

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 053-15**

**Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas cuarenta y cinco minutos del  
veintidós de enero del dos mil quince**

Denuncia interpuesta por **XXXX** cédula de identidad **XXXX**, contra **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA**, cédula jurídica tres – ciento uno – quinientos noventa y dos mil cero setenta y siete; **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA** cédula jurídica tres – ciento uno – seiscientos cuarenta y siete mil novecientos cinco y **XXXX** cédula de identidad **XXXX**; por supuesto incumplimiento contractual, según lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Mediante denuncia presentada el día diez de abril de dos mil trece, los señores, **XXXX**; interpusieron formal denuncia contra **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA, ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA y XXXX**, argumentando en síntesis: *“(...) PRIMERO: Que utilizando el nombre de “Costa Rica Metal Producciones” los señores XXXX y XXXX ofrecieron públicamente, la realización de un concierto con el grupo musical internacional Mago de Oz, dicho evento tendría lugar el 13 de febrero del 2013 en el Club Peppers en Curridabat. Para la promoción de dicho evento se utilizaron diferentes medios de comunicación y herramientas de publicidad, en especial en redes sociales, En todo momento se indicó que la venta de entradas se realizaría vía internet a través de la empresa Articket CR S.A. y en las tiendas Insomnio, paranoia, subteranean legacy, compraventa Marcelo, tatoo arte primitivo y en cavan studio, oscilando los precios de las mismas desde los ₡22.000,00 a los ₡34.000,00. De las aludidas comunicaciones de prensa y publicidad pautaada, quedaba claro que la contratación de los artistas estaba en firme, así como los respectivos contratos con el Club Peppers (locación del evento), por lo que procedimos a adquirir las entradas. SEGUNDO: Que el propio día del concierto 13 de febrero del 2013, siendo que el mismo estaba programado para iniciar a las 19:00 horas, no se presentó el grupo musical Mago de Oz, posteriormente a las 21:00 horas ante todos los que estábamos presentes en el Club Peppers, el señor XXXX identificándose como “productor” del concierto, anunció públicamente que el concierto se suspendía, videos tomados en el lugar demuestran lo aquí indicado, tal y como se puede observar en la prueba adjunta. TERCERO: Que posteriormente diferentes personeros de Costa Rica Metal Producciones han realizado comunicaciones a través de su página de Facebook, aduciendo diferentes motivos por cuales no se realizó el mencionado concierto e indicando que el evento se reprogramaría para una fecha futura; sin embargo, no se hizo referencia al derecho que poseemos todos los afectados de recibir el reembolso de las entradas adquiridas para el concierto cancelado. CUARTO: A partir de este momento, gran cantidad de afectados, exigimos la devolución del dinero a través de mensajes en la página de Facebook de Costa Rica Metal Producciones; sin embargo, los involucrados no se manifestaron acerca de la forma de devolución de dinero; por el contrario, evadieron todo tipo de acercamiento con nosotros. QUINTO: Los representantes de la empresa OMICRON INFINITAS S.A. y ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA, tampoco brindan detalles*

*acerca de la devolución de dinero a los consumidores afectados. (...)”.*En folio ciento veintiocho del escrito de la denuncia del señor Arturo Enrique Sánchez Ulloa se desprende: “(...) El pasado 13 de febrero del 2013, adquirí dos entradas VIP para asistir al concierto de Mago de Oz a realizarse en Club Pepper, en Curridabat a las 19.00 horas, al ser las 21.00 horas, se anunció que el concierto se suspendía. Al día de hoy 19 de Febrero del 2013, no se ha realizado ninguna comunicación de parte de los productores y organizadores, siendo esta la razón por la que solicito la devolución de los dineros. Como prueba cito los dos videos subidos en You tube. En el primero (<http://www.youtube.com/watch?v=9ljhXbKc1yl>) los productores se pronuncian y declaran que el concierto no se realizara. En el segundo video, (<http://www.youtube.com/watch?v=Xtwc0LEkly0>), Javi Diez, integrante del grupo Mago de Oz y encargado (...) realiza una declaración pormenorizada sobre lo que ocurrió y acusa a los productores como únicos responsables de la cancelación de la actividad. (...)”. En folio ciento cuarenta y cuatro del escrito de la denuncia del señor Rubén Chacón Aguilar se desprende “(...) El día 25 de enero de 2013, compre 2 entradas para el concierto del grupo español Mago de Oz, el cual tenía como fecha de realización el miércoles 13 de febrero de 2013 en el Club Pepper’s en Zapote. Sin embargo, ese día el concierto fue cancelado y a la fecha la empresa antes citada no ha dado un (sic) fecha de re-programación del concierto, ni cómo se va a realizar la devolución del dinero. (...)”. (Énfasis agregado) (Ver folio 001-004). En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó la devolución del dinero; y aportó como prueba los documentos visibles del folio 005 al 087; 090 al 121; 169 al 178 del expediente administrativo.

**SEGUNDO:** Por medio del auto de las ocho horas treinta minutos del diez de mayo de dos mil trece, dictado por el Departamento de Procedimientos Administrativos de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario por supuesta infracción al artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472; a través de dicha resolución se convocó a las partes a la audiencia de conciliación previa a instruirse el procedimiento administrativo. (folios del 187 al 192) No obstante, el mismo no pudo ser notificado a las partes involucradas, por tal motivo, se dictó la resolución de las once horas del seis de junio de dos mil trece, por medio de la cual se procedió a revocar el auto de apertura y la audiencia de conciliación, en el único sentido de dejar sin efecto la hora y fecha señalada para la audiencia. (Folio 225 al 228). Asimismo, a través de la resolución de las catorce horas del diecisiete de junio de dos mil trece, se realizó ampliación a la denuncia, teniéndose como parte a la señora **XXXX**; cédula de identidad XXXX (Folio 240-241), resoluciones que fueron debidamente notificadas a las partes. (folios 229-233; 242-250).

**TERCERO:** La denuncia interpuesta por **XXXX**; fueron archivados el día de la audiencia de conciliación por haberse llegado a un arreglo conciliatorio entre las partes. (Folio 264 al 304)

**CUARTO:** La comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las nueve horas cincuenta y dos minutos del quince de julio de dos mil trece, con la ausencia injustificada de las partes denunciantes pesar de haber sido debidamente notificadas. (Folio 251-253)

**QUINTO:** En la celebración de la audiencia oral y privada, se presentó un problema con la grabación de la misma, por lo que mediante la resolución de las quince horas veintiséis minutos del dieciséis de julio de dos mil trece, se procedió convocar a audiencia para subsanar el error material (Folio 305-306); no obstante, el mismo no fue posible notificar a todas las partes presentes el día de la audiencia, por lo que se procedió a dictar nuevo señalamiento a través de la resolución de las catorce horas quince minutos del veinticuatro de julio de dos mil trece. (Folio 317 al 319) Debiéndose dictar la resolución de las quince horas veintinueve minutos del diecinueve de agosto de dos mil trece, conllevando la revocatoria de la audiencia convocada por cuanto no quedó debidamente demostrada las partes; señalándose nueva fecha y hora para la conclusión de la audiencia oral y privada. (Folio 323-325) Dicha resolución quedó debidamente notificada a las partes involucradas. (Folio 326 al 338)

**SEXTO:** La audiencia convocada se realizó el día veinte de setiembre de dos mil trece, llevándose a cabo la audiencia para la etapa de conclusiones, dicha audiencia se realizó con la presencia únicamente del señor XXXX, en representación de **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** (Folio 338)

**SEPTIMO:** Se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

### **CONSIDERANDO**

#### **PRIMERO: SOBRE LA NULIDAD DE LA PRUEBA OFRECIDA Y EXCEPCIONES**

**INCOADAS:** El día de la audiencia oral y privada, la representación técnica de la parte denunciada **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA**, argumentó nulidad absoluta de la prueba aportada, manifestando expresamente: *“(...) resaltar con respecto a la prueba documental que existe una nulidad absoluta en los folios 009; 010; 011; 012; 013; 014; 017; 018; 019; 020; 025; 026; 027; 028; 029; 030; 031; 032; 040; 041; 046; 047; 048; 049; 050; 051; 052; 053; del 054 al 060; y del 061 al 083; por cuanto en donde aparece digamos el sello que indica que ha sido confrontada con el original, aparece llenado los espacios y no consta en dichos folios que se han mencionado, firma alguna que venga a corroborar, a ratificar e identificar que los documentos que allí aparecen son auténticos, fieles y exactos, por cuanto la ausencia de esa firma, conlleva una nulidad que tiene que ser admitida (...)”*(min. 20`40”) Analizada la prueba objetada y el argumento esgrimido, con sustento en el artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública, lo esencial del acto de confrontación es que se evidencie expresamente el funcionario o la funcionaria que confronta el documento con su original, la fecha y hora en que se realiza el mismo; en cuanto a la prueba objetada, de los folios 009 al 014; 017 al 020; 028; 029; 046 al 049; 061 al 064 el acto de confrontación fue realizado por la funcionaria Elodia Sancho, denotándose además la fecha y hora en que se confrontó las copias aportadas, del folio 022 al 027; 030 al 032; 040, 041 050 al 060; 065 al 073; 077 al 083 la confrontación fue realizada por el funcionario Luis Zúñiga, exponiéndose la fecha y hora del acto; y del folio 074 al 076 el acto lo realizó el funcionario Marco Soto; detallándose la hora y fecha en que se realizó la confrontación; agregándose además que los funcionarios Luis Zúñiga, Marco Soto, y la funcionaria Elodia Sancho, dentro de sus funciones está la recepción de documentos para este Despacho, siendo competentes para realizar la confrontación de las copias que se presenten con el documento original, al amparo del artículo 295 ibidem. De tal manera, la ausencia de la firma que manifiesta el incidentista, no es causal para

decretar la nulidad de las pruebas aportadas, y por tal motivo se procede a rechazar el incidente argumentado. Adicional a lo expuesto, esta Comisión tuvo acreditada la manifestación de la representante de la empresa accionada **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA** quien reconoció que las pruebas evacuadas correspondían a los tiquetes impresos por su empresa; al respecto argumentó: “(...) *Son los tiquetes míos, los que yo vendo y montos todo (...).*” (min. 22’10”) A raíz de lo expuesto, esta Comisión tiene por aceptada la prueba aportada, acreditándole la validez cobijada en el artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública; y por ende, se proceden a valorar bajo las reglas de la sana crítica racional. Con respecto a la **FALTA DE DERECHO, “FALTA DE PERSONERÍA AD CAUSAM ACTIVA” Y PASIVA; “ FALTA DE LEGITIMATIO AD CAUSAM ACTIVA Y PASIVA”**; como excepciones planteadas por el representante legal de la empresa accionada (min. 5’40”; Audio I del Disco de Conclusiones); se debe manifestar que el denunciado no sustentó los hechos, pruebas y sustento que justifica la interposición de cada una de las excepciones incoadas; por tal motivo, esta Comisión está limitada a comprender los alcances de lo argumentado por el denunciado, a quién le asiste el deber de justificar el planteamiento de la excepción. Por lo tanto, se rechaza las excepciones planteadas por carecer de sustento alguno; debiendo esta Autoridad entrar a conocer el fondo del asunto planteado.

**SEGUNDO: HECHOS PROBADOS.** Como tales y de importancia para la resolución de este caso, se tienen como hechos probados que:

- 1- El día 13 de febrero de 2013, el grupo musical “Mago de Oz” se presentaría a realizar un concierto en el Club Peppers ubicado en San José, Curridabat. (Folio 112-117, min. 7’50”)
- 2- El concierto fue organizado y producido por la empresa **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** responsable de la contratación del grupo musical; por su parte, el señor XXXX se contrató por la empresa **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** para la logística del evento; sin participar de forma alguna como inversionista. Por su parte, la empresa **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA**; fue la responsable del arte y la emisión de los tiquetes. (Folio 112-117; 263; min. 11’41”; 14’38”; 18’44”; 32’55”; 1h 28’38”; 00’14” (audio II disco de conclusiones) )
- 3- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 282. (Folio 005)
- 4- El consumidor **XXXX** por concepto de entrada canceló la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), adquiriendo las entradas número 12 y 14. (Folio 012)
- 5- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada número 13. (Folio 014)
- 6- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada número 086; y además adquirió la entrada número 148, sin embargo no se pudo constatar el monto cancelado. (Folio 018)

- 7- La consumidora **XXXX**, en representación de **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), adquiriendo la entrada número 163 y 060. (Folio 022-023)
- 8- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de ciento dos mil colones (¢102.000.00), adquiriendo las entradas número 057; 054; 055; y además adquirió la entrada número 056, sin embargo no se pudo constatar el monto cancelado. (Folio 029)
- 9- La consumidora **XXXX** por concepto de entrada canceló la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), adquiriendo las entradas número 280 y 281. (Folio 031 y 032)
- 10- El consumidor **XXXX**, se acreditó que realizó la compra de tres entradas, correspondientes a los números 095, 096, 097; sin embargo, por lo borrosa de las mismas, no fue posible determinar el monto cancelado por el consumidor al momento de la compra. (Folio 034-035)
- 11- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 438. (Folio 037)
- 12- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 251. (Folio 039)
- 13- La consumidora **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), adquiriendo las entradas número 029 y 030. (Folio 041)
- 14- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 570. Asimismo, por concepto la entrada adquirida número 569, no se pudo constatar el monto cancelado. (Folio 045)
- 15- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 573. (Folio 049)
- 16- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 202. (Folio 051-052)
- 17- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada 122; y la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 260. (Folio 055-056)
- 18- La consumidora **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 592. (Folio 060)
- 19- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 407. (Folio 066)
- 20- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), adquiriendo las entradas número 265 y 571. (Folio 071)

- 21- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (₡22.000.00), adquiriendo la entrada número 596. (Folio 073)
- 22- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de ciento treinta y seis mil colones (₡136.000.00), adquiriendo las entradas número 004; 007; 008 y 009. (Folio 075-076)
- 23- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de veintidós mil colones (₡22.000.00), adquiriendo la entrada número 572. (Folio 078)
- 24- La consumidora **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de cuarenta y cuatro mil colones (₡44.000.00), adquiriendo las entradas número 259 y 408. (Folio 083)
- 25- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de cuarenta y cuatro mil colones (₡44.000.00), adquiriendo las entradas número 272 y 273. (Folio 085)
- 26- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada canceló la suma de treinta y cuatro mil colones (₡34.000.00), adquiriendo la entrada 129.
- 27- El concierto programado fue cancelado por la banda musical motivado en un monto dinerario adeudado por la empresa contratante, sin que fuese responsabilidad alguna de los denunciantes. (Folio 169; 172; 235; 254-262; min. 8'30"; 44'00"; 45'10"; 1h 02'20"; 1h 03'13"; 1h 21'45"; 1h 25'16"; 1h 27'00"; 00'14" (audio II de disco conclusiones)
- 28- Al momento de celebrarse la audiencia oral y privada, la empresa accionada no había realizado la devolución del dinero cancelado por los consumidores denunciantes.

**TERCERO. HECHOS NO PROBADOS.** De relevancia para el dictado de esta resolución, no se tuvo por demostrada que:

- 1- El señor XXXX, y XXXX fuesen el responsable de la contratación del grupo musical.
- 2- El consumidor **XXXX**, por concepto de entrada cancelara la suma de sesenta y ocho mil colones (₡68.000.00), y adquiriera las entradas número 280 y 281. (Folio 130, min. 37'05"; )

**CUARTO. DERECHO APLICABLE:** Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un aparente incumplimiento de las condiciones de la contratación, en los términos así previstos por el artículo 34 incisos a), de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), 7472.

**QUINTO. CUESTIONES PREVIAS:** De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos es necesario recordar que en casos como el presente, en que la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de los denunciantes a pesar de haber sido debidamente notificados; el artículo 315 de la Ley General de la

Administración Pública dispone en lo conducente: “(...) 1.- La ausencia injustificada de la parte no impedirá que la comparecencia se lleve a cabo, pero no valdrá como aceptación por ella de los hechos, pretensiones ni pruebas de la Administración o de la contraparte. (...)”, toda vez que bajo la aplicación armónica del Principio de Verdad Real tutelado por los artículos 214, 221 y 297 de la Ley General de la Administración Pública y el Principio de Inocencia consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que al tenor de la citada disposición se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 L.G.A.P.).

**SEXTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO:** Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), quedó evidenciado que el día 13 de febrero de 2013, el grupo musical “Mago de Oz” se presentaría a realizar un concierto en el Club Peppers ubicado en San José, Curridabat. (Folio 112-117, min. 7’50”) El concierto era organizado y producido por la empresa **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** y por el señor XXXX quien se dedicó a la producción pero no como inversionista; siendo la empresa **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA** responsable de la emisión del tiquete. (Folio 112-117; 263; min. 11’41”; 14’38”; 18’44”; 32’55”; 1h 28’38”) De tal manera, que la presente denuncia no es procedente con respecto al señor XXXXHerra quien se dedicó a la producción logística del evento, ni contra la empresa **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA** a la cual se contrató por los organizadores para la emisión de los tiquetes de entrada al evento. Por su parte, se demostró que los consumidores **XXXX, XXXX; XXXX, XXXX, XXXX**, en representación de **XXXX, XXXX, XXXX**; realizaron la compra de entradas para disfrutar del concierto, sin que pudieran disfrutar del evento por causas imputables al organizador. El concierto programado fue cancelado por la banda musical motivado en un monto dinerario adeudado por la empresa contratante, sin que fuese responsabilidad alguna de los denunciados. (Folio 169; 172; 235; 254-262; min. 8’30”; 44’00”; 45’10”; 1h 02’20”; 1h 03’13”; 1h 21’45”; 1h 25’16”; 1h 27’00”) Al momento de celebrarse la audiencia oral y privada, la empresa accionada no había realizado la devolución del dinero cancelado por los consumidores denunciados. En concordancia con lo evidenciado, y con sustento en el artículo 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley # 7472; la obligación de la empresa denunciada **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** frente a los consumidores, era la realización del evento ofrecido; sin embargo, ante la cancelación por parte del grupo musical, la empresa debió realizar el reintegro del dinero cancelado por los denunciados, al no haberse acreditado que esto sucediera, esta Autoridad tuvo por demostrado un evidente incumplimiento contractual por parte de la empresa **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** del dinero pagado por los clientes. De tal manera, y según lo que obra en autos, la empresa denuncia **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** deberá realizar la devolución del dinero de la forma en que se expone: a) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 282. (Folio 005) b) Al consumidor **XXXX** la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 12 y 14. (Folio 012) c) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada número 13. (Folio 014) d) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada número 086; ahora bien, por la entrada número 148, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 018) e) A la consumidora **XXXX**, en representación de

XXXX, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 163 y 060. (Folio 022-023) **f)** Al consumidor **XXXX**, la suma de ciento dos mil colones (¢102.000.00), por las entradas número 057; 054; 055; ahora bien, por la entrada número 056, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 029) **g)** A la consumidora **XXXX** la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 280 y 281. (Folio 031 y 032) **h)** Al consumidor **XXXX**, por las entradas 095, 096, 097 deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero. (Folio 034-035) **i)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 438. (Folio 037) **j)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 251. (Folio 039) **k)** A la consumidora **XXXX**, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 029 y 030. (Folio 041) **k)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 570; ahora bien, por la entrada número 569, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 045) **l)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 573. (Folio 049) **m)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 202. (Folio 051-052) **n)** Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 122; y la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 260. (Folio 055-056) **ñ)** A la consumidora **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 592. (Folio 060) **o)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 407. (Folio 066) **p)** Al consumidor **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 265 y 571. (Folio 071) **q)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 596. (Folio 073) **r)** Al consumidor **XXXX**, la suma de ciento treinta y seis mil colones (¢136.000.00), por las entradas número 004; 007; 008 y 009. (Folio 075-076) **s)** Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 572. (Folio 078) **t)** A la consumidora **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 259 y 408. (Folio 083) **u)** Al consumidor **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 272 y 273. (Folio 085) **u)** Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 129. Ahora bien, en cuanto al caso del señor **XXXX** no quedó debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre las partes, por cuanto los documentos que demuestran el acto de consumo denunciado y que constan a folios del 130 del expediente administrativo, resultan ser copias simples, de las cuales no se presentó su original para confrontarlo. Lo cierto del caso es que las pruebas aportadas para corroborar el acto de consumo no son idóneas por cuanto son copias simples y así lo manifestó la representante de la empresa denunciada. (min. 37'05") En este sentido es oportuno indicar que tanto la Ley General de la Administración Pública en su artículo 295, como el Código Procesal Civil en los artículos 378 y 390, son claros al indicar que la prueba documental debe ser veraz y demostrar su autenticidad, o eventualmente cotejarse con su original. Al respecto, el artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública establece: "(...) *Los documentos agregados a la petición podrán ser presentados en original o en copia autenticada, y podrá acompañarse copia simple que, una vez certificada como fiel y exacta por el respectivo despacho, podrá ser devuelta con valor igual al del original. (...)*". De lo anterior se colige, que en el presente caso los documentos aportados por el denunciante visible a folio 130 del expediente administrativo no cumplen con los requisitos establecidos en los artículos anteriormente

citados y por consiguiente, carecen de valor probatorio para que esta Comisión los analice. Adicionalmente, debe indicarse que en el expediente administrativo consta el auto de apertura que se le notificó a ambas partes, en este acto se destaca la prevención de aportar en la comparecencia las pruebas útiles para el dictado final de la resolución; al respecto se estableció: “(...) se les previene a las partes que en la comparecencia deberán aportar y evacuar toda la prueba pertinente, sin perjuicio de que lo puedan hacer por escrito antes de esa fecha. (...) –**los que constan en el expediente y son fotocopias deben ser confrontados con sus respectivos documentos originales y por lo tanto se deben traer a la audiencia. (...) Durante la comparecencia, las partes podrán ofrecer, solicitar la admisión, y tramitar toda la prueba que el órgano director del procedimiento califique como pertinente; pedir testimonio a la Administración, preguntar o repreguntar a testigos y peritos suyos o de otra parte; aclarar, ampliar o reformar la defensa inicial, proponer alternativas y sus pruebas y formular conclusiones de hecho y de derecho en cuanto a la prueba y resultados de la comparecencia, lo anterior bajo sanción de caducidad del derecho para hacerlo si se omite en la comparecencia. (...)**” (folio 190) Sobre este tema, procede concluir que en el auto de apertura se le informó a las partes que debían aportar toda la prueba necesaria para poder demostrar el derecho que se alega. Así las cosas, el denunciante sabía que debía presentar los documentos originales de las copias aportadas al momento de la interposición de la denuncia, al no hacerlo dichos documentos carecen del valor probatorio necesario para ser tomados en cuenta en el presente proceso, lo anterior de conformidad con los artículos antes citados sean el artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública y el 368, 370, 378 y 390 del Código Procesal Civil. Con base en lo anterior, se considera que no existen suficientes elementos de prueba que demuestren el acto de consumo realizado por el denunciante **XXXX**, y por consiguiente, tampoco se demuestra el incumplimiento alegado; lo anterior basado en el hecho que el denunciante aportó como prueba al presente proceso, copias simples. Así las cosas, según los principios de la lógica y sana crítica racional, esta Comisión estima que la denuncia presentada por **XXXX, XXXX; XXXX, XXXX, XXXX**, en representación de **XXXX, XXXX, XXXX** se debe declarar con lugar, contra **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** toda vez que con el actuar de la parte accionada se acredita incumplimiento alguno al ordinal 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472; y sin lugar contra el señor **XXXX** y la empresa **ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA**.

### **POR TANTO**

Se declara **sin lugar** en todos sus extremos la denuncia presentada por **XXXX** contra el señor **XXXX, ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA; OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA**. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por **XXXX, XXXX; XXXX, XXXX, XXXX**, en representación de **XXXX, XXXX, XXXX**; sin lugar contra el señor **XXXX, ARTICKET CR SOCIEDAD ANONIMA** y con lugar contra **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** cédula jurídica tres – ciento uno – quinientos noventa y dos mil cero setenta y siete por incumplimiento de contrato según lo establecido en el artículo 34 incisos a), de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor; y por lo tanto; **a)** Se ordena a **OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA** cédula jurídica tres – ciento uno –

quinientos noventa y dos mil cero setenta y siete a proceder de forma inmediata una vez en firme la presente resolución a la devolución de la suma de dinero cancelada por los consumidores y que se detalla a continuación: a) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 282. (Folio 005) b) Al consumidor **XXXX** la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 12 y 14. (Folio 012) c) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada número 13. (Folio 014) d) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada número 086; ahora bien, por la entrada número 148, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 018) e) A la consumidora **XXXX**, en representación de XXXX, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 163 y 060. (Folio 022-023) f) Al consumidor **XXXX**, la suma de ciento dos mil colones (¢102.000.00), por las entradas número 057; 054; 055; ahora bien, por la entrada número 056, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 029) g) A la consumidora **XXXX** la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 280 y 281. (Folio 031 y 032) h) Al consumidor **XXXX**, por las entradas 095, 096, 097 deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero. (Folio 034-035) i) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 438. (Folio 037) j) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 251. (Folio 039) k) A la consumidora **XXXX**, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 029 y 030. (Folio 041) k) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 570; ahora bien, por la entrada número 569, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 045) l) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 573. (Folio 049) m) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 202. (Folio 051-052) n) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 122; y la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 260. (Folio 055-056) ñ) A la consumidora **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 592. (Folio 060) o) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 407. (Folio 066) p) Al consumidor **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 265 y 571. (Folio 071) q) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 596. (Folio 073) r) Al consumidor **XXXX**, la suma de ciento treinta y seis mil colones (¢136.000.00), por las entradas número 004; 007; 008 y 009. (Folio 075-076) s) Al consumidor **XXXX**, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 572. (Folio 078) t) A la consumidora **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 259 y 408. (Folio 083) u) Al consumidor **XXXX**, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 272 y 273. (Folio 085) u) Al consumidor **XXXX**, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 129. Todos los gastos en que se incurran en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la parte denunciada. b) Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, el cual deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos 64 de la ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.

2- En este acto y con fundamento en el artículo 68 de la ley 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** al señor **XXXX**, cédula de identidad **XXXX**; para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o POR TANTO: "(...) **a) Se ordena a OMICRON INFINITAS SOCIEDAD ANONIMA cédula jurídica tres – ciento uno – quinientos noventa y dos mil cero setenta y siete a proceder de forma inmediata una vez en firme la presente resolución a la devolución de la suma de dinero cancelada por los consumidores y que se detalla a continuación: a) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 282. (Folio 005) b) Al consumidor XXXX la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 12 y 14. (Folio 012) c) Al consumidor XXXX, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), adquiriendo la entrada número 13. (Folio 014) d) Al consumidor XXXX, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada número 086; ahora bien, por la entrada número 148, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 018) e) A la consumidora XXXX, en representación de XXXX, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 163 y 060. (Folio 022-023) f) Al consumidor XXXX, la suma de ciento dos mil colones (¢102.000.00), por las entradas número 057; 054; 055; ahora bien, por la entrada número 056, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 029) g) A la consumidora XXXX la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 280 y 281. (Folio 031 y 032) h) Al consumidor XXXX, por las entradas 095, 096, 097 deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero. (Folio 034-035) i) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 438. (Folio 037) j) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 251. (Folio 039) k) A la consumidora XXXX, la suma de sesenta y ocho mil colones (¢68.000.00), por las entradas número 029 y 030. (Folio 041) k) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), adquiriendo la entrada número 570; ahora bien, por la entrada número 569, deberá el consumidor acreditar el monto cancelado previo al reintegro del dinero por la accionada. (Folio 045) l) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 573. (Folio 049) m) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 202. (Folio 051-052) n) Al consumidor XXXX, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 122; y la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 260. (Folio 055-056) ñ) A la consumidora XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 592. (Folio 060) o) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 407. (Folio 066) p) Al consumidor XXXX, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 265 y 571. (Folio 071) q) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 596. (Folio 073) r) Al consumidor XXXX, la suma de ciento treinta y seis mil colones (¢136.000.00), por las entradas número 004; 007; 008 y 009. (Folio 075-076) s) Al consumidor XXXX, la suma de veintidós mil colones (¢22.000.00), por la entrada número 572. (Folio 078) t) A la consumidora XXXX, la suma de cuarenta y cuatro**

**mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 259 y 408. (Folio 083) u) Al consumidor XXXX, la suma de cuarenta y cuatro mil colones (¢44.000.00), por las entradas número 272 y 273. (Folio 085) u) Al consumidor XXXX, la suma de treinta y cuatro mil colones (¢34.000.00), por la entrada 129. Todos los gastos en que se incurran en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la parte denunciada. (...)**” Habiendo cumplido con lo ordenado, deben remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en la ciudad de San José, Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República, edificio MEIC, para que proceda al archivo del expediente. Se le advierte al o los representante(s) legal(es) de la empresa(s) sancionada(s), que de no cumplir en tiempo y forma con lo ordenado por esta Autoridad en el “POR TANTO” de esta resolución, la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión de verificarse el incumplimiento de lo ordenado, procederá a testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 y sus reformas, que establece: “(...) **Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes. (Así reformado por el artículo 1° aparte d) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 65 al 68 actual) (...)**”. Según lo expuesto, se le podría seguir al representante legal de la empresa sancionada, causa penal por el delito de desobediencia según lo establecido en el artículo 314 del Código Penal, que dispone: “(...) **Se impondrá prisión de seis meses a tres años, a quien no cumpla o no haga cumplir, en todos sus extremos, la orden impartida por un órgano jurisdiccional o por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, siempre que se haya comunicado personalmente, salvo si se trata de la propia detención. (Así reformado por el artículo 19 de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal N° 8720 de 4 de marzo de 2009.) (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No.7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 305 al 307 (...)**”. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 1075-13.**

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero

Lic. Rigoberto Vega Arias