

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 330-17**

**Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas veinte minutos del  
cuatro de mayo del dos mil diecisiete**

Recursos de reposición interpuesto por el **XXXX**, apoderado administrativo de, propietario del negocio comercial "**XXXX**", contra la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor, de las catorce horas con veinte minutos del siete de enero de dos mil dieciséis, que corresponde al voto 022-16.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que mediante Voto 022-16, de las catorce horas con veinte minutos del siete de enero de dos mil dieciséis, la Comisión Nacional del Consumidor dispuso lo siguiente: "(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **XXXX** contra **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", por falta de información e incumplimiento de garantía, según lo establecido en los artículos 34 incisos b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: a) Se ordena a **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", devolver a **XXXX**, en efectivo y en un solo tracto, la suma de ¢139 000,00 (ciento treinta y nueve mil colones), pagada por la compra de una cocina, marca Midea, código 744503200408, modelo 20 FNA 10001, serie 035440200337, según factura 570436 F, contra la entrega del bien, por parte de la consumidora. La devolución deberá realizarse en el domicilio de la accionante, situado en Cartago, Tejar, de la capilla Corazón de Jesús, setenta y cinco metros al oeste, portón beige, apartamento uno. Se impone a **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", la sanción de pagar la suma de **cuatro millones novecientos setenta y ocho mil colones (¢4 978 000,00)**, 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 (...) (resaltado original) (folio 49). Resolución que fue debidamente notificada a las partes del procedimiento (folios 51 y 53).

**SEGUNDO:** Que el ocho de abril de dos mil dieciséis, el **XXXX**, en representación de **XXXX**, propietario del negocio comercial "**XXXX**", interpuso recurso de reposición contra la resolución indicada (Voto 022-16 – folios 41 a 50) (folios 55 y 56).

**TERCERO:** Que se ha realizado todas las gestiones pertinentes para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN:**

Es necesario señalar, a la luz de la normativa aplicable al caso, que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) “(...) los recursos serán ordinarios o extraordinarios. Serán ordinarios el de revocatoria o reposición y el de apelación. Será extraordinario el de revisión (...)”. El numeral 64 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), establece que contra el voto recurrido – 022-16 –, que corresponde a una resolución final emanada de la Comisión Nacional del Consumidor, procede la interposición del recurso de reposición, dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación a las partes. En vista de que el presente recurso fue interpuesto en tiempo y forma, resulta pertinente su análisis y resolución.

**SEGUNDO. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO:** El apoderado de la accionada, manifiesta en su libelo de impugnación, en lo que interesa, que “(...) la Comisión Nacional del Consumidor a pesar de tener por hecho probado que la consumidora fue la que conectó el producto a un voltaje distinto al recomendado, condena a mi representada al pago de una importante suma de dinero. / (...) la cocina estaba claramente rotulada con el voltaje de 110 voltios, aspecto que fue aceptado tanto por la consumidora como por su pareja que sirvió como testigo complaciente, siendo él quien la instaló. / (...) existe una culpa de la víctima del daño que sufrió el producto al conectarlo a un voltaje distinto al indicado por el fabricante. El producto estaba claramente rotulado, sin embargo, para sus intereses indican que el rótulo es pequeño, lo cual, no es cierto, ya que la prueba aportada por mi poderdante deja claro el tamaño del rótulo. Lo importante es que la consumidora conoció el voltaje al que debía conectar la cocina y, por falta de deber de cuidado, conectó la cocina a un voltaje distinto, causándole por esa falta de cuidado de la consumidora [culpa de la víctima] el daño al producto. / El defecto del producto no se debió a la una mala fabricación, componente o diseño, el daño lo provocó la propia consumidora al no conectar la cocina al voltaje informado. / (...) el producto antes de la compra estaba claramente rotulado con el voltaje de 110v. Es claro, que cualquier acto de conexión a un voltaje distinto va a tener la relación causal con los daños que presente el producto por ese motivo. En otras palabras, si la consumidora hubiera respetado el voltaje que conocía, la cocina no hubiera presentado el daño que la consumidora le causó. / (...) mi poderdante probó: / (...) que el producto estaba claramente rotulado antes de la compra y aceptado por la consumidora y testigo; / (...) que el daño del producto se debió a una conexión a un voltaje de 220 v cuando lo informado era hace [sic] la conexión a 110. / (...) siendo esta la causa y origen del defecto, provocado por la consumidora. / (...) no puede obligársele a mi representada a devolverle el precio cancelado por la cocina a la consumidora, cuando ella misma fue la que causó el daño por su falta de deber de cuidado, conforme a la norma general del 702 del Código Civil. / (...) Nótese que la consumidora en la audiencia manifestó de forma clara que ella vio el rótulo con ese voltaje (...)” (folios 55 y 56). Los alegatos no son de recibo. El hecho de que fuera la consumidora quien conectó la cocina, objeto de esta lite, no disimula las infracciones en cuanto al incumplimiento en el derecho de garantía y la falta de

información atribuidos a la denunciada, que se tuvieron por demostradas en el presente procedimiento. Si bien la actora tuvo conocimiento del voltaje necesario para el adecuado funcionamiento del bien, fue clara en manifestar en la audiencia que esta circunstancia no fue de previo a la compra, sino hasta después de reportar el desperfecto que presentó con posterioridad a su instalación, cuando el técnico enviado por el comercio le indicó dónde encontrar el dato (min. 8:06 y min. 12:02). Este punto no fue rebatido por la representación del comerciante, que se limitó a demostrar la existencia de una calcomanía, cuyas dimensiones, contrario a lo que indica la parte, no se detalla en documento alguno (folio 37 y 38). Nótese, asimismo, que este el único lugar en el que se hace dicha referencia de dicho dato, pues en el manual de instrucciones, aportado adicionalmente como prueba de descargo por la recurrente, no se consigna y, según destacó la denunciante, la caja también carecía de él (min. 7:38). Precisamente el reparo de esta última fue que la pegatina era mucho más pequeña que la presente en la fotografía que presentó el negocio en la comparecencia (folio 37), con el agravante de que se encontraba ubicada en la parte inferior del electrodoméstico (min. 12:02). Por tales motivos, estimó esta Cámara que el medio utilizado para brindar dicha información a la usuaria, no operó de forma apropiada ni consecuente con los principios de suficiencia, oportunidad y claridad, que ordena el numeral 34 inciso b) de la ley 7472, sobre todo si se toma en cuenta que se trata de un aspecto que reviste especial relevancia para que el aparato cumpla a cabalidad con las expectativas de uso y disfrute generadas a la accionante de previo a su decisión de consumo. En este escenario, resulta inaceptable, además, que por una falencia atribuible por entero al fabricante, y cuya responsabilidad debe asumir el punto de venta, se haya desestimado la queja de la afectada, quebrantando con ello su derecho de acceder de manera efectiva a la garantía otorgada, sin que mediara un criterio técnico que permitiera invocar la causal de falta de deber de cuidado que especula el impugnante en el memorial de análisis. No cabe tampoco aseverar que por tenerse por probada la existencia de un pequeño rótulo, que como se pudo constatar, por su tamaño y localización, no cumplió con la finalidad propuesta, el deber de información ha de considerarse solventado ni mucho menos reputarse como base para invalidar el derecho de garantía de la compradora, ya que, por la naturaleza e importancia de la especificación – voltaje – es imperativo que se dé a conocer de previo, con mayor eficiencia y por todos los medios posibles, justamente para evitar que el resultado de la conexión por este motivo, pueda ser distinto al que se espera. Esta exigencia informativa no se vio atendida en este caso, por razones ajenas a la interesada, lo que se tradujo en un menoscabo de sus intereses al no poder utilizar con normalidad el bien adquirido. Así las cosas, se impone rechazar por improcedentes las manifestaciones formuladas por el accionado para demeritar lo resuelto en el voto de marras y, por ende, debe mantenerse lo dispuesto en él.

**TERCERO.** Como corolario, al no encontrarse vicio alguno en la sustanciación y resolución del presente asunto, se confirma lo dispuesto en el voto 022-16, de las catorce horas con veinte minutos del siete de enero de dos mil dieciséis, y se rechaza en todos sus extremos el recurso de reposición interpuesto.

## POR TANTO

- 1- Se declara sin lugar el recurso de reposición interpuesto por el **XXXX**, en representación de **XXXX**, propietario del negocio comercial "**XXXX**", contra la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor de las catorce horas con veinte minutos del siete de enero de dos mil dieciséis, que corresponde al voto 022-16, y se confirma y mantiene incólume en todos sus extremos lo dispuesto en ella. Téngase por agotada la vía administrativa.
  
- 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 **segunda intimación** a **XXXX**, cédula de identidad **XXXX**; o a quien ostente su cargo en el momento de notificarse la presente resolución, en su condición de representante legal de **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto o POR TANTO: "(...) a) Se ordena a **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", devolver a **XXXX**, en efectivo y en un solo tracto, la suma de ¢139 000,00 (ciento treinta y nueve mil colones), pagada por la compra de una cocina, marca Midea, código 744503200408, modelo 20 FNA 10001, serie 035440200337, según factura 570436 F, contra la entrega del bien, por parte de la consumidora. La devolución deberá realizarse en el domicilio de la accionante, situado **XXXX**. Se impone a **XXXX**, propietaria del negocio comercial "**XXXX**", la sanción de pagar la suma de **cuatro millones novecientos setenta y ocho mil colones (¢4 978 000,00)**, 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 2766-14**

**Dr. Gabriel Boyd Salas**

**Licda. Iliana Cruz Alfaro**

**Lic. Laura Ávila Bolaños**