

sen-1-0034-461767

Tribunal Segundo Civil Sección I

Resolución N° 00017 - 2010

Fecha de la Resolución: 15 de Enero del 2010 a las 14:10

Expediente: 08-000555-0182-CI

Redactado por: Jorge Enrique Olaso Alvarez

Clase de asunto: Proceso ordinario

Analizado por: CENTRO DE INFORMACIÓN JURISPRUDENCIAL

Sentencia con datos protegidos, de conformidad con la normativa vigente

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Voto de mayoría

Rama del Derecho: Derecho Civil

Tema: Daño moral

Subtemas:

- Análisis acerca de la tutela constitucional y legal generada por quebranto a los derechos de los consumidores.

“V.- LA TUTELA CONSTITUCIONAL DEL DERECHO AL RESARCIMIENTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS FRENTE A LAS PRESTACIONES DEFECTUOSAS POR PARTE DE LOS COMERCIANTES. La actora se alza contra la sentencia del a-quo, esencialmente, porque se muestra disconforme con el monto concedido por concepto de daño moral. A criterio del Tribunal sus agravios descansan en premisas correctas, pues el a-quo no analiza aspectos que resultan fundamentales para establecer el monto del resarcimiento de la accionante. Específicamente se trata de derechos fundamentales que requieren ser desarrollados para entender la problemática de este caso. El primero de ellos es el derecho constitucional al resarcimiento generado por un daño (artículo 41 de la Constitución Política), el segundo, lo constituyen los derechos de protección en torno a las personas consumidoras (artículo 46 ibídem) y, el tercero, la tutela especial que en nuestro ordenamiento interno y en las normas internacionales se les da a las personas con discapacidad. En cuanto al primero ya esta cámara en anteriores pronunciamientos ha indicado que existe una tutela constitucional al resarcimiento que deriva del numeral 41 de la Carta Magna, en cuanto dispone: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Deberá hacérseles justicia pronta y cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”. (El subrayado es nuestro). Bajo una lectura inicial de esta norma, podríamos perfectamente pensar que, en principio, se relaciona únicamente con el derecho fundamental de acceso a la justicia. No obstante, dicha lectura sacaría el contexto el primer párrafo de la disposición que hace referencia clara a un derecho fundamental de ser resarcido una vez que la persona ha sufrido un daño. Incluso dentro de esta hipótesis todo límite ya sea jurisprudencial o legal que implique una limitación a ese derecho fundamental al

resarcimiento devendría en inconstitucional. Al respecto, la Sala Constitucional, en su Voto número 1562-93, ha interpretado esta norma, al afirmar todas las leyes deben orientarse a tutelar los derechos quebrantados en un doble sentido: 1) estableciendo normas sustantivas que regulen o amparen el derecho de las personas y 2) estableciendo instrumentos procesales adecuados para tener acceso a los Tribunales si resultase comprobado el agravio.

VI.- En el caso del derecho de las personas consumidoras, también existe un régimen de protección especial derivado del numeral 46 de la Constitución, reformado por la ley número 7607 del 29 de mayo de 1996. Dicha reforma introdujo todo un **nuevo párrafo que establece lo siguiente: “... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias...”**. Ese párrafo incorpora, dentro del marco de garantías constitucionales, la figura de los consumidores y de las consumidoras, a los y a las que se les reconoce una serie de derechos fundamentales, consistentes en garantías de protección de sus intereses y derechos (ECHANDI GURDIÁN, María Lourdes, comentarios al numeral 46 “Constitución Política comentada de Costa Rica”). Dichas garantías han sido reconocidas, incluso por la Organización de las Naciones Unidas, a través de varias resoluciones aprobadas por su Asamblea General. Específicamente, la resolución 39/248, del 16 de abril de 1985, se encargó de sentar las directrices para la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores y las consumidoras (RIVERO SÁNCHEZ, Juan Marco. “QUO VADIS Derecho del Consumidor”). En el punto b) de esa resolución se indicó: **“13.-Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos (...)...15) Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo ABUSIVO que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas...”** (El resaltado es nuestro). Echandi Gurdían, comentando estas resoluciones, señala que, a través de ellas, se pretende promover cambios estructurales para hacer valer los derechos e intereses de las personas consumidoras, en todos los niveles del ordenamiento jurídico, buscando para ello, la tutela de esas personas por ser, normalmente, la parte más débil en la relación de consumo. Incluso, esa autora recalca que se debe promover una interpretación del ordenamiento jurídico en pro de la persona consumidora, de forma tal que sus intereses no sean debilitados por las prácticas de los agentes económicos frente a los cuales se carece de remedios preventivos, correctivos o represivos. En conclusión, específicamente, en el campo de las relaciones de consumo, el numeral 46 le impone al Estado una serie de “acciones positivas”, para garantizar a la persona consumidora el acceso a una información adecuada y veraz. Esas acciones positivas son las que la dan la pauta para la promulgación de la Ley número 7472 conocida como “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”. La norma en cuestión introduce todo un capítulo relativo a los derechos de las personas consumidoras (Capítulo V°), que es de obligado acatamiento para los productores y comerciantes de los sectores público y privado (artículo 28). El numeral 34 establece las obligaciones de las personas comerciantes. Entre ellas, las que nos interesan para la solución de este caso, son las establecidas en los incisos a), b) y o). El inciso a) regula la obligación de respetar las condiciones de la contratación; el b), la de brindar información clara y veraz a la persona consumidora de los elementos que inciden en la relación de consumo. Por último, el o) obliga a las empresas a apegarse a la equidad, los buenos usos comerciales y a la ley, en su relación con el consumidor o la consumidora y, lo que es trascendental acá, **la circunstancia de que, toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o de 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.** En cuanto al resarcimiento, la ley 7472 también contiene un régimen de responsabilidad civil para los casos de daños derivados de las relaciones entre las personas consumidoras y los productores, proveedores y los comerciantes, en los supuestos de perjuicios derivados de los bienes o los servicios defectuosos, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos (artículo 35). Dicho régimen tiene la característica de que aplica criterios de imputación objetiva para el establecimiento de la responsabilidad. Solo se elimina o limita esa responsabilidad cuando la parte demandada demuestra que ha sido ajena al daño. Dicho supuesto de la norma, es de relevancia acá, pues la empresa accionada no contestó la demanda dentro del plazo concedido, teniéndose por aceptados los hechos que narró la actora en su demanda en cuanto a la prestación defectuosa de un servicio que, supuestamente, le generó un daño (artículo 310 del Código Procesal Civil). Superado el aspecto de la prestación defectuosa del servicio por parte

de la demandada, lo trascendental es entonces determinar la fijación del daño provocado por dicha prestación incorrecta. Aquí es importante ubicarnos en el hecho de que la accionante es una persona con discapacidad.”

[... Ver menos](#)

Otras Referencias: Resolución 39/248, del 16 de abril de 1985. Asamblea General, Organización de las Naciones Unidas. Ley número 7607 del 29 de mayo de 1996.

[Citas de Legislación y Doctrina](#) [Sentencias Relacionadas](#)

Contenido de Interés:

Temas Estratégicos: Acceso a la Justicia

Tipo de contenido: Voto de mayoría

Rama del Derecho: Derecho Constitucional

Tema: Derechos de las personas con discapacidad

Subtemas:

- Análisis sobre el marco jurídico de protección de conformidad con sus necesidades físicas y morales.
- Deber de analizar su tutela bajo un prisma distinto y sensible acorde con la realidad que enfrenta esta población.

Tema: Daños y perjuicios

Subtemas:

- Indemnización por atraso en adquisición y exoneración de vehículo de persona con discapacidad.

Tema: Principio constitucional de acceso a la justicia

Subtemas:

- Deber de analizar la tutela de las personas con discapacidad bajo un prisma distinto y sensible acorde con la realidad que enfrenta esta población.

“VII.- LA ACTORA Y SUS DERECHOS FUNDAMENTALES COMO PERSONA CON DISCAPACIDAD. Es aquí donde entra el campo del análisis el hecho de que la actora no es un consumidora común, si no que se trata de una persona que sufre una discapacidad, y por ello sus derechos deben ser visualizados por los órganos jurisdiccionales bajo un prisma distinto, sujeto a una valoración y sensibilidad acorde con la realidad que enfrentan esas personas en su vida cotidiana. De no ser así se estarían infringiendo una serie de instrumentos internacionales y de normas internas creadas, específicamente, para otorgar una tutela especial a este tipo de población. Entre estos instrumentos tenemos la Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos –Carta de Banjul-, de 1981, cuyo artículo 18, inciso 4, establece que las personas discapacitadas tendrán derechos a medidas especiales de protección de conformidad con sus necesidades físicas y morales. También las normas emanadas de la Conferencia Mundial de Declaración de Derechos Humanos de Viena (1993). En la parte III, aparte E, se afirma que, los derechos fundamentales son universales, por lo que comprenden, sin reservas, a las personas con discapacidad, o sea que cualquier discriminación directa o trato negativo a estas personas constituye una violación a sus derechos. Por otro lado, esa misma norma garantiza la igualdad de oportunidades para los discapacitados y las discapacitadas, a través de la eliminación de todos los obstáculos sociales, ya sean físicos, económicos, sociales o psicológicos, que excluyan o restrinjan su plena participación en la sociedad.

Igualmente, en la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo realizada en El Cairo, en 1994, se efectuaron pronunciamientos en torno a las personas con discapacidad y se indicó que los Estados debían establecer y promover sistemas de supervisión de la integración social y económica de esas personas. Existe también la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, aprobada en Guatemala el 7 de junio de 1999. Dicho instrumento tiene como finalidad prevenir y eliminar toda forma de discriminación y promover la integración de esas personas a la sociedad (artículo 2). Dentro de esas normas de integración se señala que es obligación de las entidades del gobierno y de las empresas privadas el facilitar la adquisición de bienes o servicios por parte de personas discapacitadas. En el marco de los bienes y servicios, el transporte ocupa un papel esencial en ese instrumento, tanto que se establece que se deben eliminar todas las formas que impidan la adquisición, el acceso y el uso de un vehículo por parte de las personas discapacitadas, precisamente, porque de lo contrario, ello implicaría un límite a la comunicación y al acceso que esas personas deben gozar para poder incorporarse en un plano de igualdad, autosuficiencia e integración a la sociedad (artículos 3, aparte 1, incisos a, b y c y 4, aparte 2). Aunado a esto, la obligación de las empresas privadas y las autoridades gubernamentales de facilitar el suministro de un automotor, permite que dichas personas gocen de independencia y de una mejor calidad de vida propiciando su convivencia social (artículo 3, aparte 2, incisos b y c). La convención fue ratificada por nuestra nación el ocho de febrero del año dos mil. Como consecuencia de ello, se promulgaron normas tales como la ley 8444, publicada el veintitrés de mayo de dos mil cinco, que modificó la ley reguladora en materia de exoneraciones, permitiendo la eliminación de pago de tributos para los vehículos importados o adquiridos en el territorio nacional, siempre y cuando los automotores fueran destinados al uso exclusivo de personas que presenten limitaciones físicas, mentales o sensoriales severas y permanentes, las cuales les dificulten, en forma evidente y manifiesta, la movilización en un medio de transporte público (artículo 2). Dentro de las limitaciones físicas se engloban aquellas que afecten el sistema neuro-músculo-esquelético (artículo 2). Fue con fundamento a esta normativa, que la actora acudió a la empresa accionada con el fin de obtener un servicio que le permitiera adquirir un vehículo exonerado de impuestos. A fin de cuentas le entregaron el automotor, pero después de un retardo excesivo que afectó los derechos de la actora, en cuanto a su posibilidad real de integrarse a la sociedad y generando un sufrimiento emocional que reclama en esta demanda. [...]

X.- Los autos demuestran que, la actora, es una abogada que, por la diversidad del ejercicio de su labor debe visitar distintas oficinas administrativas y jurisdiccionales, aunado a ello también sufre de poliomielitis lo que afecta un sesenta y siete por ciento su capacidad orgánica. Estos aspectos resultan trascendentales para el resarcimiento del daño en este caso. Como lo señalamos anteriormente, existen múltiples instrumentos internacionales cuya finalidad esencial es la de integrar económica y socialmente, en plano de igualdad, a las personas con discapacidad, y así evitar discriminaciones negativas. Y es que la realidad nos muestra que las personas discapacitadas deben superar todo tipo de obstáculos físicos, económicos, sociales y psicológicos, para así lograr una vida equiparada a las personas que no sufren algún tipo de discapacidad. Dentro de estos factores, el económico, entendido como la posibilidad de adquirir bienes y servicios dentro de un sistema de mercado, juega un papel preponderante, pues dicha adquisición por parte de una persona discapacitada le permite competir en una sociedad cada vez más desarrollada y compleja y que, desgraciadamente, ofrece una serie de limitaciones. Haciendo eco de estos lineamientos, nuestro país, ha promulgado una serie de normativas para facilitar la adquisición exonerada de vehículos para dicha población. Las empresas mercantiles cuya actividad económica radica en la venta de vehículos son las que, en la práctica, realizan el trámite de desalmacenaje y de exoneración de los automotores, como parte de los servicios que ofrecen a los o a las clientes. Sin embargo, en el caso de las personas con discapacidad, esos servicios requieren ser ágiles y efectivos, dado que, el transporte es un elemento indispensable para su integración en la sociedad. Esta era la situación de la accionante. En su vida cotidiana y en el ejercicio de sus labores profesionales requería un vehículo, debido a la poliomielitis que sufre y limita mucho su movilización. En el sub-júdice, tal y como lo citamos supra, la prestación de la accionada fue muy defectuosa, debido a múltiples errores y de encomendar las labores de venta y exoneración a personal que desconocía dicho trámite, se retardó por varios meses la entrega del vehículo a la actora. Reiteramos que aquí estamos resolviendo el caso de una persona que debe luchar diariamente con su discapacidad, en un mercado tan competitivo como es el de la abogacía y en donde el vehículo se transforma en un instrumento esencial para poder integrarse profesionalmente. También en su diario vivir el vehículo llena necesidades básicas, pues le permite movilizarse de un lugar a otro sin tener que recurrir a las otras personas ni a las incomodidades del transporte público. Por ende, el no obtener su vehículo dentro de un plazo razonable y observar cómo el tiempo iba transcurriendo y

que se reiteraban errores administrativos del personal de la demandada, tales como desalmacenar un vehículo distinto o llenar incorrectamente las fórmulas de exoneración indicando una aduana diferente a la que realmente era y que eran justificados con excusas tan inaceptables como el fallo de energía eléctrica que afectó al país, le vino a generar una angustia, una depresión y un stress a la actora, tal y como lo relatan los testigos ofrecidos por ella. Por si eso no fuera poco, ya cuando le habían entregado el automotor y, conscientes de su mal servicio, los personeros de la demandada ofrecieron pagar el marchamo correspondiente al 2008, lo que tampoco hicieron, provocando un nuevo stress y angustia a la accionante, quien veía pasar el tiempo a la espera de que la accionada cumpliera con esa promesa, lo cual de hecho nunca hizo. Dichos sentimientos de angustia y preocupación radicaban en el hecho de que la actora tenía programada una intervención quirúrgica en una de sus rodillas en los primeros días de enero, por lo que, requería que el automotor cumpliera con todos los requisitos legales para poder transitar. Esa preocupación ante la inminente cercanía de la intervención hizo que, en el mes de enero de 2008, la actora hiciera múltiples llamadas telefónicas a la empresa demandada, sin embargo la respuesta de uno de sus personeros fue que no habría problemas pues solo le quitarían las placas al automotor. Esa respuesta irresponsable y carente de toda sensibilidad hacia una persona discapacitada hizo que la actora se viera obligada a cancelar el marchamo. En conclusión, tanto el retardo injustificado en la entrega del vehículo exonerado y el incumplimiento de la promesa del pago del marchamo, generaron un estado de angustia y depresión en la actora por lo que procede modificar el monto concedido por concepto de daño moral para en su lugar fijarlo en la suma de tres millones de colones.”

[... Ver menos](#)

Otras Referencias: Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos –Carta de Banjul-, de 1981, artículo 18, inciso 4 Conferencia Mundial de Declaración de Derechos Humanos de Viena (1993), parte III, aparte E.

[Citas de Legislación y Doctrina](#)

Texto de la resolución

Expediente N° 08-000555-182-CI

ACT: () **[Nombre 001].**
Fax N° [...].-

DEM: () **LACHNER Y SÁENZ, S.A. (Hoy CORPORACIÓN**
GRUPO Q COSTA RICA, S.A.)

Correo Electrónico: [...] ó al fax

N°[...] ó al [...].-

N° 017

TRIBUNAL SEGUNDO CIVIL, SECCIÓN PRIMERA.- San José, a las catorce horas diez minutos del quince de enero de dos mil diez.-

Proceso **ORDINARIO** establecido en el **JUZGADO TERCERO CIVIL DE MAYOR CUANTÍA DE SAN JOSÉ**, bajo el número de expediente 08-000555-182-CI, por **[Nombre 001]**,

mayor, soltera, abogada y notaria, cédula número [Valor 001], vecina de San José; contra **LACHNER Y SÁENZ, SOCIEDAD ANÓNIMA (Hoy CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA, SOCIEDAD ANÓNIMA)**, representada por su apoderado generalísimo sin límite de suma, señor Mario Lachner Sáenz, mayor, casado, empresario, cédula número 1-508-434, vecino de San José.- Interviene como apoderado especial judicial de la sociedad demandada, el abogado Frank Herrera Ulate.-

RESULTANDO:

1.- La presente demanda cuya cuantía se fijó en la suma de cinco millones de colones; es para que se declare: “...1. Que en sentencia se condene a la parte demandada a que se cancele la suma de CINCO MILLONES DE COLONES, por concepto de daños y perjuicios ocasionados con su actuar.- Entendiéndose que esta indemnización se debe al retardo injustificado que tuvo la empresa para entregarme el vehículo, por lo cual tuve que trasladarme todos esos meses en taxi, exponiéndome a resbalonzos, tropezones, y desgonzos de la rodilla todo lo cual me provocan caídas y en las cuales me golpeó o bien puedo fracturarme alguno de los miembros. Yo pague durante esos meses TRESCIENTOS MIL COLONES en taxis.- Los daños ocasionados consisten en el deterioro físico, psicológico y emocional que tuve debido a que no se me entregara el vehículo, al stress, y desgaste físico que sufrí durante ese período. E incluso después todo el mes de diciembre que estuve esperando y llamando a fin de que me cancelaran el marchamo, hasta el 4 de enero inclusive. el cual se valora en la suma de CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL COLONES.- El perjuicio consiste en que yo no podía ir a tramitar la compra de otro vehículo, pues al hacer el trámite de exoneración con el primer carro, era para mi más engorroso a estas alturas acudir a otra agencia, a otra agencia, y pedir el traslado de la exoneración a otro vehículo, por que tuve que esperar, ésta fue una espera obligada.- 2. Se le condene al aquí demandado a pagar las COSTAS PROCESALES Y PERSONALES de este proceso judicial.”(Sic).-

2.- La sociedad accionada fue debidamente notificada de la demanda y la contestó extemporáneamente, por lo que fue declarada rebelde y por contestada afirmativamente la demanda únicamente en cuanto a los hechos de la demanda. No obstante, interpuso las excepciones mixtas o privilegiadas de prescripción y caducidad.-

3.- El licenciado Carlos Dalolio Jiménez, Juez Tercero Civil de Mayor Cuantía de San José, en sentencia dictada a las dieciséis horas del dieciséis de octubre de dos mil nueve, resolvió: “ **Por Tanto** Se rechazan las excepciones privilegiadas de caducidad y prescripción formuladas por la demandada. Se declara parcialmente con lugar la demanda ordinaria de la actora [Nombre 001]

contra la accionada Corporación Grupo Q Costa Rica Sociedad Anónima. Se concede a favor de la accionante el extremo por daño moral generado luego de la entrega de la contraprestación, fijándolo en la suma prudencial de QUINIENTOS MIL COLONES. Cualquier otro extremo o diferencia no expresamente concedida, se rechaza por improcedente. Ambas costas corren por cuenta de la sociedad demandada. -"(Sic).-

4.- De dicho fallo conoce este Tribunal en virtud de apelación interpuesta por la actora. Esta sentencia se dicta dentro del término de ley. En los procedimientos se han observado las prescripciones correspondientes.

REDACTA el Juez **OLASO ÁLVAREZ**; y,

CONSIDERANDO:

I.- Se aprueba el elenco de hechos probados por ser fiel reflejo de los autos. No obstante, se modifica el hecho a), para que después de la frase “después de [Nombre 001]” se lea “quien es abogada y ejerce funciones como curadora procesal y ”. También se modifica el hecho s) después de la palabra circular, para que diga “incluso un personero de la demandada le indicó que podía circular con el automotor, pues el único peligro con que corría era que le quitaran las placas al vehículo”.

II.- La accionante formula recurso de apelación contra la sentencia dictada a las dieciséis horas del dieciséis de octubre del año en curso, por el Juzgado Tercero Civil del Primer Circuito Judicial de esta ciudad. En ese pronunciamiento, se denegaron las defensas de prescripción y de caducidad esgrimidas por la demandada. Se acogió parcialmente la demanda y se ordenó a la accionada el pago de quinientos mil colones, por concepto de daño moral y condenó en las costas personales y procesales.

III.- LOS AGRAVIOS DE LA RECURRENTE. Alega lo siguiente: a) que la accionada incurrió en una negligencia, al retardar injustificadamente la entrega de su vehículo, en virtud de que, previo a dicha entrega debía de efectuarse el trámite de exoneración de impuestos, conforme a la Ley número 8444 y su reglamento; b) que desde el diecinueve de febrero de dos mil siete inició una gestión de compra por un vehículo, entregando la suma de quinientos dólares para que lo reservaran mientras realizaba los trámites supracitados; c) que vendió el vehículo que le pertenecía pues le aseguraron que el nuevo le sería entregado en quince días, a partir del veinticuatro de abril de dos mil siete; d) que desde ese momento sufrió trastornos psicológicos y emocionales debido a sus problemas físico-motrices para movilizarse; e) que en razón de errores cometidos en los trámites de exoneración por parte de la accionada, se retardó la entrega del vehículo; f) que la demandada, por esos retardos, se comprometió a cancelarle el marchamo dos

mil siete-dos mil ocho, sin embargo, nunca lo hizo, lo que le generó más stress y nervios, aunado a que le realizaron una artroscopía en la rodilla izquierda -el dieciocho de enero de dos mil ocho-, a la que se le dificultaba acudir por falta de pago del marchamo; g) que el a-quo incurre en un error al no otorgarle daño moral antes de la entrega del automotor, también aduce que, dentro de este daño, incluyó el no pago del marchamo; h) que no se valoró su situación física, pues es un riesgo para ella utilizar el transporte público, unido a que, como profesional liberal que es, debe trasladarse a diversos lugares dentro y fuera del área metropolitana.

IV.- ANTECEDENTES DEL CASO. La actora es una profesional en derecho que sufrió de poliometitis durante su infancia, producto de lo cual, en la actualidad, experimenta una pérdida de sesenta y siete por ciento de su capacidad funcional. En virtud de la entrada en vigencia de la ley 8444 y de su respectivo reglamento, que son normas que permiten la exoneración de vehículos para personas con discapacidad, la accionante, tomó la decisión de adquirir un vehículo a través de la sociedad demandada. Debido a esto, el día diecinueve de febrero de dos mil siete, se presentó en las instalaciones de la demandada ubicadas en el Paseo Colón. Ahí fue atendida por un vendedor llamado Archie Acosta Fonseca quien, de primera entrada, le indicó que tenía poco conocimiento en el campo de las exoneraciones. La accionante mostró su interés en adquirir un vehículo doble tracción, marca Hyundai, modelo Tucson. Ese día, la accionante, le entregó a la sociedad demandada, como señal de trato, la suma de quinientos dólares e inició un plan de financiamiento con la entidad crediticia denominada "Credi Q Inversiones". Quince días después, la actora, hizo entrega de la documentación requerida para la obtención del crédito, mientras se tramitaba la exoneración. El diecisiete de abril, la actora, vendió su anterior vehículo. El veinticuatro de ese mismo mes y año, la actora, hizo entrega a la demandada de un oficio del Departamento de Exoneraciones de la Dirección General de Hacienda. El vendedor Archie Acosta Fonseca le prometió a la actora que, en un plazo máximo de quince días se le entregaría su vehículo, siempre y cuando, cancelara la prima, firmara la prenda del crédito y autorizara a la empresa para la realización de los trámites aduaneros. En marzo de dos mil siete, el citado vendedor, llamó telefónicamente a la actora y le pidió una disculpa pues, se había cometido un error, supuestamente, en razón de las fallas de electricidad que afectaban al país, lo que generó un equivocado desalmacenaje de un vehículo que no correspondía al de la actora. Ello, provocó que la empresa tuviera que pagar impuestos por ese automotor. Debido a ese error, el Gerente de Ventas, sustituyó al anterior ejecutivo de ventas (Archie Acosta Fonseca) por el vendedor Álvaro Redondo. Dicho vendedor, ante insistentes llamadas de la actora, la contactó telefónicamente y ofreció enviarle documentación para lograr la exoneración de su vehículo. El veinticinco de julio de dos mil siete, la accionante, recibió una nueva llamada para indicarle que estaba lista la exoneración del vehículo para que

procediera a completar la prima del vehículo. Debido a ello, la accionante, depositó al día siguiente el resto del dinero. El diez de agosto de dos mil siete, la accionante, formalizó el contrato de compraventa del vehículo exonerado marca Hyundai, estilo Tucson GL, año dos mil siete, para cinco pasajeros, carrocería cuatro puertas, color plata, chasis KMHJM81VP7U668713, motor Hyundai D4EA7136322, de cuatro cilindros con dos mil centímetros cúbicos, combustible diesel. El precio fue de veinte mil cincuenta y siete dólares, de los que solamente se adeudaban trece mil trescientos cincuenta y siete dólares. Ese mismo día, la accionante, cedió los derechos de disposición aduanera a favor de la accionada y firmó un pagaré por el saldo supracitado. Siete días después, la accionada, le envió un mensajero a la actora, debido a que los documentos de exoneración habían sido incorrectamente completados por la demandada. El error consistía en que se había indicado mal el número de la aduana en la que se encontraba el vehículo. El veintiséis de setiembre de dos mil siete, la demandada, le hizo entrega a la actora del vehículo y formalizó un contrato de prenda sobre él. Para retribuir a la actora por el retardo en la entrega del vehículo, la demandada, se comprometió a cancelar el impuesto al ruedo del año dos mil ocho, sin embargo, no lo hizo y la accionante tuvo que pagarlo para poder circular su vehículo el día cuatro de enero de dos mil ocho, esto porque cerca de esos días tenía una cita de cirugía de rodilla en el Hospital San Juan de Dios. La actora plantea esta demanda reclamando una indemnización por el retardo injustificado en la entrega de su vehículo, desglosada así: a) trescientos mil colones por pago de taxis; b) deterioro físico y emocional provocado por el stress de que no se le entregara el vehículo, cuatro millones setecientos mil colones. La accionada contestó en forma extemporánea la demanda. El a-quo acogió, parcialmente, la demanda, concediendo el daño moral en la suma de quinientos mil colones y condenando a la accionada al pago de ambas costas. La demandante recurre el fallo, por lo que corresponde ahora analizar los agravios expuestos.

V.- LA TUTELA CONSTITUCIONAL DEL DERECHO AL RESARCIMIENTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS FRENTE A LAS PRESTACIONES DEFECTUOSAS POR PARTE DE LOS COMERCIANTES. La actora se alza contra la sentencia del a-quo, esencialmente, porque se muestra disconforme con el monto concedido por concepto de daño moral. A criterio del Tribunal sus agravios descansan en premisas correctas, pues el a-quo no analiza aspectos que resultan fundamentales para establecer el monto del resarcimiento de la accionante. Específicamente se trata de derechos fundamentales que requieren ser desarrollados para entender la problemática de este caso. El primero de ellos es el derecho constitucional al resarcimiento generado por un daño (artículo 41 de la Constitución Política), el segundo, lo constituyen los derechos de protección en torno a las personas consumidoras (artículo 46 ibídem) y, el tercero, la tutela especial que en nuestro ordenamiento

interno y en las normas internacionales se les da a las personas con discapacidad. En cuanto al primero ya esta cámara en anteriores pronunciamientos ha indicado que existe una tutela constitucional al resarcimiento que deriva del numeral 41 de la Carta Magna, en cuanto dispone: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Deberá hacerseles justicia pronta y cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”. (El subrayado es nuestro). Bajo una lectura inicial de esta norma, podríamos perfectamente pensar que, en principio, se relaciona únicamente con el derecho fundamental de acceso a la justicia. No obstante, dicha lectura sacaría el contexto el primer párrafo de la disposición que hace referencia clara a un derecho fundamental de ser resarcido una vez que la persona ha sufrido un daño. Incluso dentro de esta hipótesis todo límite ya sea jurisprudencial o legal que implique una limitación a ese derecho fundamental al resarcimiento devendría en inconstitucional. Al respecto, la Sala Constitucional, en su Voto número 1562-93, ha interpretado esta norma, al afirmar todas las leyes deben orientarse a tutelar los derechos quebrantados en un doble sentido: 1) estableciendo normas sustantivas que regulen o amparen el derecho de las personas y 2) estableciendo instrumentos procesales adecuados para tener acceso a los Tribunales si resultase comprobado el agravio.

VI.- En el caso del derecho de las personas consumidoras, también existe un régimen de protección especial derivado del numeral 46 de la Constitución, reformado por la ley número 7607 del 29 de mayo de 1996. Dicha reforma introdujo todo un **nuevo párrafo que establece lo siguiente: “... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias... ”**. Ese párrafo incorpora, dentro del marco de garantías constitucionales, la figura de los consumidores y de las consumidoras, a los y a las que se les reconoce una serie de derechos fundamentales, consistentes en garantías de protección de sus intereses y derechos (ECHANDI GURDIÁN, María Lourdes, comentarios al numeral 46 “Constitución Política comentada de Costa Rica”). Dichas garantías han sido reconocidas, incluso por la Organización de las Naciones Unidas, a través de varias resoluciones aprobadas por su Asamblea General. Específicamente, la resolución 39/248, del 16 de abril de 1985, se encargó de sentar las directrices para la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores y las consumidoras (RIVERO SÁNCHEZ, Juan Marco. “QUO VADIS Derecho del Consumidor”). En el punto b) de esa resolución se indicó: **“13.-Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos (...)...15) Los**

gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo ABUSIVO que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas...” (El resaltado es nuestro). Echandi Gurdián, comentando estas resoluciones, señala que, a través de ellas, se pretende promover cambios estructurales para hacer valer los derechos e intereses de las personas consumidoras, en todos los niveles del ordenamiento jurídico, buscando para ello, la tutela de esas personas por ser, normalmente, la parte más débil en la relación de consumo. Incluso, esa autora recalca que se debe promover una interpretación del ordenamiento jurídico en pro de la persona consumidora, de forma tal que sus intereses no sean debilitados por las prácticas de los agentes económicos frente a los cuales se carece de remedios preventivos, correctivos o represivos. En conclusión, específicamente, en el campo de las relaciones de consumo, el numeral 46 le impone al Estado una serie de “acciones positivas”, para garantizar a la persona consumidora el acceso a una información adecuada y veraz. Esas acciones positivas son las que la dan la pauta para la promulgación de la Ley número 7472 conocida como “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”. La norma en cuestión introduce todo un capítulo relativo a los derechos de las personas consumidoras (Capítulo V°), que es de obligado acatamiento para los productores y comerciantes de los sectores público y privado (artículo 28). El numeral 34 establece las obligaciones de las personas comerciantes. Entre ellas, las que nos interesan para la solución de este caso, son las establecidas en los incisos a), b) y o). El inciso a) regula la obligación de respetar las condiciones de la contratación; el b), la de brindar información clara y veraz a la persona consumidora de los elementos que inciden en la relación de consumo. Por último, el o) obliga a las empresas a apegarse a la equidad, los buenos usos comerciales y a la ley, en su relación con el consumidor o la consumidora y, lo que es trascendental acá, **la circunstancia de que, toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o de 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.** En cuanto al resarcimiento, la ley 7472 también contiene un régimen de responsabilidad civil para los casos de daños derivados de las relaciones entre las personas consumidoras y los productores, proveedores y los comerciantes, en los supuestos de perjuicios derivados de los bienes o los servicios defectuosos, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos (artículo 35). Dicho régimen tiene la característica de que aplica criterios de imputación objetiva para el establecimiento de la responsabilidad. Solo se elimina o limita esa responsabilidad cuando la parte demandada demuestra que ha sido ajena al daño. Dicho supuesto de la norma, es de relevancia acá, pues la empresa accionada no contestó la demanda dentro del plazo concedido, teniéndose por aceptados los hechos que narró la actora en su demanda en

cuanto a la prestación defectuosa de un servicio que, supuestamente, le generó un daño (artículo 310 del Código Procesal Civil). Superado el aspecto de la prestación defectuosa del servicio por parte de la demandada, lo trascendental es entonces determinar la fijación del daño provocado por dicha prestación incorrecta. Aquí es importante ubicarnos en el hecho de que la accionante es una persona con discapacidad.

VII.- LA ACTORA Y SUS DERECHOS FUNDAMENTALES COMO PERSONA CON DISCAPACIDAD. Es aquí donde entra el campo del análisis el hecho de que la actora no es un consumidora común, si no que se trata de una persona que sufre una discapacidad, y por ello sus derechos deben ser visualizados por los órganos jurisdiccionales bajo un prisma distinto, sujeto a una valoración y sensibilidad acorde con la realidad que enfrentan esas personas en su vida cotidiana. De no ser así se estarían infringiendo una serie de instrumentos internacionales y de normas internas creadas, específicamente, para otorgar una tutela especial a este tipo de población. Entre estos instrumentos tenemos la Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos –Carta de Banjul-, de 1981, cuyo artículo 18, inciso 4, establece que las personas discapacitadas tendrán derechos a medidas especiales de protección de conformidad con sus necesidades físicas y morales. También las normas emanadas de la Conferencia Mundial de Declaración de Derechos Humanos de Viena (1993). En la parte III, aparte E, se afirma que, los derechos fundamentales son universales, por lo que comprenden, sin reservas, a las personas con discapacidad, o sea que cualquier discriminación directa o trato negativo a estas personas constituye una violación a sus derechos. Por otro lado, esa misma norma garantiza la igualdad de oportunidades para los discapacitados y las discapacitadas, a través de la eliminación de todos los obstáculos sociales, ya sean físicos, económicos, sociales o psicológicos, que excluyan o restrinjan su plena participación en la sociedad. Igualmente, en la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo realizada en El Cairo, en 1994, se efectuaron pronunciamientos en torno a las personas con discapacidad y se indicó que los Estados debían establecer y promover sistemas de supervisión de la integración social y económica de esas personas. Existe también la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, aprobada en Guatemala el 7 de junio de 1999. Dicho instrumento tiene como finalidad prevenir y eliminar toda forma de discriminación y promover la integración de esas personas a la sociedad (artículo 2). Dentro de esas normas de integración se señala que es obligación de las entidades del gobierno y de las empresas privadas el facilitar la adquisición de bienes o servicios por parte de personas discapacitadas. En el marco de los bienes y servicios, el transporte ocupa un papel esencial en ese instrumento, tanto que se establece que se deben eliminar todas las formas que impidan la adquisición, el acceso y el uso de un vehículo por parte de las personas discapacitadas, precisamente, porque de lo contrario, ello implicaría un límite a

la comunicación y al acceso que esas personas deben gozar para poder incorporarse en un plano de igualdad, autosuficiencia e integración a la sociedad (artículos 3, aparte 1, incisos a, b y c y 4, aparte 2). Aunado a esto, la obligación de las empresas privadas y las autoridades gubernamentales de facilitar el suministro de un automotor, permite que dichas personas gocen de independencia y de una mejor calidad de vida propiciando su convivencia social (artículo 3, aparte 2, incisos b y c). La convención fue ratificada por nuestra nación el ocho de febrero del año dos mil. Como consecuencia de ello, se promulgaron normas tales como la ley 8444, publicada el veintitrés de mayo de dos mil cinco, que modificó la ley reguladora en materia de exoneraciones, permitiendo la eliminación de pago de tributos para los vehículos importados o adquiridos en el territorio nacional, siempre y cuando los automotores fueran destinados al uso exclusivo de personas que presenten limitaciones físicas, mentales o sensoriales severas y permanentes, las cuales les dificulten, en forma evidente y manifiesta, la movilización en un medio de transporte público (artículo 2). Dentro de las limitaciones físicas se engloban aquellas que afecten el sistema neuro-músculo-esquelético (artículo 2). Fue con fundamento a esta normativa, que la actora acudió a la empresa accionada con el fin de obtener un servicio que le permitiera adquirir un vehículo exonerado de impuestos. A fin de cuentas le entregaron el automotor, pero después de un retardo excesivo que afectó los derechos de la actora, en cuanto a su posibilidad real de integrarse a la sociedad y generando un sufrimiento emocional que reclama en esta demanda.

VIII.- LA FIJACIÓN DEL DAÑO EN EL CASO QUE NOS OCUPA. Tal y como lo explicamos supra, los efectos procesales derivados de haber contestado extemporáneamente la demanda, generan que se tengan por contestados afirmativamente los hechos. Esto significa que el debate en torno a la prestación defectuosa de un servicio por parte de la accionada ha quedado demostrado. La accionante, quien se desempeña como abogada litigante y curadora procesal en una serie de procesos acudió, el 19 de febrero de 2007, a las instalaciones de la accionada con la finalidad de adquirir un vehículo doble tracción, marca Hyundai, modelo Tucson. Desde ese día, la actora, recibió un servicio defectuoso por parte de la demandada, puesto que fue atendida con un vendedor que desconocía el trámite para adquirir un vehículo exonerado. Ese desconocimiento en el trámite y el consecuente servicio defectuoso, se reflejó también el 17 de abril de 2007, dado que el mismo vendedor le aseguró a la accionante que, una vez que cancelara la prima, firmara la prenda y autorizara a la empresa para realizar los trámites aduaneros, no transcurrirían más de quince días para que le entregara el automotor. Esa promesa hizo que la actora vendiera su vehículo. Ya en marzo de 2007, el vendedor llamó a la accionante y le dijo que, en virtud de un error cometido por la empresa se desalmacenó un vehículo distinto al de la actora. Supuestamente, ese error se justificó en fallas de electricidad. Por ese error, se nombró

otro ejecutivo de ventas, pero eso no aligeró el trámite de exoneración y entrega del vehículo, ya que fue a raíz de llamadas insistentes de la accionante, que fue contactada por el nuevo ejecutivo quien le ofreció enviarle los documentos requeridos para la exoneración. El 25 de julio de 2007, la accionante, recibió una nueva llamada para indicarle que estaba lista la exoneración del vehículo para que procediera a completar la prima del vehículo. Debido a ello, la accionante, depositó al día siguiente el resto del dinero. El diez de agosto de dos mil siete, la accionante, formalizó el contrato de compraventa del vehículo exonerado. Ese mismo día, la accionante, cedió los derechos de disposición aduanera a favor de la accionada. Sin embargo, la empresa vendedora, cometió un nuevo error que retardó el trámite, debido a que los documentos de exoneración habían sido incorrectamente completados, pues se indicó mal el número de la aduana en la que se encontraba el vehículo. No fue hasta el veintiséis de setiembre de dos mil siete que, la demandada, le hizo entrega a la actora del vehículo. Nótese que, la misma empresa, consciente del atraso en el cumplimiento de su prestación, se comprometió a cancelar el impuesto al ruedo del año dos mil ocho. Esto tampoco lo cumplió porque fue la actora quien tuvo que cancelarlo para poder circular con su automotor. En otras palabras, los retardos en el cumplimiento de la empresa accionada ocasionaron que la accionante no pudiera utilizar su vehículo. Para fundamentar su sentencia y, establecer el daño moral en la suma de quinientos mil colones, el a-quo, arriba a la conclusión de que el hecho de que las partes pactaron que la demandada cancelara el marchamo del 2008, debe interpretarse como una “cláusula penal”, por lo que, dentro de ese contexto, los gastos por pago de taxis, los deterioros físicos, psicológicos y emocionales antes de la entrega del vehículo, estaban comprendidos dentro de esa cláusula. Por ende, afirma que la accionante tendría derecho solamente al daño moral generado por el sufrimiento en espera a que la demandada cancelara el marchamo, lo cual nunca hizo, es por esto que se concede dicho resarcimiento en la suma de quinientos mil colones. A criterio del Tribunal, esa argumentación resulta incorrecta. Veamos el por qué.

IX.- LA PROMESA DE PAGO DE MARCHAMO DE 2008 NO CONSTITUYE UNA CLÁUSULA PENAL. Primeramente debemos indicar que ninguna de las partes ha alegado que esa promesa tenga la naturaleza de una cláusula penal. Es el a-quo quien, oficiosamente, arriba a esa conclusión. Contrario a este criterio, consideramos que la promesa de ese pago obedece a una intención de la empresa accionada para así solventar el mal servicio que le había brindado a la actora. Valga destacar que la accionada no canceló ese marchamo a la actora. La cláusula penal forma parte de un contrato principal en el que, las partes, **clara y voluntariamente**, en aplicación del principio de libre disposición, pactan que una de ellas se hará responsable del pago de una pena o multa en caso de retardo o no ejecución de la prestación debida. De esta forma, las partes se garantizan que, en caso de incumplimiento, los daños y perjuicios derivados

de éste, se encuentran PREVIAMENTE establecidos (artículo 708 del Código Civil). En otras palabras, para la constitución de una cláusula penal, es necesario que las partes de previo cuantifiquen el quantum de los daños y perjuicios y así evitar los efectos que devendrían al tener que liquidarlos una vez demostrado el incumplimiento. Esta interpretación se deriva de los numerales 708 del Código Civil y 426 del de Comercio. En el caso que nos ocupa, evidentemente, la actora no pactó con la demandada una cláusula de esa naturaleza, toda vez que ni siquiera hay prueba de que las partes, al momento de que la accionada se comprometió a cancelar el marchamo del 2008, supieran a cuanto iba a ascender ese monto. Bajo esta perspectiva, entonces, ¿cómo interpretar que lo pactado era una cláusula penal, si las partes desconocían a cuánto ascendía la supuesta indemnización por daños y perjuicios? Aunado a esto, la finalidad de la cláusula penal es pre-establecer el monto del resarcimiento en caso de incumplimiento de una de las partes. No obstante, en este caso, contrario a esto, de previo a la promesa de pago del marchamo, ya existía un acuerdo entre cosa y precio entre la actora y la demandada y entrega del bien, por lo que, no es factible identificar la promesa del pago del marchamo como una cláusula penal. Lo que ocurrió fue un retardo injustificado en hacer entrega del vehículo debidamente exonerado a ella y, es por ello que, para solventar la mala imagen de la empresa para con la cliente se efectuó la promesa de pagar el marchamo. La tesis del a-quo, aunque respetable, desfavorece el derecho al resarcimiento que, constitucionalmente, posee la actora y la perjudica, puesto que el mantener la hipótesis de la existencia de una “cláusula penal” conlleva el hecho de tener que interponer otro proceso para hacerla efectiva esa supuesta cláusula con lo que limita la posibilidad efectiva de pretender los daños aquí reclamados. En conclusión, para el Tribunal, la promesa de pago del marchamo del 2008, no constituye una cláusula penal, por lo que, la actora tiene todo el derecho para reclamar los daños no solo provocados por el no pago del marchamo, sino también aquellos generados por el retardo en la entrega del vehículo debidamente exonerado.

X.- Los autos demuestran que, la actora, es una abogada que, por la diversidad del ejercicio de su labor debe visitar distintas oficinas administrativas y jurisdiccionales, aunado a ello también sufre de poliomielitis lo que afecta un sesenta y siete por ciento su capacidad orgánica. Estos aspectos resultan trascendentales para el resarcimiento del daño en este caso. Como lo señalamos anteriormente, existen múltiples instrumentos internacionales cuya finalidad esencial es la de integrar económica y socialmente, en plano de igualdad, a las personas con discapacidad, y así evitar discriminaciones negativas. Y es que la realidad nos muestra que las personas discapacitadas deben superar todo tipo de obstáculos físicos, económicos, sociales y psicológicos, para así lograr una vida equiparada a las personas que no sufren algún tipo de discapacidad. Dentro de estos factores, el económico, entendido como la posibilidad de adquirir

bienes y servicios dentro de un sistema de mercado, juega un papel preponderante, pues dicha adquisición por parte de una persona discapacitada le permite competir en una sociedad cada vez más desarrollada y compleja y que, desgraciadamente, ofrece una serie de limitaciones. Haciendo eco de estos lineamientos, nuestro país, ha promulgado una serie de normativas para facilitar la adquisición exonerada de vehículos para dicha población. Las empresas mercantiles cuya actividad económica radica en la venta de vehículos son las que, en la práctica, realizan el trámite de desalmacenaje y de exoneración de los automotores, como parte de los servicios que ofrecen a los o a las clientes. Sin embargo, en el caso de las personas con discapacidad, esos servicios requieren ser ágiles y efectivos, dado que, el transporte es un elemento indispensable para su integración en la sociedad. Esta era la situación de la accionante. En su vida cotidiana y en el ejercicio de sus labores profesionales requería un vehículo, debido a la poliomielitis que sufre y limita mucho su movilización. En el sub-júdice, tal y como lo citamos supra, la prestación de la accionada fue muy defectuosa, debido a múltiples errores y de encomendar las labores de venta y exoneración a personal que desconocía dicho trámite, se retardó por varios meses la entrega del vehículo a la actora. Reiteramos que aquí estamos resolviendo el caso de una persona que debe luchar diariamente con su discapacidad, en un mercado tan competitivo como es el de la abogacía y en donde el vehículo se transforma en un instrumento esencial para poder integrarse profesionalmente. También en su diario vivir el vehículo llena necesidades básicas, pues le permite movilizarse de un lugar a otro sin tener que recurrir a las otras personas ni a las incomodidades del transporte público. Por ende, el no obtener su vehículo dentro de un plazo razonable y observar cómo el tiempo iba transcurriendo y que se reiteraban errores administrativos del personal de la demandada, tales como desalmacenar un vehículo distinto o llenar incorrectamente las fórmulas de exoneración indicando una aduana diferente a la que realmente era y que eran justificados con excusas tan inaceptables como el fallo de energía eléctrica que afectó al país, le vino a generar una angustia, una depresión y un stress a la actora, tal y como lo relatan los testigos ofrecidos por ella. Por si eso no fuera poco, ya cuando le habían entregado el automotor y, conscientes de su mal servicio, los personeros de la demandada ofrecieron pagar el marchamo correspondiente al 2008, lo que tampoco hicieron, provocando un nuevo stress y angustia a la accionante, quien veía pasar el tiempo a la espera de que la accionada cumpliera con esa promesa, lo cual de hecho nunca hizo. Dichos sentimientos de angustia y preocupación radicaban en el hecho de que la actora tenía programada una intervención quirúrgica en una de sus rodillas en los primeros días de enero, por lo que, requería que el automotor cumpliera con todos los requisitos legales para poder transitar. Esa preocupación ante la inminente cercanía de la intervención hizo que, en el mes de enero de 2008, la actora hiciera múltiples llamadas telefónicas a la empresa demandada, sin embargo la

respuesta de uno de sus personeros fue que no habría problemas pues solo le quitarían las placas al automotor. Esa respuesta irresponsable y carente de toda sensibilidad hacia una persona discapacitada hizo que la actora se viera obligada a cancelar el marchamo. En conclusión, tanto el retardo injustificado en la entrega del vehículo exonerado y el incumplimiento de la promesa del pago del marchamo, generaron una estado de angustia y depresión en la actora por lo que procede modificar el monto concedido por concepto de daño moral para en su lugar fijarlo en la suma de tres millones de colones.

XI.- Por las razones expuestas, se modifica el fallo recurrido, solamente en cuanto fija el daño moral en la suma de quinientos mil colones, para en su lugar, establecerlo en tres millones de colones. Se confirma en lo demás.

POR TANTO

Se modifica el fallo recurrido, solamente en cuanto fija el daño moral en la suma de quinientos mil colones, para en su lugar, establecerlo en tres millones de colones. Se confirma en lo demás.

Juan Carlos Brenes Vargas

Abel Jiménez Obando

Jorge Olaso Álvarez

ORDINARIO N° 418-09

[Nombre 001].

Contra

LACHNER Y SÁENZ, S.A. (Hoy CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA, S.A.)

acc.-

Juez 1 a.i.

1

Clasificación elaborada por CENTRO DE INFORMACIÓN JURISPRUDENCIAL del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.

Es copia fiel del original - Tomado del Nexus.PJ el: 13-06-2024 07:51:16.