

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 291-17

**Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas cincuenta minutos del
veinticinco de abril del dos mil diecisiete**

Denuncia interpuesta por XXXX, cédula de identidad XXXX contra XXXX; por supuesto incumplimiento de contrato y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) y b) 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 escrito recibido el once de octubre de dos mil dieciséis, la señora XXXX, interpuso formal denuncia contra XXXX argumentando en síntesis que: "(...) En el 2008 adquirí un préstamo con el XXXX. por un monto de ¢995.000 colones y lo cual pagaba puntual hasta que me quede sin empleo en cuanto empecé a trabajar me presente de nuevo al Banco a hacer un arreglo de pago el día 11 de marzo del 2011 en la sucursal de Escazú centro el cual autorice rebajar de mi planilla el cual me pagaban con ellos el monto de ¢30.000 colones mensuales los cuales nunca fueron rebajados, me presente en el presente año a la sucursal de Escazú a presentar cuanto es el monto a pagar para cancelar el monto en su totalidad y me indicaron que son ¢506.543 el cual a los días me presente a cancelar el monto adeudado el día 27 de junio del 2016 y me entregaron el recibo de pago y la hoja de descargo de la Sugef y pregunte qué cuanto duraban ellos para limpiarme la mancha del sistema, me responden como dos meses aproximadamente cual fue mi sorpresa que el día 10 de octubre del 2016 regreso al XXXX. y me dicen que yo lo que hice fue un abono extraordinario a la cuenta que no he cancelado y que aun adeudo la suma por un monto de ¢851.652 que si no me presento a cancelar lo más pronto posible el monto a cancelar seguirá subiendo (...)" (2017-1-AUT). De la lectura del escrito de denuncia no se extrae pretensión alguna. Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles en los archivos digitales en el expediente digital.

SEGUNDO: Que mediante auto de las diez horas treinta minutos del treinta de enero de dos mil diecisiete, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario,

por supuesta infracción al artículo incisos 34 a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a ambas partes (2017-1-AUT, 2017-3-OTR y 2017-4-OTR).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, prevista para las catorce horas del primero de marzo de dos mil diecisiete, no se verificó en virtud de la inasistencia de ambas partes (2017-3-ACT).

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

CONSIDERANDO

PRIMERO. HECHOS PROBADOS: Como tales y de importancia para la resolución de este caso, se tiene por demostrado que:

1. La señora XXXX, adquirió una operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564) con el XXXX por un monto de novecientos noventa y cinco mil colones (¢995.000) (ver constancia emitida por el XXXX en fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis).
2. La denunciante llegó a un arreglo de pago con el denunciado a efecto de cancelar la operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564) (ver acuerdo suscrito en fecha once de marzo de dos mil once en el XXXX Sucursal de Escazú centro).
3. En fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis la denunciante canceló al XXXX, la suma de quinientos seis mil quinientos cuarenta y tres colones con cuarenta y tres céntimos (¢506.543.43), a efecto de cancelar la operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564) (ver solicitud de orden de pago 583599 emitida por el XXXX).
4. En fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis el XXXX emitió constancia mediante la cual informaba que la señora XXXX, no mantenía operaciones de crédito con dicha entidad, además de indicar que la operación 01-947-01-02-5826564, se encontraba cancelada desde el día veintisiete de junio de dos mil dieciséis (ver constancia emitida por el XXXX en fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis).
5. En fecha diez de octubre de dos mil dieciséis el XXXX emitió constancia por medio de la cual informa que la señora XXXX, mantenía una operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564), por un monto de novecientos noventa y cinco mil colones (¢995.000), la cual contaba con un atraso de mil setenta y cuatro días (ver constancia emitida por el XXXX en fecha diez de octubre de dos mil dieciséis).

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para el dictado de esta resolución.

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 las condiciones de la contratación y falta de información, en los términos así previstos por el artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), 7472.

CUARTO: 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), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, toda vez que la señora XXXX, adquirió una operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564) con el XXXX por un monto de novecientos noventa y cinco mil colones (¢995.000) (ver constancia emitida por el XXXX en fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis). Ahora bien la denunciante en el escrito de denuncia apuntó que llegó un arreglo de pago con el denunciado a efecto de cancelar la operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564) (ver acuerdo suscrito en fecha once de marzo de dos mil once en el XXXX Sucursal de Escazú centro). Asimismo, se tiene por acreditado que el día veintisiete de junio de dos mil dieciséis, canceló al XXXX, la suma de quinientos seis mil quinientos cuarenta y tres colones con cuarenta y tres céntimos (¢506.543.43), a efecto de saldar la operación de crédito número 01-947-01-02-5826564 (ver solicitud de orden de pago 583599 emitida por el XXXX). En virtud de lo anterior la denunciante, indicó en los hechos de la denuncia que en fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis el XXXX emitió constancia mediante la cual informaba que su persona, no mantenía operaciones de crédito con dicha entidad, además de indicar que la operación 01-947-01-02-5826564, se encontraba cancelada desde el día veintisiete de junio de dos mil dieciséis, hecho que se demuestra al ver constancia emitida por el XXXX en fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis. Por otro lado se tiene por cierto que en fecha diez de octubre de dos mil dieciséis el XXXX emitió constancia por medio de la cual informa que la señora XXXX, mantenía una operación de crédito (operación número 01-947-01-02-5826564), por un monto de novecientos noventa y cinco mil colones (¢995.000), la cual contaba con un atraso de mil setenta y cuatro días (ver constancia emitida por el XXXX en fecha diez de octubre de dos mil dieciséis. Con base en todo lo antes indicado, estima este Órgano, que efectivamente de los documentos presente en el expediente administrativo, se puede tener por acreditado que la operación de crédito 01-947-01-02-5826564, que mantenía la consumidora con la denunciada, fue cancelada. Tal y como se puede observar de los documentos aportados como prueba, específicamente de la orden de pago 583599 y la constancia del veintisiete de junio de dos mil dieciséis, emitida por el mismo XXXX, por medio de la cual certifica la cancelación de la operación de crédito. Aunado a lo anterior, la

denunciante aportó reporte crediticio para la entidad con autorización (referencia: SUGEF-ECA-09254072-2016), emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), por medio de la cual se hace ver que al ocho de agosto de dos mil dieciséis, la señora XXXX, no tenía operaciones activas reportadas. Con lo anterior se refuerza el hecho de que la consumidora había saldado la operación de crédito con el XXXX. Si bien es cierto con posterioridad la accionada emitió una nueva constancia en donde se informaba que la denunciante mantenía un saldo de ochocientos cincuenta y un mil seiscientos cincuenta y dos colones con cuarenta y ocho céntimos (¢851.652.48), con un atraso de mil setenta y cuatro días, se indica que debe prevalecer la información brindada en primera instancia, toda vez esta fue dada por el propio XXXX, el cual informó a la denunciante sobre la cancelación de la operación, teniendo la consumidora por cancelada la operación. En este sentido debe indicarse que la información dada a la consumidora es confusa por parte del XXXX, por lo que la misma debe interpretarse en favor de la consumidora, ello en virtud del principio de In Dubio Pro Consumidor. Sobre dicho principio el Tribunal Contencioso Administrativo sección IV, mediante sentencia 00092 de las ocho horas del veinte de octubre de dos mil dieciséis, señaló: "(...) La Sala Constitucional ha abordado el tema expresando que: "Es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos. Van incluidos por lo expresado, en una mezcla armónica, varios principios constitucionales, como la preocupación estatal a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores, la reafirmación de la libertad individual al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor posible conocimiento del bien o servicio a adquirir, la protección de la salud cual está involucrada, el ordenamiento y la sistemación de las relaciones recíprocas entre los interesados, la homologación de las prácticas comerciales internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia". (Voto 8587-02, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia). A partir de la resolución parcialmente transcrita se concluye sin dificultad, que nuestra Constitución Política impone un equilibrio en la relación comerciante- consumidor, al reconocerle a éste último una serie de derechos fundamentales que lo protegen de su desigualdad natural en esta dinámica natural que se gesta en este tipo de

relación. Aunado a ello, nuestro texto constitucional le impone al Estado la obligación de apoyar los derechos que defiendan al consumidor, lo que podría entenderse en el sentido de que en los procesos en los que se debe resolver un conflicto producido dentro de una relación comercial de consumo como en el presente asunto, la interpretación y la aplicación de las normas, en caso de duda, deben favorecer al más débil, esto es, al consumidor, bajo una lógica proteccionista a la parte más débil de la relación, tal y como ocurre en otras ramas del derecho como la penal con el "principio de indubio pro reo" y en materia laboral en la cual resulta aplicable el "principio in dubio pro operario". Queda a salvo la posibilidad que conforme se impone sea valorado en cada caso concreto, en algunas ocasiones el consumidor no podría considerársele en un plano de desigualdad frente al comerciante, dadas circunstancias que siendo suyas no permitan hacer una afirmación en sentido contrario. Bajo esta lógica, el comerciante o proveedor de los bienes y servicios tiene la obligación de demostrar que en respeto de los derechos fundamentales del consumidor, ha cumplido con todas sus obligaciones de la relación de consumo. Ello impone que la carga de la prueba en esta materia le corresponde al proveedor o comerciante, de toda suerte que la infracción a sus deberes implica la comisión de una infracción administrativa. (...)" . Como bien se observa en caso de duda debe interpretarse en favor del consumidor. En el caso de marras existe información confusa y contradictoria emitida por el propio XXXX, por lo tanto debe interpretarse la misma en favor de la consumidora, es decir se debe tener por cierto que la operación de crédito número 01-947-01-02-5826564, fue cancelada por la consumidora. En otro orden de ideas y según se desprende de jurisprudencia antes citada, correspondía al denunciado la carga de la prueba a efecto de demostrar que la operación de crédito no había sido cancelada por la denunciante. Sin embargo a pesar de lo anterior el XXXX no se hizo presente a la comparecencia oral y privada, pese a estar debidamente notificada (2017-3-OTR y 2017-4-OTR), por lo tanto no aportó en el momento procesal oportuno prueba de descargo idónea por medio de la cual dejara sin efecto la prueba aportada por la parte denunciante. En tal línea de ideas, cabe indicar que la carga de la prueba dentro del procedimiento, debe entenderse como la:"(...) conducta impuesta a uno o ambos litigantes, para que acrediten la verdad de los hechos enunciados por ellos. (...)" Si procedimentalmente se establecen términos para el ofrecimiento y evacuación de la prueba, (...) es obligación de la parte a ella obligada, ofrecerla en el momento oportuno. Si no lo hiciere el vacío probatorio que en su perjuicio de ella se deriva, solo es imputable a ella. (...)", máxime cuando en el auto de apertura del procedimiento se indicó en lo conducente que "(...) **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 (testigos, documentos, informes técnicos, peritajes, actas notariales, fotografías, entre otros)**". 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. (...)" (2017-1-AUT). Teniendo en cuenta lo anterior, es que la presente denuncia debe ser declarada con lugar por cuanto ha quedado acreditado el incumplimiento de contrato y la falta de información por parte del denunciado, toda que la información brindada a la consumidora no fue clara, precisa ni veraz tal y como lo ordena el artículo 34 inciso b) de la Ley 7472. Sobre el deber de informar se indica que es obligación de todo comerciante el verificar que el consumidor cuente con aquella información que sea indispensable dentro de la relación de consumo, por lo tanto debe evitarse a toda costa que dicha información sea dada de forma confusa tal y como ocurre en el caso de marras.

SEXTO: Establecido lo anterior, es por lo que la presente denuncia debe ser declarada con lugar contra XXXX, por el incumplimiento de contrato referido y falta de información, toda vez que con su actuar, la parte accionada incumplió con el ordinal 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 y por ende, se le impone 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 del infractor en el mercado, por lo que se fija en el monto de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS COLONES (¢2.576.500,00), 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 cincuenta y siete mil seiscientos cincuenta colones (¢257.650,00). Igualmente, se ordena al XXXX, tener por cancelada la operación de crédito 01-947-01-02-5826564, a nombre de la denunciante XXXX. 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 XXXX, por incumplimiento de contrato y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) y b) 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) Igualmente, se ordena al XXXX, tener por cancelada la operación de crédito 01-947-01-02-5826564, a nombre de la denunciante XXXX. 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) Así mismo, se le impone la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL

QUINIENTOS COLONES (¢2.576.500,00), lo anterior deberá hacerse mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá 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**, que 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 del referido cuerpo legal así como el 150 de la Ley General de la Administración Pública, **se efectúa primera intimación** al señor XXXX, cédula de identidad XXXX, representante legal del XXXX, cedula jurídica XXXX, 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, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o POR TANTO, esto es: "(...) a) Igualmente, se ordena al XXXX, tener por cancelada la operación de crédito 01-947-01-02-5826564, a nombre de la denunciante XXXX. 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) Así mismo, se le impone la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS COLONES (¢2.576.500,00), lo anterior deberá hacerse mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. (...)" . 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 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 2016- 3642.**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Lic. Jorge Jiménez Cordero

Lic. Laura Ávila Bolaños