

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 236-18**

**Comisión Nacional del Consumidor, al ser las doce horas cincuenta minutos del  
nueve de mayo del dos mil dieciocho.**

Denuncia interpuesta por XXXX, cédula de identidad XXXX contra RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, cédula jurídica XXXX y AMAZON SUPPORT SERVICES COSTA RICA SRL cédula jurídica 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 denuncia recibida el veinte de junio del año dos mil dieciséis, el señor XXXX interpuso formal denuncia contra RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, argumentando, en síntesis: *“(...) el 24/05/2016 compré a través de Amazon un dispositivo para hacer respaldos a través de internet, que fue entregado en las instalaciones de Red Logistic en Miami, Florida, el 27/05/2016. El 09/06/16 recibí en mi casa el paquete. Venía en una caja sellada con cinta adhesiva. Cuando la abrí encontré que el empaque del aparato venía roto y el dispositivo estaba todo rayado. Un día después, el 10/06/2016 envié un mensaje por correo electrónico presentando mi queja a info@redlogistic.com. Una semana después, como no recibí respuesta, traté de comunicarme por la vía telefónica. Después de muchos intentos logré conversar con uno de los empleados de servicio al cliente. Cuando le informé lo sucedido me dejó en espera por más de 10 minutos, por lo que me vi obligado a cortar. Ese mismo día reenvié el correo esperando respuesta, lo cual no ha ocurrido a esta fecha (...)”* (expediente digital). El consumidor solicitó en el escrito de denuncia la devolución del dinero. Aporta como prueba los documentos visibles en el expediente digital, bajo los archivos digitales 1\_Factura Amazon.pdf y 2\_Factura Red Logistic.jpg.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las quince horas treinta minutos del once de mayo de dos mil diecisiete, 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 incisos a) y b) 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 (2017-7-OTR y 2017-8-OTR).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó con la presencia de ambas partes, sin embargo, la misma fue suspendida a efecto de integrar correctamente la litis (archivo digital 2017-3-ACT).

**CUARTO:** Que mediante auto de las diez horas del dieciséis de junio de dos mil diecisiete, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo (Departamento de Procedimientos

Administrativos), esta Comisión actuando como Órgano Director, dictó nuevo señalamiento de audiencia, por supuesta infracción al artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 (archivo digital número 2017-1-RSL), integrándose como parte denunciada a Amazon Support Services Costa Rica SRL, mismo que fue debidamente notificado a las partes (2017-12-OTR y 2017-14-OTR).

**QUINTO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó con la presencia únicamente de la parte denunciada Red Logistic Internacional Sociedad Anónima (archivo digital 2017-4-ACT).

**SEXTO:** 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 probado:

1. Que el denunciante señor XXXX, suscribió un contrato de adhesión establecido por la denunciada RED LOGISTIC INTERNACIONAL S.A., para servicios rápidos de paquetería, en el cual el solicitante aceptó los términos y condiciones, se registró en la base de datos de la denunciada, para lo cual aportó una dirección física así como medios de contacto en el país, para la eventual entrega a domicilio de paquetes (audiencia, min. 20:07 a 21:38).
2. Que la empresa denunciada Red Logistic, como prestación de dicho contrato, puso a disposición del consumidor, una dirección física ubicada en el extranjero, y destinada para la recepción de paquetes que sean adquiridos por el consumidor igualmente en el extranjero, además incluyendo el servicio del envío al país, nacionalización, y entrega al domicilio en el territorio nacional, por un precio que cobra al consumidor (audiencia, min. 20:07 a 21:38).
3. Que el veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis el denunciante XXXX, a través de la página web [www.amazon.com](http://www.amazon.com), adquirió un artículo en condición NUEVO, denominado *Pogoplug Series 4 Backup Device*, por un costo de cincuenta y dos dólares con setenta y cinco centavos (\$52.75) (ver factura de compra bajo la orden 106-4620091-1985864, visible en archivo digital 1\_Factura Amazon.pdf).
4. Que el sitio amazon.com fungió como intermediario en la transacción, mientras que el vendedor real del artículo, identificado en la plataforma amazon.com como "55codman", fue quien despachó la mercadería una vez recibida la orden de compra a través de dicha plataforma (ver factura de compra bajo la orden 106-4620091-1985864, visible en archivo digital 1\_Factura Amazon.pdf).
5. Que el denunciante XXXX, al realizar la compra del artículo mediante el sitio en línea indicado, solicitó se remitiera al domicilio que la denunciada Red Logistic

puso a su disposición en el extranjero, a efecto de recibir el artículo adquirido, descrito en el hecho probado anterior, y trasladarlo al país. (ver factura 920726, visible en el archivo digital 2\_Factura Red Logistic.jpg).

6. Que el artículo comprado a través de dicha plataforma electrónica, fue entregado en las instalaciones que mantiene la denunciada Red Logistic, en Miami, Florida, en fecha del 27 de mayo de 2016 (hechos de la denuncia no disputados por la denunciada, y audiencia min. 3:10).
7. Que la denunciada Red Logistic, conforme a los términos pactados con el consumidor, procedió a enviar al país y realizó la importación del producto adquirido por el denunciante, resultando que en la Aduana se realizó la apertura del embalaje (audiencia min. 12:40).
8. Que la denunciada Red Logistic procedió con la entrega del paquete en el domicilio del denunciante, esto último en fecha 09 de junio de 2016, el cual venía en una caja sellada con cinta adhesiva, y percibió por este servicio, un monto de siete mil setecientos colones (¢7.700) (hechos de la denuncia, y factura 920726 aportada por el denunciante según documento 2\_Factura Red Logistic.jpg; audiencia min. 8:18 y min. 15:35).
9. Que el consumidor, inconforme con las condiciones en las que se encontraba el artículo que recibió, presentó reclamo por las vías que dispuso la denunciada Red Logistic, la cual le indicó que no se haría responsable por tal situación, y que, en última instancia, ofreció reembolsar el costo de transporte cobrado, ofrecimiento que no fue aceptado (audiencia min. 4:24 y min. 4:54).

**SEGUNDO: HECHOS NO PROBADOS.** De relevancia para el dictado de esta resolución, no se tuvo por demostrado:

1. Que la denunciada Amazon Support Services, a través de su casa matriz, haya realizado la venta en calidad comerciante, como titular de la mercancía que fue adquirida por el denunciante.
2. Que la denunciada Red Logistic hubiere verificado el estado en que ingresó el artículo a su punto de recibo en el extranjero.
3. Que la denunciada Red Logistic hubiere informado al denunciante, sobre el estado en que fue recibido el bien adquirido por el denunciante, al momento de ser entregado al casillero facilitado por la denunciada Red Logistic Internacional S.A.
4. Que, durante el proceso de importación, al momento de realizarse la apertura del embalaje ante los agentes aduaneros, el artículo hubiere sido dañado.

5. Que la denunciada Red Logistic haya incumplido con el contrato de transporte de mercancías, consistente de la entrega a domicilio del producto adquirido por la denunciante mediante el sitio de comercio electrónico supra citado.

**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 incumplimiento de contrato 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 No. 7472; así como el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Decreto N° 37899-MEIC; y su reforma, mediante decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017.

**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, en que la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de alguna de las partes del procedimiento a pesar de haber sido debidamente notificadas; el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública dispone en lo conducente: “(...) 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 racional (artículo 298 L.G.A.P.).

**QUINTO. 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 las partes, por cuanto el veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis el señor XXXX, adquirió por medio de la página web de la empresa denunciada AMAZON SUPPORT SERVICES COSTA RICA SRL, un artículo denominado *Pogoplug Series 4 Backup Device*, por un costo de cincuenta y dos dólares con setenta y cinco centavos (\$52.75) (ver factura de compra bajo la orden 106-4620091-1985864, visible en archivo digital 1\_Factura Amazon.pdf); y con ocasión de dicha compra, tal como se tiene por demostrado, que el señor XXXX contrató con la empresa denunciada RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, el servicio de transporte de mercadería, a efecto de trasladar al país el artículo descrito en el hecho probado primero, por un monto de siete mil setecientos colones (¢7.700) (ver factura 920726, visible en el archivo digital 2\_Factura Red Logistic.jpg). El denunciante, en el escrito de denuncia, alegó que el artículo adquirido al momento de ser entregado por parte de la denunciada Red Logistic Internacional S.A., venía en un empaque sellado con cinta adhesiva y el dispositivo presentaba rayas, lo que según presume, no era aceptable por tratarse de un artículo nuevo. Como descargo, en la comparecencia oral y privada, el representante de la denunciada Red Logistic Internacional S.A., rechazó los cargos indicando: “(...) *El artículo que él menciona venía roto y el dispositivo que estaba todo rayado, no se adquirió a mi representada sino como él mismo lo indica lo adquirió a través de la*

*empresa Amazon (...)*” (min 2:18). Además, destaca, el servicio que se ofreció y contrató el denunciante es el de transporte de mercadería internacional regulada por la Dirección General de Aduanas, *como auxiliar de la función pública en la modalidad de paquetería rápida, siendo que el artículo no fue adquirido a través de su representada, por lo que no tienen responsabilidad sobre el estado en que el artículo venía ni de otorgar garantía sobre este* (audiencia min. 3:12). Agrega la denunciada Red Logistic, que considera que no está obligada a sufragar ningún tipo de garantía sobre el producto, pues desconoce el estado en el que se recibió el paquete (audiencia min. 3:45), pero que en todo caso indica, se cumplió conforme a los términos pactados con el consumidor al realizar la importación del producto adquirido por el denunciante, resultando que en la Aduana se realizó la apertura del embalaje (audiencia min. 12:40), y que procedió con la entrega del paquete en el domicilio del denunciante, esto último en fecha 09 de junio de 2016 (hechos de la denuncia, y factura 920726 aportada por el denunciante según documento 2\_Factura Red Logistic.jpg; audiencia min. 8:18 y min. 15:35). Sin lugar a dudas para esta Comisión, **en el caso de la denunciada Amazon Support Services**, ésta fungió como un intermediario o facilitador de la compra, siendo evidente que su intermediación en la transacción de marras, resulta de carácter financiero, puesto que no era titular de la mercadería sino un tercero, y que, evidentemente, ni ésta como intermediaria ni el tercero vendedor, recibieron reclamo alguno por parte del denunciante con respecto a la mercadería vendida a través de ese sitio. Así las cosas, es improcedente establecer si ésta ha incurrido en incumplimiento, o bien, endilgarle responsabilidad alguna por los hechos denunciados, puesto que no se ha acreditado según la evidencia aportada a los autos, que el artículo hubiere sido entregado en las condiciones que reclama el denunciante, de tal forma que se pueda establecer sin lugar a dudas, que los supuestos daños son de su entera responsabilidad. En cuanto a esta denunciada, solo queda por aclarar, que, si bien la territorialidad es un factor determinante en esta materia, sin embargo, por lo expuesto, resulta innecesario establecer si resultan o no aplicables en este caso, las normas y principios jurídicos criollos. Por otra parte, **en el caso de la denunciada Red Logistic Internacional S.A.**, queda demostrado que únicamente actuó a nombre y por cuenta del consumidor, al pactar con éste un servicio de transporte, y recibir a nombre de denunciante, la mercancía que fue adquirida a un tercero, con el propósito de transportarla e importarla al país, para finalmente materializar una compra realizada originalmente mediante plataforma electrónica. En el caso de marras, para esta Comisión queda claro que, si existe responsabilidad de esta denunciada como encargada del servicio de transporte, mediando en el presente, tanto un incumplimiento contractual como falta de información. De acuerdo a la exposición que realiza la denunciada en este caso, advierte que el bien importado no le fue adquirido a ésta y por ello, no debe al consumidor, garantía alguna. En ese sentido, llevaría razón tal argumento, pero como se verá en líneas seguidas, se aleja de los actos que son propiamente imputables al prestador de servicio de transporte, tal como se definió a sí misma la denunciada, y que de acuerdo a la Guía Aduanera de Costa Rica, se le refiere como: *“individuos o empresas cuya actividad consiste en prestar servicios de transporte expreso o rápido, vía aérea o terrestre, de documentos y paquetería”* (Documento del Programa Regional de USAID de Comercio para CAFTA-DR, elaborado por la Dirección General de Aduanas (DGA) de Costa Rica, con apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Está claro por demás, que bajo esa descripción, realiza sus actividades amparadas al Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, que se desprende del Tratado del mismo nombre, ratificado

por nuestro país por Ley 7485, según Alcance No. 18 a La Gaceta No. 99 del: 24 de mayo de 1995; en su artículo 44 establece que: *“Constituyen empresas de entrega rápida o courier las personas legalmente establecidas en cada país signatario, cuyo giro o actividad principal sea la prestación de los servicios de transporte internacional expreso a terceros por vía aérea o terrestre, de correspondencia, documentos, y envíos de mercancías que requieran de traslado y disposición inmediata por parte del destinatario”*. Como se viene exponiendo, tal argumento de la denunciada no es de recibo. Como se puede observar, los servicios de transporte bajo la modalidad de entrega rápida o “Courier”, pueden ser contratados por el costarricense vía personal o electrónica, con proveedores nacionales o extranjeros, mediante suscripción de un contrato según el cual, el prestador del servicio de entrega rápida, recibe y custodia mercancías por encargo del consumidor, y en esa condición, las importa al país entregándolas finalmente a éste último, cumpliendo como parte de este servicio, con todos los requisitos y obligaciones que la nacionalización de mercancías implica. Así las cosas, cuando el prestador del servicio, recibe bienes ajenos actuando por nombre y cuenta de consumidor, asume en ese orden, el carácter de depositario, conclusión claramente amparada en el artículo 472 del Código de Comercio: *“El envío de las mercaderías al domicilio del comprador o a cualquier otro lugar convenido que hiciera el vendedor por medio de empleados o encargados del comprador, importa la tradición efectiva de ellas; pero si el envío se hace por medio de empleados del vendedor, la entrega no se considerará hecha en tanto el comprador o quien legalmente lo represente, no las haya dado por recibidas.”* (lo resaltado es suplido). Esto además debe entenderse en relación con el artículo 474 del Código de Comercio: *“La entrega de la mercadería al porteador, cualquiera que sea la forma de transporte empleada, equivale a la entrega al comprador. (...)”*, y con el artículo 335 ídem: *“El porteador está obligado: (...) a) A recibir las mercaderías para su traslado en el tiempo y lugar convenidos; (...) e) A cuidar y conservar las mercaderías en calidad de depositario desde que las reciba hasta que las entregue a satisfacción del destinatario; (...) h) A entregar en la estación o lugar de destino las mercancías en un todo de conformidad con lo consignado en la guía; (...) j) A cumplir la orden del remitente respecto al destino de la mercadería, ya sea dejándola en un determinado lugar del trayecto o llevándola a otro sitio, siempre que por su parte el remitente le devuelva la guía y le pague cualquier diferencia de flete que provenga de la contraorden, todo conforme al artículo siguiente; (...)”*; lo cual denota claramente los alcances del deber que adquiere el transportista cuando actúa a nombre y por cuenta del consumidor. Por tal motivo, concuerda esta Comisión, que la responsabilidad del transportista únicamente podría afirmarse si incumple sus obligaciones en el traslado de la mercancía, y esto se provoca, ya sea inobservando sus deberes de cuido y conservación, o ejecutando defectuosamente la prestación de alguna otra forma, tal como claramente lo ha definido la jurisprudencia de la máxima autoridad judicial en materia civil, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, al establecer los alcances de la responsabilidad del transportista en un contrato de servicio de transportes: *“VII.- Resuelto lo anterior, valga recordar que la culpa contractual deriva del incumplimiento de un vínculo obligatorio y se traduce en la violación del derecho ajeno. Es una institución de orden privado a raíz de la obligación quebrantada con el incumplimiento. La culpa encierra, ausencia de diligencia en el actuar, en el obrar, en el decidir, en vigilar, en ordenar, etc., y para que tal diligencia no falte es indispensable para el agente poseer cierto grado de capacidad en elegir y vigilar para comprender así el acto por cumplir y sus consecuencias, no solo frente a terceros, sino también sobre su*

propia persona, y aunque no esté en su ánimo ocasionar una lesión al derecho ajeno. El agente debe reunir entonces las aptitudes necesarias para poder decidirse a actuar o no actuar, sus acciones o abstenciones deben estar orientadas a evitar toda posibilidad de daños, engaños o maniobras. **Cuando falta control, orientación, vigilancia o elección, y hay omisión en hacer, no hay duda de que el agente deberá correr con las pérdidas, pues la convivencia jurídica impone deberes de prudencia, diligencia o precaución por razones de la naturaleza de las cosas, de las circunstancias o de las personas.** La infracción culposa a esos deberes -aunque sea de índole omisiva- coloca al agente, como dijimos, en la obligación de resarcir el daño causado al derecho ajeno. Ahora bien, la graduación y prestación de la culpa contractual por regla general depende de la voluntad presunta de las partes, quienes definen las disposiciones sobre la medida de la conducta (diligencia). Estas pueden aumentar la cantidad de prestación fijada por la ley o disminuirla. VIII.- Lo enunciado en el considerando precedente calza perfectamente en este caso. Debe recordarse que un transportista a pesar de la existencia de cláusulas contractuales limitativas de su responsabilidad, no es un simple arrendante de contenedores, tan es así que el mismo fallo recurrido señaló en su Considerando VII: "...la responsabilidad del transportista únicamente podría afirmarse si incumple sus obligaciones en el traslado de la mercancía, ya sea inobservando sus deberes de cuidado y conservación, o ejecutando defectuosamente la prestación de alguna otra forma" (Resolución N°653-1999 de las quince horas con veinte minutos del veintiséis de enero de mil novecientos noventa y nueve; lo resaltado es suplido). Está claro que el servicio de transporte en este caso, como bien lo alega la parte denunciada, se completó con la entrega del bien al denunciante, y así se desprende de la factura 920726 (visible en el archivo digital 2\_Factura Red Logistic.jpg) aportada a los autos lo cual, sin embargo, solo atiende a demostrar que se cumplió con una parte de las obligaciones del transportista, esto es, ejecutar la entrega al domicilio; mientras que subsistió un segundo aspecto incumplido, y sobre el cual se le atribuye responsabilidad a la denunciada, en cuanto al debido cuidado que debía resguardar el transportista sobre el bien, el cual aunque fue entregado, no se encontraba en las condiciones que el consumidor esperaba y pretendía, pues ingresó en condiciones que eran inaceptables al tratarse de un objeto adquirido como nuevo, tal como se desprende de la prueba aportada a los autos (véase factura de compra del artículo). Si bien es cierto, como lo manifiesta la denunciada Red Logistic Internacional S.A., que el bien comprado no le fue adquirido a ésta, sino a un tercero por medio de la plataforma de compras en línea, **no se tuvo por demostrado que la denunciada hubiere entregado al consumidor, los bienes en las mismas condiciones en las que las recibió del comerciante a nombre comprador,** ya que, evidentemente, no demostró que hubiere hecho una revisión al momento de recibir la mercadería que el denunciante le encargó recibir, custodiar y posteriormente importar al país, con lo cual tornó incierto para el consumidor, poder ejercer cualquier reclamo en contra del vendedor, ante el evento de que las mercancías en cuestión, no cumplieran con las condiciones pactadas. En ese sentido, es pertinente establecer que tal revisión es parte del deber de diligencia de la empresa de casilleros, y que se desprende del artículo 1349 del Código Civil: *Es obligado el depositario a prestar en la guarda y conservación de la cosa, el cuidado y diligencia que acostumbra emplear en la guarda de sus propias cosas.* Dicho deber mínimo de diligencia, implica necesariamente verificar al momento del arribo de las mercancías, que estas corresponden a los bienes que fueron adquiridos por el consumidor, y las condiciones en las que se reciben, a efectos de informar al consumidor sobre cualquier discrepancia que surja al respecto,

acto que no se realizó en este caso, por cuanto expresamente manifestó el representante de la denunciada, que abren el paquete hasta el momento en el que ya se encuentra en la aduana (min. 12.30). Considera esta Comisión, que dicha verificación es una obligación que no solo surge de la obligación contractual por el transporte que la denunciada asume para con los bienes del consumidor, sino además, porque como auxiliar aduanero, es su deber tener conocimiento de las mercancías que transporta, a efectos de estimar correctamente cargos tributarios, de transportes y de seguro, así como declararlas ante la Administración Aduanera. En este aspecto, como prestador del servicio, tiene el deber frente al consumidor, de conocer las mercancías que transporta, so pena de que no se le trasladen bienes prohibidos o ilegales, o bien, mercancías que no corresponden a lo adquirido por el consumidor, a efectos de evitar pérdidas innecesarias, e inclusive, evitar trasladarle al consumidor costos que no son los que legal y contractualmente debe asumir. Así se desprende del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), que en su artículo 45, dispone las obligaciones de dichas empresas de entrega rápida: *Las empresas de entrega rápida deberán cumplir, entre otros, con los requisitos y obligaciones siguientes: a) Rendir una garantía que será fijada por el Servicio Aduanero. b) Mantener un registro de inventarios de acuerdo con las disposiciones que emita el Servicio Aduanero. c) Conservar la copia del manifiesto de entrega rápida. d) Presentación a la aduana de los bultos transportados al amparo del manifiesto de entrega rápida. e) Entrega de los envíos de entrega rápida a la aduana correspondiente. f) Responder ante la aduana por cualquier diferencia que se produzca en cantidad, naturaleza y valor de las mercancías declaradas respecto de lo efectivamente arribado o embarcado. g) Mantener a disposición del Servicio Aduanero los documentos que sirvieron de base para la confección de los formatos de entrega y salida de las mercancías.* Además, la lógica y sana crítica permite concluir, que, si los bienes presentan daños visibles o evidentes, en su empaque o embalaje, el custodio de éstos debe dar aviso oportuno al consumidor, no sólo para que tome las decisiones que estime pertinentes, sino para evitar que le sea endilgado como transportista, responsabilidad alguna por cualquier desmejora de los bienes por daños que hayan sido ajenos a la custodia de éstos. En cuanto a este aspecto, el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, claramente establece que *“Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.”* como ocurriría, ante el supuesto de que el consumidor hubiere manifestado de previo al transportista, que el bien ingresaría en condiciones particulares (p.e. compra de artículos de segunda, artículos dañados para repuestos, etc), lo cual no es el caso aquí. No se trata de afirmar que el transportista debe verificar que cada artículo recibido funcione para el propósito que fue comprado (algo que en realidad escapa a la denunciada), pero cuando menos, que informe al consumidor no solo que recibió las mercancías, sino además el estado en que éstas ingresan, especialmente cuando debe tener a su vez una copia de la factura para su confrontación, por ser ese momento el idóneo y oportuno para ello, de tal forma que el consumidor tenga elementos objetivos para descargar reclamos si corresponde, y apoyar al consumidor que está indefenso por la distancia, para accionar cualquier mecanismo de reclamo en contra del comerciante. Es claro, como se aprecia de la factura de compra emitida por la plataforma Amazon.com, evacuada en la comparecencia, que el producto fue adquirido en condición nuevo, y bajo esa descripción, es lógico esperar que la empresa transportista hubiere informado oportunamente al consumidor, si el bien que recibido del comerciante correspondía o no al adquirido, según la factura que le fue reportada, y a su vez, en qué condiciones le fue

entregado el mismo, por ejemplo, si éste viene sellado en su empaque original o presenta señas de apertura, si físicamente se aprecian daños en el empaque, entre otros (archivos denominados 1\_Factura Amazon.pdf y 2\_Factura Red Logistic.jpg). De no hacerse así, es razonablemente aceptable, que el consumidor presuma que el bien fue recibido por la denunciada, precisamente en las condiciones en que lo adquirió de la plataforma electrónica (en este caso, como un artículo nuevo, ergo, sin señas de uso o daño aparente alguno), y, en consecuencia, si no fuere así, que sea contra ésta pueda reclamar por las condiciones en las que se recibió el artículo importado. Ciertamente, si tales gestiones generan costos al transportista, los cuales es razonable que pueda trasladarlos al consumidor, habiéndolos previamente informado, pero inclusive, aunque ello no se pacte, tampoco le releva de cumplir con ese mínimo deber de diligencia e información como aquí se describe. Es así como, respecto a la denunciada Red Logistic, la prueba permite confirmar que ésta nacionalizó el bien y lo entregó al domicilio del consumidor, pero incurrió en faltas a su deber de diligencia durante la custodia y transporte del bien, entregándolo en condiciones inferiores a las que fue adquirido, abonado a que el transportista omitió informar adecuadamente del estado en que se encontraba el bien, desconociendo el consumidor en todo momento, en qué condición fue recibido por primera vez el artículo, y en qué condición fue entregado y retirado de la aduana. Derivado de dicha falta de información, que es atribuible a la denunciada, se deja al consumidor en un estado de indefensión, al generarse una condición de desinformación que le impide tomar la mejor decisión de consumo (como podría haberlo sido, retener el bien y devolverlo al comerciante, o bien, ejercer oportunamente los mecanismos de reclamo por los medios que puedan corresponder). De haberse cumplido diligentemente ese deber de cuidado, la denunciada Red Logistic habría revisado el artículo al momento de recibo, y a su vez, informado oportunamente al comprador, que el bien presentaba señas de daños o defectos al momento de recibirse en el casillero en el país extranjero (especialmente por cuanto la factura de compra advierte expresamente que el artículo es nuevo), con lo cual claramente se habría evitado al consumidor tener que asumir la totalidad de los gastos completos de importación, con la complicación de que, al estar inconforme con el producto, si necesita regresarlo, debe asumir los costos de envío, tornando en suma onerosa la solución a la disconformidad, y limitándose la oportunidad de devolver el bien defectuoso al vendedor, si así hubiere sido recibido por el transportista, lo cual no demostró en su descargo. Por otra parte, sería aceptable trasladarle esos costos al consumidor si previamente es informado de la condición en la que se recibió el artículo, y éste, con ese conocimiento, acepta el transporte del mismo al país. De no hacerse así, solamente se le está entregando a éste último sin su conocimiento ni consentimiento, el artículo comprado en condición defectuosa, por lo que es claro que el consumidor en ese orden, puede plantear el reclamo amparado en la póliza de transporte que le fue cobrada como parte del servicio de importación, una vez recibido el artículo en el territorio nacional y constatado el supuesto. Más, sin embargo, de los hechos alegados por la parte, esta opción tampoco le fue facilitada por la empresa transportista Red Logistic, que, aun y cuando recibió reclamo vía correspondencia electrónica, se limitó a ofrecer la devolución del monto del transporte, lo cual es inferior al monto del valor real del bien (hechos de la denuncia, y factura 920726 aportada por el denunciante según documento 2\_Factura Red Logistic.jpg; audiencia min. 8:18 y min. 15:35). No demostró la denunciada haber brindado información oportuna y veraz al consumidor, y en ese mismo orden, no puede tenerse por comprobada que la denunciada fuese ajena al daño, y en ese sentido esta

Comisión no puede liberarle de responsabilidad. Así las cosas, se encuentra reprochable una omisión importante en el deber *in diligendo* de la denunciada, al no haberlo informado oportunamente al consumidor, incumpliendo con lo pactado; y según los principios de la lógica y sana crítica racional, esta Comisión estima que la denuncia ser acogida en cuanto a esta denunciada, toda vez que con su actuar, incumplió el deber de cuidado que es consecuente y natural al contrato de transporte, y a su vez, omitió información para con el consumidor, lo cual contraviene de forma directa al artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472. En esta línea de ideas, concluimos que el comerciante Red Logistic, no presentó prueba idónea que desvirtuara haber sido ajena al daño, ni que hubiera informado adecuada y oportunamente a la accionante, por ende, al no contarse con prueba alguna del cumplimiento idóneo de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, procede, en conclusión, declararse la presente denuncia con lugar, por falta de información, por incumplimiento de los ordinales a) y b) del artículo 34 supracitado. Tal infracción amerita como sanción la imposición de una multa, de conformidad con el artículo 57, inciso b) y 59 de la misma Ley. Esta se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación de los infractores en el mercado, así como el grado de intencionalidad, al no comunicar a los consumidores el estado en el que se reciben los paquetes en el casillero ubicado en exterior, para que estos cuenten con un margen mínimo para evitar su indefensión en el país de origen, por lo que se fija en el extremo mínimo para este tipo de incumplimientos, sea la suma de dos millones quinientos cincuenta y siete mil colones (**¢2.557.000,00**) 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 sesenta y dos mil novecientos colones (¢255.700,00). En cuanto al incumplimiento contractual, apreciándose que el denunciante si bien estimó su denuncia en la suma de 30.000 colones (así se desprende del formulario de denuncia), tal suma en apariencia resulta es equivalente al valor del bien, y no al valor del contrato de transporte (que según la factura aporta a los autos fue por un monto de siete mil setecientos colones (¢7.700); por lo que, no estando claro si lo pretendido es que se le devolviera suma alguna, o se le reconociera el valor del bien, tales extremos no se pueden acoger en uno u otro sentido, ya que, o bien no lo solicitó (la devolución del costo del servicio), o bien, no es competencia de esta Comisión pronunciarse eventualmente sobre daños y perjuicios (en cuanto al valor del bien), esto último de conformidad con los artículos 46 y 53 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472; por lo cual, se debe omitir disposición en ese sentido.

### **POR TANTO**

1.- Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por XXXX contra RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA por incumplimiento contractual 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, No. 7472. De conformidad con el artículo 57 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, se impone a RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA sanción de multa, debiendo pagar ésta la suma de **dos millones quinientos cincuenta y siete mil colones (¢2.557.000,00)**

correspondiente a diez veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República; monto que deberá cancelar 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.

2.- Se declara sin lugar la denuncia en contra de AMAZON SUPPORT SERVICES COSTA RICA SRL, y sin lugar en cuanto a los demás extremos no contemplados.

3.- 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.

4.- 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 contra RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumplan con lo aquí dispuesto o POR TANTO: “(...) *Se impone a **RED LOGISTIC INTERNATIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA**, de conformidad con el artículo 57 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, la sanción de pagar la suma de **dos millones quinientos cincuenta y siete mil colones (¢2.557.000,00)** correspondiente a diez veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República; monto que deberá cancelar 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, o alternativamente, en San José, Tibás, del periódico La Nación, 400 metros Este, calle 13, avenida 45, edificio ASEBANACIO; 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. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE EXPEDIENTE 2016-2415.**

**Dr. Gabriel Boyd Salas**

**Lic. Jorge Jiménez Cordero**

**Licda. Laura Ávila Bolaños**