

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 604-17

Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas cuarenta y cinco minutos del once de agosto del dos mil diecisiete

Conoce esta Comisión Nacional del Consumidor en consulta, de conformidad con el artículo 151 del Decreto Ejecutivo número 37899-MEIC denominado Reglamento a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor; la resolución del Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor de las diez horas veinte minutos del veintiséis de julio de dos mil diecisiete, que declaró inadmisibles las denuncias interpuestas por XXXX contra CEMACO INTERNACIONAL S.A.

RESULTANDO

ÚNICO: Que el día veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis, el señor XXXX interpuso denuncia contra Cemaco Internacional S.A., alegando fundamentalmente que: "(...) 25 NOVIEMBRE 2016, TIENDA DE CEMACO ZAPOTE.

ENCUENTRO EN EL ÁREA DE PLANCHAS A VAPOR UNA PLANCHA BLACK&DECKER MARCADA A UN PRECIO DE 2 COLONES. AL LLEGAR A LA CAJA LA CAJERA DE PERCATA DEL PRECIO Y LLAMA A SU GERENTE (LADY BARRANTES) LA CUAL TOMA LA DECISIÓN DE NEGARNOS LA COMPRA CON LA EXCUSA QUE EL PRODUCTO NO ESTÁ A LA VENTA Y POR LO CUAL NO PUEDEN COBRARLO. ESO ES PUBLICIDAD ENGAÑOSA, EL PRODUCTO ESTÁ MARCADO AL IGUAL QUE TODOS LOS DEMÁS. AL FINAL ME INVITÓ A COMPRAR UN SARTÉN Y ELLA ME DABA LA PLANCHA A LO CUALNO ACEPTÉ, LE COMENTÉ QUE ESTABAN ENGAÑANDO AL CLIENTE Y ME DIJO QUE NO PODÍA HACER NADA, INCLUSO LE INDIQUE QUE IBA A REALIZAR LA DENUNCIA Y NUEVAMENTE ME INVITÓ A HACERLA. (...)" (expediente digital). Aporta como prueba los documentos que se encuentran en el expediente digital.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que de conformidad con el artículo 151 del Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, denominado Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor: "(...) la UTA resolverá aquellas cuestiones previas surgidas durante el curso del procedimiento y que le pongan fin, debiendo elevar la consulta de inmediato a la CNC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 292 de la LGAP para su conocimiento y resolución (...)". Asimismo el numeral 292 de la Ley General de la Administración Pública dispone: "(...) 3. La administración rechazará de plano las peticiones que fueren extemporáneas, impertinentes, o evidentemente improcedentes. (...)".

SEGUNDO: Que en el caso en estudio, el señor Rivera Angulo indica en su denuncia que se presentó al local comercial de la empresa accionada Cemaco Internacional S.A. con el fin de adquirir una Plancha de Vapor, al precio ofertado, es decir, en la suma de dos colones (¢2,00). No obstante, personeros de la empresa le manifestaron que no le podían vender dicho producto en el valor supra citado. De acuerdo a lo anterior, es necesario efectuar las siguientes consideraciones. La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, tiene como objetivo fundamental proteger de manera efectiva los derechos y los intereses legítimos de los consumidores; en este sentido, nace la Comisión Nacional del Consumidor, órgano que tiene la potestad sancionadora administrativa en caso de incumplimiento de las obligaciones que recaen sobre los comerciantes. Asimismo, este cuerpo normativo, concede derechos a los consumidores, entre los que destacan la protección contra riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente, de sus intereses económicos y sociales, su acceso a una información veraz y oportuna sobre las diferencias en bienes y servicios, educación y divulgación sobre consumo adecuado de bienes y servicios que aseguren la libre escogencia e igualdad de contratación, garantía de artículos, acceso a la vía justicia, tutela cautelar y también protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, contra las cláusulas abusivas y la tutela administrativa de sus derechos e intereses legítimos, entre otros. Empero, cabe recordar que dicha protección se pone de manifiesto cuando de por medio interactúa un consumidor razonable, entendido éste como aquel que “(...) no es un experto o excesivamente exigente y cuidadoso. No es un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas como si fuera una calculadora. Por el contrario es una persona que actúa con diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias. (...)” (el resaltado no es del original, Alfredo Bullard. El falso dilema entre consumidor razonable y consumidor ordinario. Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual #10, Perú). Ahora bien, se desprende de la publicidad en cuestión que existe un evidente error a la hora de publicitar el precio final de la plancha a vapor por un monto de dos colones (¢2,00), es decir, a todas luces es desproporcional con relación al valor de mercado de las planchas a vapor de semejantes o iguales características, convirtiéndose así en un precio irrisorio, situación que es fácil de constatar por un consumidor razonable. Por otra parte, ésta Comisión ha sido del criterio sostenido en su jurisprudencia, que el error no engendra derecho, y mucho menos si se trata de una incorrección tan fácilmente perceptible. Véanse por ejemplo el Voto 1130-15 de las trece horas cincuenta y cinco minutos del quince de octubre de dos mil quince y el Voto 778-13 de las trece horas cincuenta minutos del veintiséis de junio del dos mil trece y el Voto 070-04, de las 12:20 horas del 18 de febrero de 2004. En éste último se dispuso que “(...) esta Comisión considera que al analizar el anuncio en cuestión (folio 7), se detecta un error fácil de constatar pues el precio ahí consignado es sumamente bajo y ridículo, además, el mismo periódico que publicó el anuncio aclara que el precio era en dólares y no en colones y que por un error de ellos – La Nación – se publicó el símbolo de moneda incorrecto (folios 19-22 y 50). Por lo consiguiente, se determina que el error no engendra derecho, máxime cuando este es tan evidente, pues en valoración al costo de la vida un pasaje aéreo dos por uno no

cuesta quinientos noventa y ocho colones, consecuentemente un consumidor no puede sacar provecho de un error tan claro (...). Esta circunstancia ha sido desarrollada de forma amplia en nuestro Ordenamiento Jurídico, así en el Código Civil, artículo 22, se establece que "(...) la ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial de éste. Todo acto u omisión en un contrato, que por la intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice, sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero o para la contraparte, dará lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de las medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia en el abuso (...)". Se concluye así que, el ERROR NO CREA DERECHO, por lo tanto el consumidor no puede pretender adquirir un bien como el que se discute (plancha a vapor) en un precio como el que se publicitó, máxime, como ya se dijo cuando este error era de fácil constatación, por lo que esta instancia no puede permitir un abuso del derecho y otorgar al denunciante su pretensión basado en un error fácilmente constatable.

TERCERO: Que vistas las razones expuestas por el Departamento Técnico de Apoyo en la resolución de las diez horas veinte minutos del veintiséis de julio de dos mil diecisiete, se considera que el criterio emitido es acertado.

POR TANTO

1- Se conoce en consulta la resolución del Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor y se confirma la resolución de las once horas cuarenta y dos minutos del primero de diciembre de dos mil quince, que declaró improcedente la denuncia interpuesta por XXXX contra CEMACO INTERNACIONAL S.A. Se dejan a salvo los posibles derechos del interesado para que, si lo tiene a bien, los ejerza en la sede que corresponda. 2) 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 última comunicación del acto. 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. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFIQUESE EXPEDIENTE 2016- 4107.**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero