicitó se rescindiera la compra-venta y la demandada le propuso hacer valer la garantía. Por esa razón, insiste, acudió a la Comisión Nacional del Consumidor y mediante resolución de las 12 horas 50 minutos del 28 de agosto de 2002 acogió el reclamo en sede administrativa. Dispuso, ese órgano, que la empresa vendedora debía devolver al consumidor la totalidad del precio pagado y lo fijó en ¢ 13.131.130. Por su lado, el comprador debía entregar el vehículo y ordenó publicar la infracción en un periódico de circulación nacional. Continúa el actor, ante el incumplimiento de la demandada de acatar lo resuelto por la citada Comisión y una vez hecha la entrega del automotor, reitera sus derechos como consumidor en la vía judicial para que se le obligue a cancelar el monto pagado por el bien en la misma moneda; esto es, \$ 40.000 junto con intereses legales en concepto de daños y perjuicios. Además, pide se condene a la accionada al pago de los gastos administrativos por \$ 8.000 y ambas costas. La demandada contesta en forma negativa a folio 124 y, como excepciones perentorias, opone las de falta de derecho y de legitimación en sus dos modalidades. Acepta haber negociado con el actor el vehículo en debate por el precio señalado en dólares. En términos generales reconoce la existencia de algunos problemas con el funcionamiento del automotor, pero sostiene que la mayoría fueron solucionados en el taller de servicio de la empresa y otros no fue posibles por voluntad exclusiva del demandante, quien se negó a colaborar. También admite lo resuelto en el proceso administrativo, pero advierte que impugnó ese pronunciamiento en lo contencioso administrativo. A lo largo del escrito de oposición, trata de cuestionar las consideraciones de la Comisión Nacional del Consumidor, en especial lo relativo a la existencia de desperfectos mecánicos a escala mundial en esas unidades.

IV.- En la sentencia de primera instancia, el Juzgado anula la admisión y la confesión ficta declarada en lo interlocutorio. Acoge la excepción de falta de derecho y desestima la de legitimación activa y pasiva. Rechaza la demanda en todos los extremos y resuelve sin especial condena en costas. Para el juzgador, en síntesis, los desperfectos existen, *“pero a pesar de ellos, en este caso particular, no constituyen defectos de tal magnitud o gravedad que el juzgado considere procedente la pretensión de resolución de la compraventa como lo pretende el demandante. Para ello hay que tomar en cuenta, que prácticamente todos los inconvenientes de funcionamiento que presentó el vehículo fueron corregidos, quedando sin solucionar el ruido o traqueo en la puerta delantera derecha, una pequeña mancha en el parabrisas delantero, y el mal funcionamiento de los ceniceros que no abren. Además, el actor no demostró que los desperfectos hayan causado que el vehículo no lo haya podido utilizar para su uso normal o para el cual está destinado.”* De ese pronunciamiento recurre el actor, quien protesta la invalidez de la confesión en rebeldía. Para el recurrente, se requiere de gestión de parte para resolver de esa manera y, en cuanto a la falta de firma del interrogatorio, lo cierto es que el preguntante estuvo a la hora y fecha señalada y

suscribió la constancia respectiva, debiéndose tomar esa circunstancia como un único acto procesal. Respecto al fondo de la controversia, ataca la ausencia de una debida fundamentación en el fallo. El apelante dice que la sentencia contiene abundantes razones doctrinales y jurisprudenciales, pero las conclusiones finales se contradicen con esas citas. Cuestiona el debate acerca de los desperfectos a escala mundial de los vehículos como el adquirido, pues no se trata de una pretensión material en este sumario. Insiste, el impugnante, en el incumplimiento de las condiciones del vehículo y esos abundantes desperfectos justifican su amparo como consumidor. Por último, aporta el voto número 272-2004 de la Sección Segunda del Tribunal Contencioso Administrativo, en el cual se suspende únicamente la publicación de la infracción en un periódico de circulación nacional y mantiene lo resuelto por la Comisión Nacional de Consumidor en todo lo demás.

V.- De previo a conocer de los agravios sobre el fondo, resulta indispensable analizar los reproches vinculados con cuestiones de forma. Como se expuso en el considerando primero, este órgano jurisdiccional estima innecesaria la nulidad decretada respecto a la confesión en rebeldía. Se trata de un punto precluido en lo interlocutorio y, su valor probatorio, es propio de la sentencia conforme lo dispone el artículo 330 del Código Procesal Civil. De todos modos, quizá lo más relevante, ese medio de prueba no es indispensable para pronunciarse sobre lo debatido. Las probanzas practicadas en autos, en realidad coincidente con la que obra en el expediente administrativo, son suficientes para tomar una decisión con arreglo a derecho. En lo que a la nulidad del fallo se refiere, no existen vicios que justifiquen esa medida. La queja del apelante, con lo resuelto por el juzgador de primera instancia, se reduce a una cuestión de interpretación de los hechos y su calificación jurídica. Esa disyuntiva no se soluciona con la invalidez de la sentencia, sino precisamente con los motivos de inconformidad. Según se dirá a continuación, el Tribunal comparte los agravios, de ahí que la nulidad concomitante carezca de interés al revocarse el fallo desestimatorio. VI.- En primer lugar, lleva razón el apelante al excluir del debate el tema de los desperfectos a escala mundial. La demanda sumaria se apoya en el artículo 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, disposición que no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial aun cuando el reclamo se haya iniciado en sede administrativa. Ese pronunciamiento fue abordado por la Comisión Nacional del Consumidor e impugnado en lo Contencioso Administrativo. De acuerdo con la petitoria de folios 54 y 55, lo pretendido es la devolución del precio cancelado por el vehículo en la misma moneda, los intereses legales por daños y perjuicios y los gastos administrativos. Se echa de menos una petición material sobre eventuales problemas de fabricación. Por ese mismo motivo, todos los argumentos de la demandada en esa línea no se pueden considerar. En consecuencia, el objeto debatido gira alrededor de lo dispuesto en los artículos 31 inciso g) y 40 de la ley citada. Para el Juzgado, a pesar de describir en su relación de hechos probados los desperfectos del vehículo, sostiene que no son de tal magnitud para acoger la demanda. Contraria a esa opinión, los suscritos juzgadores coinciden con el análisis fáctico y jurídico realizado por la autoridad administrativa especializada en la materia, sin que esta sentencia se traduzca en una revisión impropia. No parece viable distinguir acerca de la naturaleza de los daños identificados en el bien adquirido por un consumidor, esencialmente cuando se trata de un vehículo absolutamente nuevo. Este Tribunal, con una integración diversa a la actual, ha desestimado reclamos similares pero en compraventas de automotores usados: ***“VI.- Violación de los derechos al consumidor. La norma que establece los derechos del***

consumidor es el artículo 29 de la ley de comentario. Dice: "Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derechos, y usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) ...b)....c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio. ..d)....e)....f)....g)....". El actor fundamenta su demanda en el inciso b) "la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales", pero se carece de elementos probatorios para concluir que esa protección legal fue violada. Quizás lo correcto era alegar impedimento a la información del bien o violación a las reglas implícitas de la garantía del artículo 40 *ibídem*. No hay agravios en ese sentido ni el punto fue objeto de debate en primera instancia. Por consiguiente, se avalan las consideraciones del *a-quo* y en especial a la improcedencia de la demanda por tratarse de un vehículo usado. El tema fue abordado en el voto número 797-L de las 8 horas 55 minutos del 11 de junio de 1999 de este Tribunal: "II°.- La única prueba que podría conducir a favorecer las pretensiones de la parte actora es la testimonial de folio 71 fte., y vto., esto es, la declaración de Sh.L.V., pero realmente es una declaración muy escueta y de allí que no es posible concluir en que el mecánico le hubiera advertido, personal y directamente a la actora, las malas condiciones en que se encontraba el vehículo por ella adquirido. Por el contrario, deja entrever que el mecánico le contó o advirtió a la testigo Sh. antes mencionada, y ésta a su vez hizo la observación a la actora. No obstante, la actora compró dicho vehículo, el cual era muy viejo, y de allí que la compradora lo hizo bajo su cuenta y riesgo. De existir algún daño o perjuicio debe reclamarse en vía ordinaria como pretensión ajena a la protección al consumidor. Esta es la razón por la cual no es procedente la demanda en ninguna de las dos peticiones. En consecuencia, debe acogerse la excepción de falta de derecho y omitirse pronunciamiento en cuanto a las restantes. Debe desestimarse la demanda tanto en su pretensión principal como en la subsidiaria." El actor adquirió el vehículo usado y tuvo conocimiento de esa circunstancia. Desde luego pudo tomar las medidas respectivas para verificar todos los datos de previo a la compraventa. La existencia de un eventual vicio oculto o incumplimiento contractual resulta ajena al marco de la ley de protección al consumidor. Incluso, así parece entenderlo el actor y apelante porque ha promovido un proceso ordinario donde reitera algunas de las peticiones de esta demanda, el cual según lo afirma el confesante tiene sentencia de primera instancia pero no se encuentra firme. Lo aquí debatido se limita a la violación a los derechos del demandante como consumidor, pero el cuadro fáctico no encuadra en ninguna de las hipótesis de la ley ni en esta instancia se han superado las objeciones del *a-quo*." Voto número 783-N de las 8 horas 40 minutos del 23 de julio de 2003. El punto puede resultar discutible, pues aun en vehículos usados el comerciante debe asumir ciertas obligaciones frente al consumidor. No obstante, la cuestión se escapa del conflicto jurídico sometido a discusión en este asunto, sin perjuicio que se pueda replantear en su oportunidad.

VII.- Distinta es la situación con los vehículos nuevos. En estos casos, el comprador no asume ningún riesgo objetivo en las condiciones generales del bien que adquiere. La responsabilidad del funcionamiento adecuado del automotor recae por entero en la empresa que lo introduce en el mercado. El consumidor acepta adquirir la unidad según los estándares propios de un vehículo cero kilómetros, el cual supone, sin lugar a dudas, que no tendrá ningún desperfecto en razón de provenir de la fábrica y haber superado los controles de calidad respectivos. Bajo esa filosofía, es impensable que el automotor a los

pocos días de retirado de la agencia, debió ser remolcado por problemas de aceite y conducido a los talleres de la demandada por ceniceros obstruidos, luces en el tablero, ruidos en carrocería, machas en el parabrisa, entre otros descritos en sede administrativa y reiterados en este asunto. El tema no es la magnitud de esas anomalías, como lo afirma el Juzgado, sino que ni siquiera se debieron producir en un vehículo nuevo. El consumidor no debe cargar con esas anomalías, pues aun cuando individualmente sean pequeñas, todas juntas provocan un gran malestar respecto a las condiciones generales del bien adquirido. El comerciante debe garantizar los requerimientos técnicos de la unidad vendida, según lo ordenan los numerales 31 inciso g) y 40 de la ley mencionada. Es un hecho no controvertido, tanto en lo administrativo como en este sumario, los problemas suscitados con el vehículo comprado por el actor. La demandada se ha opuesto porque se debió ejercer la garantía, la cual extendió a un año adicional. Ese argumento es inadmisibles. Si la empresa deseaba cumplir con la garantía, en su oportunidad pudo sustituirle el automotor por otro de la misma categoría. Extender el plazo, lejos de solucionar las quejas del consumidor, las reconoce y las difiere en el tiempo sin buscar una salida inmediata. También se defiende en razón de la falta de cooperación del actor, pero, se insiste, la cuestión no es la gravedad de los daños ni la voluntad del comprador, sino que el vehículo no debió presentar esas anomalías. Incluso, carece de importancia que el demandante lo haya utilizado durante el tiempo que lo tuvo a disposición, lo cual es obvio porque era el propietario. Ese uso temporal no exime al comerciante de su deber de garantizar el funcionamiento perfecto, lo que lamentablemente no sucedió en autos. Sería reiterativo y hasta odioso identificar cada una de las probanzas practicadas ante la Comisión y en este proceso, sobre todo, según se expuso, es un hecho no controvertido los desperfectos del automotor. El error del Juzgado se produce en la calificación jurídica, quien desaplica lo dispuesto en los ordinales mencionados de la Ley que rige la materia. Los hechos denunciados y acreditados son suficientes para proteger al actor en sus derechos como consumidor. Sin más consideraciones por innecesario, salvo lo relativo al punto de partida de los intereses legales, por unanimidad se revoca el fallo apelado. En su lugar, se deniegan las excepciones perentorias opuestas y se acoge la demanda en forma parcial. La compraventa fue pactada en dólares y en esa moneda debe ordenarse la devolución a favor del actor. Las transacciones en unidades monetarias distintas a la oficial están autorizadas, aun cuando se puede pagar en colones al tipo de cambio vigente al momento de la efectiva cancelación. Deberá, por ende, la demandada devolver los \$ 40.000 del precio del vehículo, el cual ya fue entregado en sus instalaciones el 28 de mayo de 2003. Precisamente, por mayoría, a partir de esa fecha se conceden los intereses legales. En ese instante el actor cumplió con lo resuelto en sede administrativa, aun cuando no estuviere firme. Para evitar los daños y perjuicios – réditos – la accionada pudo consignar el pago y no lo hizo. De manera unánime, se desestima el extremo petitorio de los gastos administrativos. La opción de acudir a esa vía era discrecional, según lo dispone el artículo 43 ibídem. No debe la accionada, entonces, cargar con ese rubro porque el actor decidió realizar su reclamo en ambas instancias. Finalmente, a tenor del numeral 221 del Código Procesal Civil, se impone a la sociedad vencida el pago de las costas procesales y personales."

ADVERTENCIA: El Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL en Línea) está inscrito en la Universidad de Costa Rica como un proyecto de acción social, cuya actividad es de extensión docente y en esta línea de trabajo responde a las consultas que hacen sus usuarios, elaborando informes de investigación que son recopilaciones de información jurisprudencial, de normativa y doctrinal, cuyas citas bibliográficas se encuentran al final del documento. Los textos transcritos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan el pensamiento del Centro. CIJUL en Línea, dentro del marco normativo de los usos, según el artículo 9 inciso 2 del Convenio de Berna, realiza las citas de obras jurídicas de acuerdo con el artículo 70 de la Ley de Derechos de Autor y Conexos (Nº 6683), reproduce libremente las leyes, decretos y demás actos públicos de conformidad con el artículo 75 de esta ley. Para tener acceso a los servicios que brinda el CIJUL en Línea, el usuario(a) declara expresamente que conoce y acepta las restricciones existentes sobre el uso de las obras ofrecidas por CIJUL en Línea, para lo cual se compromete a citar el nombre del autor, el título de la obra y la fuente original y digital completa, en caso de utilizar el material indicado.

ⁱ Asamblea Legislativa. Ley 7472 del 20/12/1994. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Fecha de vigencia desde 19/01/1995. Versión de la norma 14 de 14 del 30/10/2012. Gaceta número 14 del 19/01/1995.

ⁱⁱ Sentencia: 01194 Expediente: 09-001898-1027-CA Fecha: 26/03/2010 Hora: 10:45:00 a.m. Emitido por: Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI.

ⁱⁱⁱ Sentencia: 00016 Expediente: 02-000573-0161-CA Fecha: 26/02/2009 Hora: 03:15:00 p.m. Emitido por: Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IX.

^{iv} Sentencia: 00106 Expediente: 06-000304-0161-CA Fecha: 15/04/2008 Hora: 01:25:00 p.m. Emitido por: Tribunal Contencioso Administrativo, Sección I.

^v Sentencia: 00305 Expediente: 03-000919-0181-CI Fecha: 28/03/2007 Hora: 08:10:00 a.m. Emitido por: Tribunal Primero Civil.