

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 525-16

Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas cinco minutos del dieciocho de abril del dos mil dieciséis

Denuncia interpuesta por el **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACION DE MERCADO**, contra **MON AMOUR LENCERIA S.A.**, cedula jurídica No. tres – ciento uno – quinientos setenta y tres mil doscientos noventa (**MON AMOUR**) por supuesta falta de información, especulación de precios y publicidad engañosa, según lo establecido en el artículo 34 inciso b), c) y h) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 7472 del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que el diecisiete de setiembre del año dos mil catorce, la Licda. Kattia Chaves Matarrita, Jefe del **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACION DE MERCADO**, interpuso denuncia contra **MON AMOUR LENCERIA S.A.**, aduciendo en lo conducente "(...) el día 30 de julio del 2014, se realizó verificación en el establecimiento comercial **MON AMOUR** propiedad de **MON AMOUR LENCERIA S.A.**(...) Funcionarios del departamento de Políticas y Verificación de Mercado de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, (MEIC) se presentan al establecimiento comercial para realizar la verificación de mercado en la presentación de la publicidad y ofertas en diferentes productos según lo establecido en la Ley 7472 y su reglamento, decreto ejecutivo 37899-MEIC. Que mediante el acta de verificación de hechos No. 496-2014, los funcionarios describen los hechos encontrados en el momento de la visita. Se encontró ofertas especiales de tres unidades de producto a un precio "especial". Sin embargo no se informa el precio individual de cada unidad de producto para que el consumidor pueda comparar los términos o beneficios de la oferta. II- Que la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de conformidad con las potestades que le asigna la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) y el Decreto Ejecutivo 37899 Reglamento a la Ley orgánica del Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, tiene dentro de sus objetivos, la verificación de la publicidad de los diferentes medios de comunicación y verificación en el mercado, con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás, disposiciones, cuyo propósito es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores. III. Que el acta de verificación de hechos No. 496 -2014 del 30 de julio del 2014, el establecimiento comercial supra citado no se ajusta a lo establecido por ley en materia de información. (...) De conformidad con el artículo 102 del Reglamento de la Ley 7472, la Dirección de Apoyo al Consumidor le previno mediante acta 496-2014 de fecha 30 de julio 2014 para que corrigiera la situación encontrada para lo cual le otorgaron diez días para su cumplimiento. El comerciante debía presentar mediante declaración jurada evidencia de la o las correcciones realizadas dentro del plazo antes mencionado, sin perjuicio de las facultades de verificación que al efecto tiene la DAC. Al no presentar la declaración jurada se presupone que el comerciante no ha enmendado la información en tiempo por lo que procede la presentación de la denuncia por parte de la DAC ante la Comisión

nacional del Consumidor (...)” (Folios 1 y 2). Junto con la denuncia, el accionante aporta la documentación visible del folios 3 y 4, del expediente administrativo.

SEGUNDO: Que mediante auto de las nueve horas treinta y tres minutos del veintiocho de enero del año dos mil dieciséis, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como Órgano Director, se dio inicio al procedimiento administrativo por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 de la Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a las partes (folios 14,15 a la denunciante y a folio 16 parte denunciada).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las once horas del día tres de marzo del año dos mil dieciséis, con la presencia únicamente de la parte denunciante. Comparecencia grabada digitalmente. (Folios 18).

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

CONSIDERANDO

PRIMERO. HECHOS PROBADOS: Como tal y de importancia para la resolución de este asunto se tienen por demostrados los siguientes hechos:

1-. Que el día 30 de julio del año 2014, el DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACION DE MERCADO realizó una verificación de precios en el establecimiento comercial **Mon Amour**, de la denunciada **MON AMOUR LENCERIA S.A.**, en el cual determinó que: *“(...) Las ofertas especiales de tres unidades de producto por un precio especial, les falta agregar el precio normal del producto unitario (...)*”.

2. Que de conformidad con el artículo 102 del Reglamento de la Ley 7472, la Dirección de Apoyo al Consumidor le previno al comercio, mediante acta 496-2014 para que, dentro de un plazo de diez días naturales, corrigieran la situación encontrada. Prevención que no cumplió la aquí denunciada. (Folios 3 y 4)

SEGUNDO. Hechos no probados: Ninguno de relevancia para el dictado de esta resolución.

TERCERO: En el caso en estudio, el hecho denunciado se enmarca dentro de los alcances de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, concretamente en el incumplimiento de los artículos 34 inciso b), c), y h) es decir por falta de información, publicidad engañosa y especulación.

CUARTO. CUESTIONES PREVIAS: De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos, es necesario recordar que en casos como el presente, si la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de una de las partes – **Mon Amour Lencería S.A.** – denunciante – (folio 18), a pesar de haber sido ésta debidamente notificada (folios 16 y 17); el artículo 315 de la LGAP dispone en lo conducente que *“(...) 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 (...), y en aplicación armónica del principio de verdad real, tutelado en los artículos 214, 221 y 297 *ibidem* y el principio de presunción de inocencia, consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica racional, conforme al numeral 298 de la LGAP.

QUINTO: SOBRE EL FONDO. Partiendo del análisis de lo expuesto, y de las pruebas aportadas a los autos, bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública) se tiene por demostrados los hechos de la denuncia interpuestos por el Departamento de Políticas y Verificación de Mercados, en cuanto el día 30 de julio del año 2014, realizó una verificación de precios en el establecimiento comercial **Mon Amour, (Mall San Pedro)**, de la denunciada **"MON AMOUR LENCERIA S.A."**, en el cual determinó que: *"(...) Las ofertas especiales de tres unidades de producto por un precio especial, les falta agregar el precio normas del producto unitario (...) Se realizó prevención para que corrijan la situación encontrada, para que cumplieran dentro de un plazo de diez días naturales. Prevención que no cumplió la aquí denunciada (...)*. El artículo 34 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), regula el tema del deber de información que tiene el comerciante respecto del consumidor, dicha norma establece: *"Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, la fecha de caducidad, el peso, cuando corresponda, de las características de los bienes y servicios, el país de origen, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante, como sustancias adicionales que se le hayan agregado al producto original (...)*". En términos generales, la suficiencia apareja todos aquellos datos necesarios que, de manera amplia, el interesado requiera saber, de modo que no quede en él duda alguna que pueda generarle un posible perjuicio. La claridad propicia que la información se transmita de forma entendible y pueda con ello constatarse que el consumidor la ha comprendido correctamente. La veracidad apunta a que las condiciones, circunstancias y demás aspectos que sobre el producto se informen, sean ciertos y correspondan a una realidad objetiva y confiable. Con base en los elementos de hecho y de derecho, esta Comisión estima que la denunciada ha incurrido en una falta de información, por cuanto nunca se puso en conocimiento del consumidor cuál es el precio por unidad del producto, en otras palabras, se le omitió información trascendental (precio) al consumidor, que le permitiera determinar si materializaba o no la relación de consumo. El artículo 41 de la Ley 7472, señala *"(...) Promociones y ofertas especiales. Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o e servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor (...)*". El consumidor no tiene cómo saber que se trata de una oferta. Por otra parte resulta de especial importancia destacar que, en el expediente administrativo consta el auto de apertura (folios 11, 12 y 13), en el que se previno a las partes que aportararan en la comparecencia las pruebas útiles para el dictado final de la resolución, para lo cual expresamente se señaló 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 – los que constan en el expediente y son fotocopias deben ser confrontados con sus*

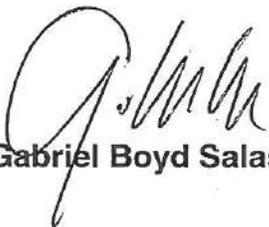
respectivos documentos originales y por lo tanto se deben traer a la audiencia –, informes técnicos, peritajes, actas notariales, fotografías, entre otros (...)” (subrayado y resaltado del original) (folio 12). No se pudo establecer dentro del proceso el “*contradictorio*” en la audiencia de las de las once horas del tres de marzo del año dos mil dieciséis porque la parte denunciada no compareció. Sobre el particular en la resolución de las ocho horas diez minutos del catorce de febrero del año dos mil catorce, se previno a ambas 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 –los que constan en el expediente y son fotocopias deben ser confrontados con sus respectivos documentos originales y por lo tanto se deben traer a la audiencia–, informes técnicos, peritajes, actas notariales, fotografías, entre otros) (...)”. Como corolario, la denuncia debe ser declarada lugar contra MON AMOUR LENCERIA S.A., por falta de información, dado que con su actuar, infringió lo dispuesto en el ordinal 34 incisos b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) y, por ende, se le impone de conformidad con el artículo 57, inciso b) de la misma ley, la sanción en el monto de **DOS MILLONESCUCATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL COLONES (¢2.489.000,00)** correspondiente 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 catorce mil cincuenta colones (¢214 050,00).

POR TANTO

1-Se con lugar la denuncia interpuesta por el **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACION DE MERCADO**, contra **MON AMOUR LENCERIA S.A.**, cedula jurídica No. tres – ciento uno – quinientos setenta y tres mil doscientos noventa (**MON AMOUR**) por falta de información, especulación de precios y publicidad engañosa, según lo establecido en el artículo 34 inciso b), c) y h) 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 impone a **MON AMOUR LENCERIA S.A.**, cedula jurídica No. tres – ciento uno – quinientos setenta y tres mil doscientos noventa, la sanción de pagar la suma de **DOS MILLONESCUCATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL COLONES (¢2.489.000,00)**, 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. b) 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** a el señor **CRISTIAN PRADO ACUÑA**, cédula de identidad número uno – cero novecientos cinco – cero doscientos noventa y nueve, en su condición de representante legal o a quien ejerza el cargo de **MON AMOUR LENCERIA SOCIEDAD ANONIMA**, cédula jurídica Número tres – ciento uno – quinientos setenta y tres mil doscientos noventa, 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 impone a **MON**

AMOUR LENCERIA S.A., cedula jurídica No. tres – ciento uno – quinientos setenta y tres mil doscientos noventa, la sanción de pagar la suma de **DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL COLONES (¢2.489.000,00)**, 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 2260-14.**



Dr. Gabriel Boyd Salas



Licda. Iliana Cruz Alfaro



Lic. Jorge Jiménez Cordero

