

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 143-15

Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas cuarenta minutos del doce de febrero del dos mil quince

Denuncia interpuesta por XXXX, pasaporte de la República de Guatemala XXXX contra RETAIL EXPRESS S.A. (HP STORE) cédula de persona jurídica tres- ciento uno- quinientos setenta mil cuatrocientos cincuenta cinco Y IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A. (HP STORE) cédula de persona jurídica tres- ciento uno- doscientos cuarenta y tres mil quinientos noventa y nueve; por supuesto incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía, falta de información y publicidad engañosa, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b), c), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante denuncia recibida el dos de diciembre del dos mil once, el señor XXXX, interpuso formal denuncia contra RETAIL EXPRESS S.A. (HP STORE) Y IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A. (HP STORE) argumentando en síntesis: “(...) *Compre una computadora portátil el 7 de mayo del 2010, con un año de garantía, adicionalmente el 20 de julio del 2010 le compre una garantía por tres años adicionales. En octubre de este año me presente a la tienda donde la compre para hacer valer la garantía y me indican a pesar de que sigue siendo HO Store, que ellos son otra personería jurídica y que no se hacen responsables de esa garantía a pesar de que yo tengo el comprobante. Adicionalmente en HP ellos me indican que solo se hacen cargo de la garantía por el primer año por lo que tampoco me reconocen la garantía adicional que pague (...)*” (folio 1). En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en la comparecencia oral y privada, se ordene a la denunciada el reintegro del dinero cancelado por la compra de la computadora (min 39:26). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles a folios 4- 17 del expediente administrativo.

SEGUNDO: Que mediante auto de las catorce horas cincuenta minutos del tres de setiembre del dos mil doce, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesta infracción a los artículos 34 incisos a), b), c), g), l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a ambas partes (folios 47- 50).

TERCERO. Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las nueve horas diez minutos del diecisiete de octubre del dos mil doce, con la participación de la parte denunciante, según consta a folio 68 del expediente administrativo (comparecencia grabada digitalmente).

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

CONSIDERANDO

PRIMERO. Hechos probados: Como tales y de importancia para la resolución del presente asunto, se tiene por demostrado que:

- 1- El siete de mayo del dos mil diez, el señor XXXX, adquirió de las empresas RETAIL EXPRESS S.A. (HP STORE) Y IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A. (HP STORE), una computadora de nueva marca HP, modelo Portable Pavilion, por un monto de ochocientos setenta y nueve mil setecientos setenta y seis colones con sesenta y cuatro céntimos (¢879.776.64) (folio 4).
- 2- Sobre la computadora se otorgó garantía por el plazo de un año (min 3:50).
- 3- El veinte de julio de dos mil diez, el consumidor canceló a las denunciadas la suma de ciento siete mil ochocientos ochenta y ocho (¢107.888.00) por concepto de extensión del plazo de garantía a tres años adicionales (folio 6)
- 4- La computadora dentro del plazo de garantía presentó problemas de funcionamiento (min 2:17, y 34:45).
- 5- La denunciadas se negaron ejecutar la garantía al consumidor (folio 12, min 4:04, 4:50, 5:19 y 37: 50).
- 6- El cinco de julio de dos mil doce, la computadora objeto del presente proceso fue recibida por en el establecimiento comercial Hp Store Escazú (folio 24).
- 7- Las accionadas no han hecho devolución de la computadora al denunciante (min 18:14).

SEGUNDO. Hechos no probados: De relevancia para el esclarecimiento de este caso no existen.

TERCERO. Derecho aplicable: Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un incumplimiento de contrato e incumplimiento de garantía, en los términos así previstos por los incisos a), g) y l) del artículo 34 en concordancia con el artículo 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), 7472.

CUARTO. Sobre el fondo: Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, toda vez el que siete de mayo del dos mil diez, el señor XXXX, adquirió de las empresas RETAIL EXPRESS S.A. (HP STORE) Y IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A. (HP STORE), una computadora de nueva marca HP, modelo Portable Pavilion, por un monto de ochocientos setenta y nueve mil setecientos setenta y seis colones con sesenta y cuatro céntimos (¢879.776.64) (folio 4). Sobre la relación contractual de la empresas denunciada debe señalarse que de la prueba documental visible a folios 4 y 12 del expediente administrativo se logra constatar que la relación de consumo se dio con ambas empresas por cuanto el señor XXXX, mediante correo electrónico enviado en fecha primero de noviembre de dos mil once reconoció que al momento de la compra

existía una relación entre las empresas denunciadas (folio 12). Con base en lo anterior se tiene, que ambas empresas son responsables de la ejecución de la garantía siendo que al momento del acto de consumo realizaban operaciones de manera conjunta. Teniendo en cuenta lo anterior, y respecto de la garantía se tiene que sobre el computador objeto del presente proceso las accionadas le otorgaron un año de garantía ello según manifestaciones del denunciante (3:50). Asimismo, a folio 6 del expediente administrativo se acredita que el consumidor canceló la suma de ciento siete mil ochocientos ochenta y ocho colones (¢107.888.00) por una extensión del pazo de garantía por tres años. Ahora bien, el denunciante alegó que dentro del plazo de garantía la computadora presentó problemas de funcionamiento. Sobre los problemas de funcionamiento, el consumidor en la comparecencia oral y privada, manifestó: “(...) *La computadora empezó a quedar con una pantalla negra y en ocasiones con una pantalla azul y ya no mostraba nada (...) se trataba de reiniciar nuevamente y después notamos que en internet se menciona que las computadoras Hp tienen mucho este problema empezó a agravarse hasta que llegó a un punto en que ya no funcionaba del todo cuando uno encendía encendía con la pantalla de esa manera y no se podía trabajar entonces ya no se podía utilizar la computadora (...)*” (min 2:17). Dichos problemas de funcionamiento fueron ratificados por la testigo de cargo la señora Patricia Moncada Ruiz, quien bajo la fe de juramento en la comparecencia oral y privada, señaló: “(...) *Empezó a ponerse la pantalla negra a veces aparecían rayas verticales horizontales a veces empezaba una esquina otra eso parecía que la computadora estaba apagada cuando estaba encendida (...)*” (min 33:35). Con base en lo anterior, se tiene por demostrado que la computadora presentaba problemas que impedían su normal funcionamiento. Ahora bien, el denunciante mencionó que en virtud de tales problemas se apersonó al establecimiento comercial de las denunciadas a hacer valer su garantía, sin embargo se le informó que estas no estaban realizando operaciones comercial de manera conjunta y que por lo tanto no le podían ejecutar la garantía. Sobre el particular y como se indicó supra no es de recibo lo indicado por parte de personeros de la denunciada al consumidor, siendo que ha quedado demostrado que al momento de realizarse el acto de consumo estas ejecutaban operaciones de manera conjunta por lo tanto les correspondía de igual manera cumplir con la obligación de otorgar garantía establecido en los artículo 34 incisos g), l) y 43 de la Ley 7472. Inclusive sobre este aspecto consta a folio 24 documento de fecha cinco de julio de dos mil doce, mediante la cual el establecimiento comercial Hp store Escazú (mismo donde realizó la compra) recibió la computadora objeto del presente proceso, reconociendo de esta forma su responsabilidad de otorgar garantía al denunciante. Ahora bien, el consumidor manifestó que la computadora no le ha sido devuelta por parte de las accionadas. Para esta Comisión quedó debidamente demostrado, que las empresas denunciadas han incumplido con su deber de garantía para con el denunciante, siendo que los problemas de funcionamiento en la computadora no fueron solucionados. Por otro lado, debe indicarse que las denunciadas no se hicieron presentes a la comparecencia oral y privada, pese a estar debidamente notificadas (folios 47 y 50), y por lo tanto no demostraron que el mal funcionamiento de la computadora se debiera a una mala manipulación por parte del consumidor. Por el contrario, la prueba documental y testimonial aportada por el denunciante refuerza el hecho de que existían problemas de funcionamiento del computador. Con base en lo anterior, resulta oportuno estudiar las condiciones de garantía ofrecidas al consumidor, a efectos de establecer si el comerciante ha cumplido con la obligación establecida en los artículos 34 incisos a), g) y

l) y 43, en relación con el numeral 43, ambos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472. Dentro de este tema, hay que recordar que en el caso en estudio, el consumidor adquirió en su momento una computadora nueva, con la expectativa de que las especificaciones y calidad de la misma eran las óptimas; aunado a este hecho, la accionada no presentó prueba para establecer que los hechos denunciados son inexactos o inexistentes. De este modo, se tiene como no probado que la denunciada haya cumplido en su momento con la obligación de otorgar garantía contraída con el denunciante, sea reparando la computadora, cambiándola por otra de iguales características o en su defecto realizando la devolución del dinero cancelado por el bien. En este punto tenemos, que el consumidor aportó al expediente prueba suficiente para comprobar su dicho. Sobre este mismo tema de la garantía, resulta necesario indicar, que el comerciante está en la obligación no solo de otorgar garantía de funcionamiento, sino además, garantía por idoneidad, sea que el artículo que adquiere el consumidor sea idóneo, es decir que permita utilizar y desempeñar de forma adecuada las funciones para las que fue creado. En otras palabras, que el funcionamiento sede, de conformidad con la naturaleza del bien. Partiendo de lo expuesto, según se desprende del elenco probatorio de cita, el bien base de esta litis no cumple con las condiciones y exigencias de funcionamiento necesarias, toda vez que el bien que se le vendió al consumidor presenta problemas que afectan el funcionamiento de la computadora, hecho que se determinó con certeza según prueba documental y testimonial que fue correctamente evacuada en la etapa procesal respectiva, y que por consiguiente lleva a este Órgano a concluir, que la computadora adquirida por el accionante no cumplió con las condiciones de idoneidad que debe garantizar el comerciante al consumidor, es decir con el funcionamiento adecuado de conformidad con la naturaleza del bien, razón por la cual, en criterio de esta Comisión, es evidente que el comerciante ha incurrido en un incumplimiento contractual y de garantía según lo establecido en el artículo 34 incisos a), g) y l), en relación con el artículo 43 de la Ley 7472.

SÉTIMO. Establecido lo anterior, es por lo que la presente denuncia debe ser declarada con lugar, en cuanto al incumplimiento contractual y de garantía, toda vez que con su actuar, la parte accionada incumplió con los ordinales 34 incisos a), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 y por ende, se les impone a las denunciadas de forma solidaria y de conformidad con el artículo 57, inciso b) y 59 de la misma Ley, la sanción correspondiente. Esta se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación de los infractores en el mercado de la venta de computadoras, por lo que se fija en el monto de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢2.090.500.00), correspondientes a diez veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, el cual al momento de los hechos fue de doscientos nueve mil cincuenta colones (¢209.050,00). Igualmente, se ordena a las denunciadas, proceder a devolver al consumidor la suma de OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (¢879.776.64), correspondientes al valor de una computadora nueva marca HP, modelo Hp Pavilion. Asimismo se ordena a las accionadas la devolución de ciento siete mil ochocientos ochenta y ocho colones, correspondiente al monto pagado por el denunciante para la extensión del plazo de garantía. Devolución que deberá realizarse en el establecimiento comercial de las denunciadas, ello al no

constar dirección física del denunciante. Todos los gastos en que se incurran en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la empresa denunciada.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por XXXX contra RETAIL EXPRESS S.A. (HP STORE) Y IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A. (HP STORE), por incumplimiento de contrato y de garantía, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: a) Se ordena a las denunciadas, proceder a devolver al consumidor la suma de OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (¢879.776.64), correspondientes al valor de una computadora nueva marca HP, modelo Hp Pavilion. Asimismo se ordena a las accionadas la devolución de ciento siete mil ochocientos ochenta y ocho colones (¢107.888.00), correspondiente al monto pagado por el denunciante para la extensión del plazo de garantía. Devolución que deberá realizarse en el establecimiento comercial de las denunciadas, ello al no constar dirección física del denunciante. Todos los gastos en que se incurran en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la empresa denunciada. b) Se le impone la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢2.090.500.00), mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado, debiendo aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, 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 los artículos 68 de la Ley 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** al señor FEDERICO HERNÁNDEZ GAMBOA, cédula de identidad uno- ochocientos treinta y cinco- novecientos cuarenta y dos, representante legal de RETAIL EXPRESS S.A., cédula de persona jurídica tres- ciento uno- quinientos setenta mil cuatrocientos cincuenta y cinco, o a quien actualmente ostente la representación legal, y al señor XXXX, identificación XXXX, representante legal de IM INVERSIONES MULTIACCESS S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- doscientos cuarenta y tres mil quinientos noventa y nueve, o a quien ostente la representación legal, para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de esta notificación, cumplan con lo aquí dispuesto o **POR TANTO**: "(...) a) *Se ordena a las denunciadas, proceder a devolver al consumidor la suma de OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (¢879.776.64), correspondientes al valor de una computadora nueva marca HP, modelo Hp Pavilion. Asimismo se ordena a las accionadas la devolución de ciento siete mil ochocientos ochenta y ocho colones, correspondiente al monto pagado por el denunciante para la extensión del plazo de garantía. Devolución que deberá realizarse en el establecimiento comercial de las denunciadas, ello al no constar dirección física del denunciante. Todos los gastos en que se incurran en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán*

ser cubiertos en su totalidad por la empresa denunciada. b) Se le impone la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢2.090.500.00), mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado, debiendo aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. (...)”. Habiendo cumplido con lo ordenado, debe remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en la ciudad de San José, Sabana Sur, cuatrocientos metros oeste de la Contraloría General de la Republica, para que proceda al archivo del expediente. De no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en la presente intimación y según corresponda, certifíquese el adeudo y remítase el expediente a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. En ese mismo sentido y de verificarse el incumplimiento de lo ordenado, procederá testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 y sus reformas, que establece: “(...) Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes. (Así reformado por el artículo 1° parte d) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 65 al 68 actual) (...)”. Según lo expuesto, se le podría seguir al representante legal de la empresa sancionada, causa penal por el delito de desobediencia según lo establecido en el artículo 314 del Código Penal, que dispone: “(...) Se impondrá prisión de seis meses a tres años, a quien no cumpla o no haga cumplir, en todos sus extremos, la orden impartida por un órgano jurisdiccional o por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, siempre que se haya comunicado personalmente, salvo si se trata de la propia detención. (Así reformado por el artículo 19 de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal N° 8720 de 4 de marzo de 2009.) (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No. 7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 305 al 307 (...)”. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 2192- 11.**

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero

Dr. Gabriel Boyd Salas