

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 611-17

**Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas veinte minutos del once
de agosto del dos mil diecisiete**

Denuncia interpuesta por XXXX, portadora de la cédula de identidad número XXXX contra ISHOP COSTA RICA S.A., cédula de persona jurídica número tres-ciento uno-quinientos sesenta y ocho mil ciento cincuenta y tres; por supuesto incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía y/o falta de información 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. Que mediante denuncia recibida el veintiocho de julio de dos mil dieciséis, la señora XXXX interpuso formal denuncia contra Ishop Costa Rica S.A., argumentando en síntesis: "(...) EL DIA 4 DE JUNIO DEL PRESENTE AÑO 2016, FUI A COMPRAR UN CELULAR IPHONE SE EN LA TIENDA ISHOP COSTA RICA. UBICADA DENTRO DE LINCOLN PLAZA EN MORAVIA. DENTRO DE ESE MALL HAY 2 TIENDAS DE ESTAS, YO HICE LA COMPRA EN LA QUE ESTA POR EL PARQUEO. A MI EL CELULAR SE ME CAYO POR ACCIDENTE, Y SE QUEBRÓ LA PANTALLA, FUI A SOLICITAR EL SERVICIO DE REPARACIÓN A DICHA TIENDA Y ME DICEN QUE NO HAY PANTALLAS PARA ESE CELULAR. ESO ME MOLESTA MUCHO YA QUE A LA HORA DE REALIZAR LA COMPRA NO ME MENCIONARON QUE NO HABÍAN REPUESTOS PARA ESTE CELULAR. Y QUE SI QUERÍA REPARARLA LO QUE TENIA QUE HACER ES IR A EUROPA O A ESTADOS UNIDOS. ESO ME PARECE UNA TOTAL FALTA DE RESPETO PARA LOS CLIENTES. YO LO COMPRE MUY ILUSIONADA CON MUCHO ESFUERZO YA QUE LA MARCA APPLE SIEMPRE ME HA GUSTADO Y NO HABÍA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE TENER NADA DE ESA MARCA. Y EL CELULAR LO UTILIZO PARA TRABAJO TAMBIÉN Y SI YO HUBIERA SABIDO QUE NO HABÍAN REPUESTOS PARA ESTOS ESTILOS NI LO COMPRO. Y TAMBIÉN CUANDO FUI A QUE LO REPARARAN ME DIJERON QUE SI NO COMPRE UN SEGURO DE ACCIDENTES, Y ESO NO ME LO MENCIONARON TAMPOCO A LA HORA QUE COMPRE EL CELULAR. YO NECESITO QUE POR FAVOR ME AYUDEN. COMO LO DIGO ES MI HERRAMIENTA DE TRABAJO TAMBIÉN Y ME HACE FALTA. (...)" (el resaltado es del original, expediente digital). La consumidora en su escrito denuncia solicitó la reparación del artículo. Aporta como prueba los documentos visibles en el expediente digital.

SEGUNDO. Que mediante auto de las trece horas cuarenta y siete minutos del catorce de junio de dos mil catorce, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo,

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 (archivo digital número 2017-1-AUT), que fue debidamente notificado a ambas partes (archivos digitales número 2017-5-OTR y 2017-6-OTR).

TERCERO. Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó al ser las nueve horas del veinte de julio de dos mil diecisiete, con la participación únicamente del apoderado de la empresa denunciada (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 tienen:

1. Que el día cuatro de junio de dos mil dieciséis la señora XXXX adquirió en la empresa Ishop Costa Rica S.A., un teléfono celular, marca Apple, modelo iPhone SE 16 GB, serie número C39RPAXJH2XX, con una garantía limitada de un año, por un monto total de quinientos cuarenta y nueve dólares (\$549), cancelados en su totalidad al momento de efectuar el acto de consumo. (factura número 15624, garantía limitada y manual del usuario).
2. Que el servicio solicitado por la señora Fernández Jiménez a la empresa denunciada giró en torno a la reparación del teléfono celular descrito en el hecho probado número uno. (escrito de denuncia, comparecencia oral y privada).
3. Que la información otorgada por la empresa denunciada a la consumidora, de previo a tomar su decisión de consumo, sobre el servicio de reparación brindado no fue suficiente, clara y veraz.

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: Como tales y de importancia para la resolución del presente caso no se tienen.

TERCERO. DERECHO APLICABLE: Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en una falta de información, incumplimiento de contrato y de garantía, en los términos

previstos por los incisos a), b), g) y l) del artículo 34 en concordancia con el numeral 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

CUARTO. CUESTIONES PREVIAS. Sobre la asistencia a la comparecencia: 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 la parte denunciante a pesar de haber sido debidamente notificada; el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública dispone en lo conducente que: “(...) 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.

QUINTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional, queda debidamente comprobado la relación contractual, toda vez que el día cuatro de junio de dos mil dieciséis la señora XXXX adquirió en la empresa Ishop Costa Rica S.A., un teléfono celular, marca Apple, modelo iPhone SE 16 GB, serie número C39RPAXJH2XX, con una garantía limitada de un año, por un monto total de quinientos cuarenta y nueve dólares (\$549), cancelados en su totalidad al momento de efectuar el acto de consumo, tal y como se desprende de la factura número 15624, visible en el expediente administrativo. Sobre el tema de la garantía, obsérvese el documento denominado “Garantía Limitada” en el que se establece de manera clara qué cubre y qué no cubre dicha garantía. Asimismo, en la comparecencia oral y privada el apoderado especial de la empresa denunciada manifestó que los personeros de su compañía encargados de concretar las ventas con los clientes, se encargan de explicar los alcances de la garantía y de igual forma les indican a los consumidores que tanto dentro de la caja que contiene el teléfono celular así como en la página oficial de Apple, se encuentran éstos. No obstante, se colige tanto de prueba documental incorporada al legajo en estudio así como de las manifestaciones vertidas en la audiencia por el representante de la empresa denunciada que la información que se le brinda a la consumidora es al momento de pagar por el artículo adquirido, es decir, en la caja del local comercial. En otras palabras, la información proporcionada a la consumidora no es pre-venta, no se le expone de manera suficiente, clara y veraz sobre todas las condiciones que pudiesen incidir en su decisión de consumo. En este sentido, vale la pena aclarar que los

consumidores tienen el derecho constitucional a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y **a recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo, precepto que es desarrollado en el artículo 1 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva Consumidor, Ley 7472, en cuanto establece que “(...) El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor (...)”. En este esquema, surgió la Comisión Nacional del Consumidor, la cual ostenta la potestad sancionatoria administrativa, de oficio o por denuncia, para castigar las infracciones de las obligaciones a cargo del comerciante, respecto de las prácticas que constituyan abusos en sus relaciones con los consumidores. Asimismo, el ordinal 32 de la ley de cita enumera los derechos de los consumidores, entre los cuales destacan la protección contra riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente, de sus legítimos intereses económicos y sociales, **su acceso a una información veraz y oportuna sobre las diferentes bienes y servicios**, acceso a la vía judicial y administrativa, protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, contra las cláusulas abusivas y la tutela administrativa de sus derechos e intereses legítimos, entre otros. A su vez el cuerpo normativo en mención, en el artículo 34 estipula una serie de obligaciones para los comerciantes, entre las que están el respetar las condiciones de contratación **e informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo**. Este deber de información, el cual no sólo comprende la obligación del comerciante de brindarla, sino que la misma debe darse a conocer de manera veraz, es decir, verídica, transparente, sin recurrir a dobleces, ocultamientos siquiera parciales o sesgos, en perjuicio de quien en su fuero interno se encuentra conformando la voluntad adquisitiva y, adicionalmente, de modo oportuno lo que significa que se debe hacer en tiempo a propósito y cuando conviene, sea una respuesta oportuna ante una interrogante o inquietud. En otras palabras, dicha información debe darse para la ponderación de los diversos aspectos, tanto negativos como positivos, que posee el bien o el servicio de interés; y por ello es indispensable que el consumidor conozca todo lo indispensable e intrínseco al producto que se dispone adquirir y así permitirle valorar las eventuales consecuencias que esa determinación volitiva le conllevará. El incumplimiento de tales deberes, configura de forma automática, infracciones susceptibles de ser sancionadas al margen de la existencia o no de un daño concreto. Partiendo de lo expuesto, se concluye que si bien la empresa denunciada mantiene dentro de sus prácticas comerciales el informar sobre los alcances de la garantía limitada de los artículos que vende, esta información es otorgada al consumidor posterior al momento volitivo en el cual toman su decisión de consumo. Asimismo, queda acreditado que tanto dentro de los empaques o cajas de los artículos comercializados como en la página web de la

empresa se mantienen actualizadas las condiciones de la garantía, empero ésta información no es proporcionada a los clientes de previo a la compra ni mucho menos explicada. En vista de lo anterior, esta Comisión considera que en el caso que nos ocupa, ha existido una clara violación al deber de información para con la señora Fernández Jiménez, incumplimiento tipificado en el numeral 34 inciso b) en concordancia con el ordinal 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472.

SEXTO: Establecido lo anterior, es por lo que la presente denuncia debe ser declarada con lugar contra IShop Costa Rica S.A., por la falta de información, toda vez que con su actuar, la parte accionada incumplió con el ordinal 34 inciso 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 correspondiente, 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)

POR TANTO

1- Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por XXXX contra ISHOP COSTA RICA S.A., por falta de información, según lo establecido en el artículo 34 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y por lo tanto, **a) Se le impone la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS COLONES (¢2 576 500,00) 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. 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 67 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 a la empresa ISHOP COSTA RICA S.A., en la persona de su representante **XXXX**, portador del pasaporte número 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 le impone la sanción de pagar la**

suma de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS COLONES (¢2 576 500,00) 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, 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 procederá a certificar el adeudo correspondiente y remitirá el expediente a la Procuraduría General de la República para la ejecución de la correspondiente multa a nombre del Estado. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. Expediente 2016-2936.**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero