

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 272-18**

**Comisión Nacional del Consumidor, al ser las once horas cuarenta minutos del seis de junio del dos mil dieciocho.**

Denuncia interpuesta por **XXXX**, cédula de identidad **XXXX**, contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES (COOPENAE)** cédula jurídica **XXXX**; por supuesta falta de información según lo establecido en el artículo 34 incisos b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que mediante escrito recibido el dieciséis de mayo de dos mil dieciséis, la señora **XXXX** interpuso formal denuncia contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)** argumentando en síntesis que: "(...) *COOPENAE SE NEGÓ AL PAGO DE UNA PÓLIZA POR SEGURO DE VIDA DE MI HERMANO FALLECIDO XXXX, CÉDULA 1-0500-0697 DE LA CUAL YO SOY BENEFICIARIA EN UN 100%. LA PÓLIZA ESTABA AL DÍA AL MOMENTO DE SU DEFUNCIÓN, SE GESTIONÓ EL PAGO EN TIEMPO Y FORMA, Y NO SE CONCRETÓ. EL MONTO ESTIMADO DEL SEGURO CORRESPONDE A 10.000.000,00 DE COLONES. SE REMITIÓ OFICIO EN FECHA 22 DE ABRIL DE 2016 AL SUB GERENTE (sic) DE COOPENAE Y A LA ENCARGADA DEL ÁREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOLICITANDOLES UNA REVALORACIÓN DEL CASO Y A LA FECHA NO SE HA TENIDO RESPUESTA. SE LES BRINDÓ UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ART. 6 DE LA LEY 9097, DICHO PLAZO YA EXPIRÓ. EN FECHA 4 DE MAYO DE 2016 INDICAN QUE EL CASO LO TIENE EL DEPARTAMENTO LEGAL, QUE HASTA ESTE MOMENTO NO SE HA PRONUNCIADO TAMPOCO. (...)*". La mayúscula es del texto original. Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles en el expediente administrativo digital que se identifican como 1\_CARTA COOPENAE (1).pdf, 2\_Gmail – reclamo administrativo promovido por XXXX.pdf, 3\_IMG-20160416-WA0014.tif, FORMULARIO.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las nueve horas cincuenta y ocho minutos del dos de febrero del dos mil dieciocho, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesta infracción a los artículos 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), el cual fue debidamente notificado a ambas partes (documentos 2018-1-AUT, comprobante 2018-1-AUT CAS-08884-Y8C8F42016-1955-EXP y 2018-11-OTR).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se realizó a las nueve horas del siete de marzo de dos mil dieciocho, con la presencia de ambas partes (comparecencia grabada digitalmente) (autos).

**CUARTO:** Que se ha 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 demostrado:

1. Que la señora XXXX es beneficiaria del señor William Vargas Jiménez asociado de la entidad **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)** (documento 3\_IMG-20160416-WA0014.tif, documento 2016-4-OTR SMS-RESPUESTA – XXXXreclamo-por no aplicación sms.docx, min 26:44 y 33:12).
2. La accionante el día diecinueve de noviembre del 2015, llama a la **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)**, le comunican de la existencia de unas cuotas atrasadas (min 18:15).
3. Que el Reglamento del Socorro Mutuo Solidario 2015, de la Cooperativa Nacional de Educadores R.L. (COOPENAE) se publicó en La Gaceta No. 216 del 06 de noviembre del 2015, el cual se encontraba vigente al momento del fallecimiento del señor William Vargas Jiménez. (min 56:12).
4. Que el día veinte de noviembre de dos mil quince, mediante comprobante de caja, se realiza el pago correspondiente a cuatro cuotas correspondiente al Socorro Mutuo Solidario (documento PRUEBA DENUNCIANTE min 48:49, 49:23 y 50:48).
5. Que el señor William Vargas Jiménez falleció el día 21 de noviembre del 2015. (documento 3\_IMG-20160416-WA0014.tif).
6. Que la accionante gestiona en tiempo la solicitud de liquidación de la póliza del señor XXXX, referida en el primer hecho probado, ante la denunciada (documento 3\_IMG-20160416-WA0014.tif).
7. Que el día veintidós de marzo de dos mil dieciséis, la **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)**, realiza la liquidación respectiva a la señora XXXX en calidad de beneficiaria, de los montos correspondientes que tenía el asociado XXXX (documento 3\_IMG-20160416-WA0014.tif min 31:05 y 34:37).
8. Que mediante nota fechada 22 de abril de 2016 la denunciante presenta reclamo administrativo por incumplimiento en la cancelación de póliza de vida del señor XXXX (documento 1\_CARTA COOPENAE (1).pdf min 22:10).
9. Que mediante correo electrónico de fecha 4 de mayo de 2016, la funcionaria de la denunciada, la señora Patricia Pereira Sánchez Jefe de Responsabilidad Social, comunica a la denunciante, que su nota fechada 22 de abril, ha sido trasladada a la asesoría legal a fin de dar respuesta (documento 2\_Gmail – reclamo administrativo promovido por XXXX.pdf min. 29:05 y 29:19).
10. Que mediante correo electrónico de fecha 25 de mayo de 2016, la funcionaria de la denunciada, la señora Patricia Pereira Sánchez Jefe de Responsabilidad Social,

adjunta respuesta a la consulta sobre el reclamo, siendo esto una carta fechada 25 de mayo de 2016 RS 0537-2016 suscrito por ella misma, en donde se declina el reclamo de la señora Vargas, por no estar conforme a derecho ni al mérito de los hechos objetivos que rigen el seguro colectivo de vida (documento PRUEBA DENUNCIADA.pdf, documento 2016-4-OTR SMS – RESPUESTA – XXXX reclamo-por no aplicación sms min 45:19).

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

1. Que al señor XXXX, se le aplicara el rebajo correspondiente a las cuotas del socorro mutuo solidario por medio de planilla.

**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 una falta de información, en los términos así previstos por el artículo 34 inciso a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472).

**CUARTO: SOBRE LOS HECHOS DE LA DENUNCIA:** 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 el señor XXXX y la **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)**, prueba de ello, fue que el veintidós de marzo de dos mil dieciséis, la parte denunciada le entrega la liquidación correspondiente a la señora XXXX en calidad de beneficiaria (ver documento 3\_IMG-20160416-WA0014.tif). Durante la comparecencia oral y privada, celebrada a las nueve horas del día siete de marzo del dos mil diecisiete, la parte accionante confirmó los hechos (min. 2:32). Por su parte la Licda. Marielena Mora Schlager abogada de la **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)**, replicó que: *“(...) no nos encontramos ante una póliza de seguro de vida (...)” (min 2:21)“(...) sino el señor XXXX lo que contrato o el programa al cual se afilió es un programa que desarrolla la Cooperativa Nacional de Educadores denominado Socorro Mutuo Solidario este programa según lo establece su reglamento (...) aporto como prueba (...)” (min 2:29)“(...) es un programa financiado con los aportes mensuales no reembolsables que hacen los asociados participantes y tiene los siguientes servicios (...)”(min 2:55)“(...) participación en una póliza de seguro colectiva suscrita por COOPENAE cuyos beneficios y condiciones están descritos en la documentación pertinente (...)” (min 3:09)“(...) es importante indicar que este reglamento establece las pautas, requisitos, condiciones y limitaciones para los participantes del socorro mutuo solidario que reitero no es un simple contrato o póliza de seguro de vida (...)”(min 3:49)“(...) COOPENAE no será responsable del pago de coberturas definidas en el artículo primero del Reglamento respecto de aquellas personas asociadas dejaran de pagar sus cuotas mensuales al socorro mutuo solidario pues la falta de pago de una sola cuota provoca la exclusión del seguro colectivo y los beneficios indicados en el artículo primero (...)” (min 4:38)“(...) toda solicitud de reingreso al socorro mutuo solidario requiere que el asociado se realice las pruebas de asegurabilidad dentro de los plazos establecidos por la aseguradora así como la aceptación de la aseguradora (...)” (min 5:06)“(...) señor ex asociado XXXX no se encontraba al día (...) en el pago de las*

cuotas del socorro mutuo solidario (...)"(min 6:22)"(...) falta de pago en forma mensual y consecutiva (...) ocurrió la exclusión del seguro colectivo del señor (...) por incumplimiento del pago de las cuotas (...)" (min 7:08) "(...) desde agosto del año 2015 por falta de pago en la cuotas el señor XXXX había sido excluido (...)" (min 9:16) "(...) en fecha 21 noviembre del año 2015 está realizo un pago con el cual pretendía poner al día el pago del socorro mutuo solidario de los cuatro o cinco meses que ya para ese momento habían corrido (...)" (min 9:30) "(...) operara el reingreso al socorro mutuo solidario (...)" (min 10:01) "(...) trasladar nuevamente la solicitud al asegurador para que este aprobara o declinara del aseguramiento (...)" (min 10:51). Al referirse a la prueba identificada como 1\_CARTA COOPENAE (1).pdf debidamente confrontada con su original (min 16:07) la denunciante indica: "(...) 2015 en enero él se pensiona (... ) en junio (...) yo siempre hacia los pago en la sede de Heredia (...) hay un cajero de anteojitos (...) para esa fecha yo llegue y me dice aquí hay un ahorro con ese ahorro voy a pagarle las cuotas que corresponden a ese mes me dice señora ya él no tiene que pagar las cuotas ya él es pensionado ya entra en planilla ellos se encargan de deducir las cuotas entonces yo me quede con eso van a deducírselas de la pensión de él y ya no tenía que ir a pagar las cuotas mensualmente (...)" (min 16:46 – 17:54) "(...) llame como el 19 de noviembre de 2015 hay unas cuotas atrasadas (...)" (min 18:15) "(...) yo mando a mi hijo a que cancele esas cuotas (...)" (min 18:31) "(...) se pone al día (...)" (min 18:44) "(...) porque se cancela todo y siempre le dicen a uno está todo al día (...) en ningún momento le dicen mire pasa esto y esto de momento que no (...) era el afiliado el que estaba haciendo la cancelación y había ya esas cuotas atrasadas (...)" (min 19:10) "(...) eso fue lo que esto me hizo a mi presentar esto (...)" (min 19:34). Al preguntarle cuando fallece el hermano la accionante indica "(...) el 21 de noviembre (...)" (min 19:55) "(...) yo no manejo el reglamento de esto (...)" (min 20:06) al preguntarle si en algún momento el hermano le había indicado qué tipo de póliza o qué tipo de servicio tenía contratado con la cooperativa contesta "(...) dijo una póliza de seguro el socorro mutuo (...)" (min 20:00), al consultarle si en algún momento tuvo acceso a algún tipo de contrato o documentación que él tuviera con la cooperativa la denunciante manifestó "(...) yo no tuve ninguno (...)" (min 20:12). Con respecto al mismo documento la parte denunciada manifestó "(...) donde solicito la revaloración del caso (...)" (min 21:55) "(...) el motivo (...) para rechazar (...) el contenido del documento gira (...) en torno a la respuesta que se le brindo el 25 de mayo (...)" (min 22:00- 22:16) "(...) donde punto a punto que contiene esa nota fueron debidamente refutados y rechazados por esta representación (...)" (min 22:33) "(...) punto d es la página número dos la denunciante donde reconoce que se encontraba atrasado en el pago noviembre de 2015 fue de su conocimiento que el cobro las pólizas o lo meses anteriores no habían sido cubiertos y ahí en donde esta representación destaca este elemento que fue el motivo de la exclusión de la póliza (...)" (min 23:26-22:52) "(...) la reglamentación ante el no pago se opera la exclusión (...)" (min 24:14) "(...) este dinero esos 25.800 colones que fueron depositados o entregados por la denunciante por medio de un tercero el 20 de noviembre de 2015 un día antes del fallecimiento de don William dada la improcedencia del socorro mutuo solidario por haber operado la exclusión fueron también devueltos (...)" (min 24:40). Ante la pregunta independientemente del estado en que se encuentre ese tipo de póliza o socorro mutuo, una persona hace el pago y le reciben el dinero nunca le van a decir que no; como es el trámite, la representante de la accionada manifiesta "(...) hace un depósito a una cuenta contable asociada a don William ese dinero al momento en que se recibe la gestión y reclamo se verifica que el origen del

depósito es de socorro mutuo solidario (...) para constatar si procede la aplicación (...) corroborado que había operado una exclusión lo que se gira es en una cuenta de devoluciones (...)" (min 26:05) "(...) liquidación que se le entregó a doña Ivania como beneficiaria de don William desglose de montos (...)" (min 26:27) "(...). Al preguntarle si todo esto que está explicando la persona que recibe el dinero se lo explica a la persona que está ahí depositando o no?. La Licenciada Mora Schlager responde: "(...) al momento de efectuar el depósito se les da un comprobante de caja lo que establece (...) no se el comprobante de caja en ningún momento señala que haya sido una cuota aplicada al SMS sino que está el dato de la cuenta contable a donde se deposita el dinero (...)" (min 27:20). Con respecto a la prueba 2\_gmail la denunciante señala que "(...) cuando presente el reclamo y fue trasladado a asesoría legal (...)" (min 28:47) y la denunciada "(...) es un correo (...) donde (...) trasladada a la asesoría legal (...) para darle respuesta (min 28:59 y 29:42). En cuanto al documento 3\_img entregado a la accionante mediante copia (min 31:00) está señala "(...) presente todo me llaman (...) puede venir a retirar lo de su hermano (...)" (min 30:55) "(...) llego a la caja, me dice la muchacha es esto esto pero yo digo la poca información que manejan los que trabajan en esas oficinas verdad y me dice no yo nada más le voy a dar eso porque eso es lo que corresponde (...)" (min 31:12) "(...) esto no me queda claro yo vengo por la póliza de mi hermano me dice es que esto es lo que le corresponde si ahí dice que me entregaron los veinticinco mil colones pero porque me aceptan los veinticinco mil colones (...)" (min 32:00) "(...) cuando yo fui a pagar la póliza antes de que mi hermano muere (...) el documento no dice pasa esto y está excluido su hermano (...)" (min 32:02), a lo que la parte accionada indica "(...) era la beneficiaria del señor William Vargas (...) abarca todos los fondos o recursos que él tenga disponible en COOPENAE (...) cuando se comprueba la defunción o fallecimiento de un asociado se procede a liquidar todos los fondos a favor del mismo (...)" (min 33:01) "(...) no se comprende el tema de socorro mutuo solidario en vista de que no procedía (...) razones expuesta (...) respuesta del 25 de mayo (...)" (min 34:00 – 34:21) "(...) esto es este documento la liquidación de los fondos que efectivamente estaban disponibles (...)" (min 34:41). Al preguntarle si sabía cuánto era el tiempo que tenía el señor de estar afiliado a la cooperativa la misma responde "(...) no tengo el dato a mano (...)" (min 35:00). Al consultarle cómo opera ese monto de socorro mutuo la Licenciada Mora Schlager manifiesta "(...) no es lo mismo capital social que socorro mutuo solidario (...) el capital social si se devuelve si se liquida el socorro mutuo solidario (...) reglamento en su artículo primero son cuotas es un aporte que se hace igualmente en forma mensual (...) que se paga mensualmente en forma consecutiva (...) no es reembolsable (...)" (min 36:38). Al preguntarle cómo realizaba el pago don William a la cooperativa esta contesta: "(...) pagos en ventanilla hasta el momento en que como lo refirió doña Ivania él se pensiona (...)" (min 38:03). Al cuestionarle si trajo el historio de pagos realizados por don William la Licenciada Mora Schlager señaló: "(...) no (...)" (min 39:11), a lo que la denunciante interviene manifestando: "(...) yo la solicite el 14 de febrero hasta la fecha (...) no me han llamado (...) yo solicite el contrato de póliza (...)" (min 39:45) "(...) mi hermano tenía unos doce años de estar afiliado (...)" (min 40:00). En cuanto al documento 2016-4-OTR obtenido mediante correo electrónico (min 44:50) la accionante manifiesta "(...) en el 2015 él se pensiona seguí pagando porque no lo incluían fue como en junio a partir de que este señor me dice que no se preocupe más por pagar yo creo que usted no tiene que venir (...)" (min 43:22) "(...) ellos tienen algo automático él me dice yo lo voy a incluir de una vez para que sea automático el otro mes él va a entrar automáticamente al pago (...)"

(min 43:40) “(...) no se preocupe aquí automáticamente va a entrar (...)” (min 44:03). La parte denunciada indica: “(...) respuesta completa a su solicitud de revaloración (...) reitera la falta de pago de socorro mutuo solidario desde el mes de agosto del 2015 por parte de don William lo cual generó la exclusión por ende no procede el reconocimiento de la cobertura de sms (...)” (min 45:19) “(...) puntualiza en el desglose de pagos mensuales de la pensión cada persona es informada sobre cuales rubros se le están debitando se indica en la nota (...)” (min 45:55) “(...) por lo que la verificación de la deducción no se estaba aplicando era de fácil comprobación del asociado o su apoderado (...)” (min 46:05) “(...) para que constatará desde el mes de agosto que estos rebajos no se estaban aplicando (...)” (min 46:15) “(...) es una facilidad que el pensionado podría autorizar en este caso no había una autorización (...)” (min 46:25) “(...) desde el primer mes de no pago mensual de forma consecutiva se aplicó la exclusión (...)” (min 46:54) “(...) último pago registrado fue de julio del 2015 (...)” (min 47:04) “(...) rechaza la pretensión (...) de la cobertura (...)” (min 47:21) “(...) en caso de reingreso hay que hacerse todas las pruebas de asegurabilidad (...)” (min 47:29) “(...) se declina el reclamo (...)” (min 47:34). Con respecto a la evacuación de la prueba nueva incorporada durante la celebración de la comparecencia oral y privada, aportada por la denunciante debidamente confrontada con su original (min 49:23) esta señala: “(...) pago que le recibieron a mi hijo del dinero (...) no dice absolutamente nada aquí por escrito (...) se pagó cuarenta y siete mil eran unas cuotas que él debía (...)” (min 48:49) “(...) la solicitud que hice (...) la copia del contrato que él firmo (...)” (min 49:10). Sobre los cuales se refiere la denunciada “(...) comprobante de caja de fecha 20 de noviembre del 2015 que aporta la denunciante este en tanto con ello se busca respaldar la supuesta normalización del sms todo está al día (...) se rechaza (...) no se indica en ninguna parte de este documento que se esté al día (...)” (min 50:48) “(...) quede al día o que se normaliza la situación (...)”. (min 51:28). En lo que respecta a la nota que aporta (...) fecha 14 de febrero del 2018 esta representación tiene conocimiento de este (...) hasta este momento que es aportado en la audiencia (min 52:39) no tenía conocimiento de la nota y consecuentemente tampoco si ya se le curso respuesta (min 53:10). Al preguntarle a la denunciada si incorporaría prueba nueva esta manifestó: “(...) el reglamento de socorro mutuo solidario de COOPENAE (...) que está disponible página de la cooperativa (...)” (min 54:20) “(...) carátula del correo (...)” (min 55:12) “(...) correo del 25 de mayo (...)” (min 55:23). Al preguntarle por el reglamento que estaba en vigencia al momento de firma de afiliación esta responde “(...) no lo traje el que estaba en vigencia al momento de la muerte es cuando se consolidan los derechos era este (...)” (min 56:12) “(...) por la naturaleza (...) todas las reformas que operan en un reglamento son aprobadas por la asamblea de COOPENAE (...)” (min 56:33) “(...) la asamblea por disposición de la Ley de Asociación de Cooperativas obliga a los asociados presentes y ausentes (...)” (min 56:22) “(...) opera estas reformas (...) se rige por el documento en vigencia al momento que opera (...) la muerta (...)” (min 56:42) “(...) de ahí que se aporta el vigente al momento de la muerte de don William (...)” (min 57:01). Sobre la presentación de esta prueba la denunciante indica: “(...) nosotros queríamos (...) el reglamento cuando él se afilió (min 57:25). Al preguntar el órgano director a las partes si algunas de ellas aportan el contrato la denunciante manifiesta “(...) no lo aportó (...)” (min 58:24) y la parte denunciada manifiesta “(...) el sms (...) se rige por reglamento (...) es la documentación que se trajera a la audiencia (...)” (min 58:45) “(...) no poseo el contrato colectivo no era uno específico para don William lo único específico (...) era la reglamentación es lo que se aporta en este acto (min 59:06).

Ninguna de las partes aporta prueba testimonial (min 59:36). Al preguntar el órgano director como es el trámite de afiliación la parte denunciada está responde “(...) trámite voluntario (...) llena un formulario de afiliación (...)” (min 59:57) “(...) acepta todas las estipulaciones contenidas a nivel estatutario y reglamentario (...)” (min 1:00:14). Al cuestionar por el trámite de reingreso al sms la misma responde “(...) una persona solicita un ingreso esa solicitud de ingreso y cobertura se traslada al asegurador (...)” (min 1:01:25) “(...) en el caso de don William el pidió estar o se adhirió a todo el tema del sms (...)” (min 1:02:37) “(...) momento de afiliación (...)” (min 1:02:46) “(...) al mes siguiente a la afiliación es donde empieza a correr el tema de los pagos suyos al sms (...)” (min 1:03:02) “(...) mismo mes que deja de pagar (...) opera automáticamente (...) la exclusión no se le acumulan cuotas (...)” (min 1:03:22) “(...) la aseguradora al momento (...) de no recibir un mes de pago automáticamente lo excluye de la cobertura (...)” (min 1:03:42) “(...) si hago hoy la solicitud de reingreso en el mes siguiente (...) si me aceptaron empieza la obligación de pagar nuevamente las cuotas (...)” (min 1:04:45) “(...) alguno de los documentos (...) se indicó expresamente que se rechazaba el aseguramiento de diciembre del 2015 de don William esto se indica así porque al haberse hecho un pago a nombre de él en concepto de sms en noviembre ante su fallecimiento ya no procedía el mes posterior incluirlo (...)” (min 1:05:00) “(...) estos son beneficios en vida (...) una persona que falleció no puede ser candidato al sms (...)” (min 1:05:25) “(...) lo de noviembre desde que se recibe (...) tramita un reingreso (...) vamos a enviar la solicitud pero entre ese noviembre y diciembre no se puede incorporar por el tema del fallecimiento (...)” (min 1:05:33). Ante la pregunta, cómo se le explica las condiciones en que opera el sms al consumidor, la denunciada manifiesta “(...) a nivel reglamentario estos formularios (...) donde ellos solicitan (...) que se agreguen o no ahí manifiestan que conocen la existencia del reglamento o de la normativa que rige la sms (...) esta publicitado en la normativa de (...) COOPENAE (...) y en ventanilla (...)” (min 1:05:58). Se le consulta y en el caso de don William como se lo facilitan respondiendo la accionada: “(...) no tengo acá un documento que me respalde lo de don William este procedimiento que le explique (...) por políticas de COOPENAE se estandariza y se aplica a todos los casos (...)” (min 1:06:39). En conclusiones la denunciante pretende que se vuelva a revisar la situación (min 1:10:08) y la parte la denunciada pretende el rechazo de la denuncia (min 1:10:42).

**QUINTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO:** Una de las obligaciones esenciales a las que se encuentra sometido cada comerciante, es precisamente la de respetar las condiciones de la contratación pactadas con el consumidor, como lo exige el inciso a) del artículo 34 de la ley 7472. Por ende, al ostentar una posición de preeminencia en la relación de consumo, recae sobre sí la carga de acreditar, mediante prueba idónea y objetiva, la observancia diligente de esta prescripción legal. Este tipo de responsabilidad le genera también un mayor grado de reproche en caso de acreditarse su incumplimiento por vulnerarse con ello la buena fe comercial y los intereses y pretensiones del destinatario del bien o servicio. El inciso b) ibídem, obliga por su parte a cada comercio a “(...) 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 (...)”. 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. Este deber de información, no solamente se aplica a la etapa previa a la decisión de adquirir el servicio o afiliación, sino que se mantiene vigente durante toda la relación de consumo, y afecta cualquier situación que pueda suponer un perjuicio a los intereses del consumidor. Esta tutela encuentra cobijo en el principio fundamental de protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores, que prima en la ley 7472 (artículo 1) y tiene, a su vez, raigambre constitucional, conforme lo dispuesto en el párrafo final del canon 46 de nuestra Carta Política “(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a un trato equitativo. (...)”. Sobre este tema, nuestros tribunales han resuelto “(...) Como se desprende claramente del texto constitucional, los derechos fundamentales del consumidor, se puede resumir en los siguientes: 1. Protección de su salud; 2. Protección de su ambiente; 3. Protección de su seguridad; 4. Protección de sus intereses económicos; 5. Derecho a recibir información adecuada y veraz de los servicios o bienes que adquiere; 6. A la libertad de elección de los bienes y servicios que desea adquirir o utilizar; 7. Un trato equitativo, que este Tribunal lo interpreta, en el sentido de que el comerciante o proveedor, debe tratar al consumidor de manera equitativa y respetuosa frente a sus simples reclamos, o en la tutela de sus derechos tanto en sede administrativa y judicial. Esta serie de derechos fundamentales del consumidor, se enmarcan, y hay que interpretarlos y aplicarlos, dentro de la naturaleza jurídica que tienen las relaciones de consumo, que protegen al sujeto más débil de esa relación, esto lo explica muy claramente nuestro Tribunal Constitucional, al indicar lo siguiente: “Es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos. Van incluidos por lo expresado, en una mezcla armónica, varios principios constitucionales, como la preocupación estatal a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores, la reafirmación de la libertad individual al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor posible conocimiento del bien o servicio a adquirir, la protección de la salud cual está involucrada, el ordenamiento y la sistematización de las relaciones recíprocas entre los interesados, la homologación de las prácticas comerciales internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia” (voto 8587-02, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia). Lo anterior significa, que en la relación de consumo entre el comerciante o proveedor y el consumidor, existe por la dinámica natural del comercio, una desigualdad entre ambos, y el consumidor en esta relación natural, es la parte más débil, por lo que nuestra Constitución Política, viene a equilibrar esa relación de consumo, otorgándole al consumidor una serie de derechos fundamentales que lo protegen de su desigualdad natural con el comerciante y proveedor. Además, nuestro



*texto constitucional le impone al Estado, la obligación de apoyar los derechos que defiendan al consumidor, esto significa que en los procesos en los que se debe resolver un conflicto producido dentro de una relación de consumo, la interpretación y la aplicación de las normas, en caso de duda, deben favorecer al más débil, es decir, al consumidor (...)*” (Sentencia 1112-2009 del quince de junio del dos mil nueve del Tribunal Contencioso Administrativo Sección VI, también al respecto se puede consultar la Resolución 40, de las 7:30 horas del 12 de enero, 2010). Dada la protección constitucional del derecho fundamental de los consumidores a recibir información veraz y oportuna, la Ley 7472, establece en el artículo 31 que indica: “(...) Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo; los productores y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas (...)” , el artículo 32 inciso c) que indica: “(...) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio (...)”. Por consiguiente, el artículo 34 inciso b) de la citada norma, establece “(...) la obligación de los comerciantes de informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo (...)”. Asimismo el artículo 88 del reglamento de la Ley 7472 (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC) establece “(...) Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres complementarios; son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor los siguientes: (...) c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de calidad, características, composición, calidad y precio. (...)” y el artículo 91 que enmarca: *Deber de brindar información real al consumidor. Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes. Todos los datos e informaciones al consumidor, en la publicidad, la góndola, los manuales o cualquier otro medio, deberán estar expresados en letra legible en cuanto a forma y tamaño, sin perjuicio de lo establecido en regulación específica. (...)*”. En el presente asunto, la denunciante acusa lesionados sus intereses como beneficiaria y su derecho de información, por cuanto su hermano la nombra beneficiaria del cien por ciento de la póliza que suscribe con la parte denunciada, la cual declina su reclamo de pago del programa socorro mutuo solidario, debido al incumplimiento de pago. Como consta en autos, el día veinte de noviembre del año dos mil quince, la denunciante procede con el pago de las cuotas del socorro mutuo solidario correspondientes a los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre que adeudaba su hermano (min 18:15), ya que el último pago realizado de forma consecutiva a dicho programa se realizó en el mes de julio del 2015 (min 47:04). Para ese momento; como lo menciona la representación de la denunciada; había operado la exclusión a la póliza por parte de la aseguradora (min 9:16, 24:14 y 45:19). Este caso, tiene la particularidad que la parte denunciante no cuenta con la posibilidad de acreditar que tipo de información, servicio o documentación, le entrega la accionada a su hermano, ni mucho menos que documentos firma durante la afiliación y toda la relación contractual por cuanto no fue ella la que mantuvo una relación directa con la denunciada, sino hasta el momento de la muerte de su hermano, que adquiere la condición de beneficiaria. Pero durante el desarrollo de la comparecencia oral y privada, y de las mismas manifestaciones de las partes, se acredita que la parte accionada, brindó siempre

información a la parte denunciante en calidad de beneficiaria. Refiriendo lo señalado por la accionante, cuando manifestó haber llamado a la denunciada y esta le comunica el atraso en las cuotas (min 18:15). Asimismo le recibieron los pagos correspondientes a dicho programa, gestionando el respectivo reclamo en razón del deceso de su hermano, para que se procediera con la liquidación de los fondos. Sin dejar de mencionar, que el reglamento del socorro mutuo solidario beneficio objeto de la presente denuncia, vigente al momento de la muerte del afiliado, fue publicado en el diario La Gaceta No.216 del 06 de noviembre del 2015, con las condiciones que rigen dicho programa cumpliendo la parte denunciada, no solo con la publicación del mismo sino de la disponibilidad, para cualquier afiliado o beneficiario que quisiera acceder a su contenido. Por lo tanto; la parte denunciante pudo haberse informado sobre las estipulaciones que regían el programa, al cual su hermano se había afiliado y ella ostentaba la condición de beneficiaria. Sobre este tema, debemos de indicar que dentro de dicho reglamento, estableció en su artículo 1 “(...) *El programa de ayuda mutua denominado Socorro Mutuo Solidario, por sus siglas SMS, será financiado únicamente con los aportes mensuales no reembolsables de las personas asociadas participantes (...)*”, por otra parte, el artículo 11 señala “(...) *Los asociados participantes están obligados al pago oportuno de las cuotas mensuales al SMS. Es responsabilidad exclusiva del asociado mantenerse al día en el pago mensual del SMS como requisito indispensable para aspirar al disfrute de los beneficios de éste. La falta de pago oportuno de una sola cuota mensual acarrea la exclusión automática de la póliza colecta que ampara el SMS. El reingreso al SMS exige sin excepción que la persona asociada cumpla los requisitos de asegurabilidad exigidos en el contrato póliza del seguro colectivo de vida incorporado como anexo de este Reglamento(...)*”. Así como el artículo 12 “(...) *El derecho a disfrutar los beneficios del SMS establecidos en este Reglamento, se extinguirá automáticamente para los beneficiarios o herederos de éstos, si ante el acaecimiento del riesgo cubierto la persona asociada presentare un atraso mayor a 31 días naturales en el pago de sus cuotas al Socorro Mutuo Solidario. (...)*”. Bajo este orden de ideas, y siguiendo con su deber de información, la parte denunciada hizo entrega a la señora XXXX, de los montos de dinero correspondientes en su condición de beneficiaria. Prueba de ello, la liquidación del 22 de marzo del 2016 (3\_IMG-20160416-WA0014) donde se desglosan uno a uno los rubros, así como, el monto pagado por la póliza de Socorro Mutuo Solidario. Al analizar toda la prueba documental existente dentro del presente expediente administrativo digital, así como las manifestaciones realizadas durante la comparecencia oral y privada, esta Comisión, concluye que no existen elementos probatorios que vengán a demostrar que haya existido una falta de información o bien algún incumplimiento contractual por parte de la denunciada. Asimismo, nos permitimos reiterar lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 7472, donde la vía administrativa no excluye la posibilidad de revisión judicial de lo resuelto en esta sede, por tratarse de una vía previa subordinada al Poder Judicial, único órgano en que descansa la competencia exclusiva y universal para solucionar pugnas de manera concluyente.

### **POR TANTO**

1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por **XXXX** contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L. (COOPENAE)**, por falta de información e incumplimiento contractual, según lo establecido en el artículos 34 inciso a) y b) de la

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994. 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. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE EXPEDIENTE 1955-2016.**

**Lic. Jorge Jiménez Cordero**

**Licda. Iliana Cruz Alfaro**

**Licda. Laura Ávila Bolaños**