

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 429-17

Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas treinta minutos del seis de junio del dos mil diecisiete

Denuncia interpuesta por **XXXX**, cédula de identidad XXXX, contra **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, cédula jurídica tres – ciento uno – veinticuatro mil ciento ochenta, por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de reglamentación técnica de acatamiento obligatorio, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b) y m) 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 diez de septiembre de dos mil catorce, la señora **XXXX** interpuso formal denuncia contra **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, argumentando en síntesis que: “(...) en mi estado de cuenta adjunto, me hacen un cobro bastante abusivo y a todas luces ilegal, tenía (sic) que pagar la suma de 12.534.00 colones el 1-9-2014 y pague (sic) el 2-9-2014 es decir un día de atraso (sic) y el siguiente corte me incluyen un cargo cobranza administrativa por 12.282.00 que no se dio, porque como pague (sic) el día (sic) siguiente no tuvieron tiempo ni de llamarme ni de cobrarme (sic), además de pagar intereses corrientes e intereses moratorios por un día me cobran una multa equivalente casi al 100% del monto que se debía pagar, que me parece bastante (sic) perjudicial para mí como consumidora y esta una práctica (sic) muy corriente en Credomatic, imagine el dinero que ingresa esta empresa por este concepto, que me hace sentir que meten la mano en mi bolsa y me roban (...)” (mayúscula del original) (folio 1). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles a folios 2 y 3 del expediente administrativo.

SEGUNDO: Que mediante auto de las ocho horas del seis de octubre de dos mil dieciséis, 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), b) y m) y 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), el cual fue debidamente notificado a ambas partes (folios 14 a 17 y 18 y 24).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se realizó a ocho horas con treinta minutos del nueve de noviembre de dos mil dieciséis, con la participación de la parte accionada únicamente (folio 41) (comparecencia grabada digitalmente).

CUARTO: Que durante la audiencia, la Licda. XXXX, en representación de **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, opuso la excepción de falta de derecho (min. 26:53).

QUINTO: 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 el 22 de mayo de 2008, la señora **XXXX** contrató con **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, la emisión de una tarjeta de crédito denominada American Express (folios 3, 36 a 40 y 31 a 34).
2. Que en estado de cuenta correspondiente a octubre de 2014, la accionada consignó un cargo por $\text{¢}12\,282,00$ (doce mil doscientos ochenta y dos colones) a la consumidora por concepto de “COBRO ADMINISTRATIVO DE COBRANZA” (folio 3 y min. 6:21).
3. Que el dos de septiembre de 2014, la tarjetahabiente realizó un pago de su tarjeta por $\text{¢}13\,000,00$ (trece mil colones), un día después de la fecha requerida por el emisor (folio 3 y min. 5:01).
4. Que en el documento denominado “Puntos Relevantes de su Contrato de Tarjeta”, de mayo de 2008, se informa a la accionante que en caso de pago tardío se le cobraría un cargo de $\text{¢}5000,00$ (cinco mil colones) por gastos de gestión de cobro (folio 29).
5. Que en el estado de cuenta de abril de 2011, la denunciada informó a la actora de modificaciones en los cargos administrativos por cobranza y sobregiro (folio 29).

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

1. Que **Credomatic de Costa Rica, S.A.** realizara gestión alguna de cobranza que justificara el cargo administrativo de $\text{¢}12\,282,00$ (doce mil doscientos ochenta y dos colones) que consigna en el estado de cuenta de octubre de 2014 (no hay prueba).
2. Que la accionada informara en la modificación contractual, contenida en el estado de cuenta de abril de 2011 la fecha en que entraría a regir la variación, un medio idóneo para acreditar el desacuerdo de la tarjetahabiente y las consecuencias de no aceptarla (no hay prueba).

TERCERO. DERECHO APLICABLE: Para esta Comisión, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un incumplimiento de las condiciones de la contratación, una falta de información y un incumplimiento a reglamentación técnica de acatamiento obligatorio, en los términos así previstos por el artículo 34 incisos a), b) y m) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472).

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 (XXXX - denunciante) (folio 41), a pesar de haber sido éstas debidamente notificadas (folios 18 y 24); 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 ibídem 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 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 ambas partes, dado que el 22 de mayo de 2008, la señora XXXX contrató con **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, la emisión de una tarjeta de crédito denominada American Express (folios 3, 36 a 40 y 31 a 34). Narra la promovente en su escrito de denuncia, que tenía que pagar ¢12 534,00 el uno de septiembre de 2014 y realizó el pago con un día de atraso. Agrega que en el siguiente estado de cuenta, le incluyeron un cargo por cobranza administrativa de ¢12 282,00, sin tener tiempo de llamarla para cobrarle (folio 1). Durante la comparecencia oral y privada, que se celebró el nueve de noviembre de 2016, la Licda. XXXX, abogada de **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, manifestó al respecto que "(...) rechazamos los hechos de la denuncia, el cargo que se cobró a doña Flory corresponde a un cargo establecido contractualmente desde el inicio de su contrato, debidamente aceptado y notificado a la consumidora y así lo demostraremos en el momento oportuno (...)" (min. 2:52). En torno al cobro que refuta la accionante, indicó que "(...) a diferencia de lo que señala la consumidora, que dice que fue por un día de atraso, recordemos que la tarjeta de crédito trabaja por cortes por mes vencido (...) una transacción que entra a un estado de cuenta, entra normalmente hasta con un mes de atraso, algunos si están más cerca de la fecha de corte, podrían ser transacciones más cercanas, sin embargo, ya cuando se establece el

corte, adicionalmente a eso se cuenta con un plazo establecido, que son quince días después del corte para efectuar los pagos, tanto de contado, en cuyo caso el consumidor no paga absolutamente ningún interés o el pago mínimo cuando el consumidor opta por financiar sus saldos, así que realmente, cuando se da un vencimiento de una cuenta, podemos estar hablando de transacciones que se realizaron perfectamente 45 días atrás y como vamos con cortes vencidos (...) realmente no era un día de atraso, ya una cuenta en cobro de tarjeta que ya ha tenido corte y vence, ya es una transacción que está cumpliendo 30 días a efectos internos dentro de la corporación (...)" (min. 3:38). Confirmó que la fecha límite para el pago de la cliente era el uno de septiembre y que, en efecto, había pagado al día siguiente (min. 5:01). Añadió que el cobro efectuado era un cargo por mora (min. 6:22). Señaló, asimismo, que "(...) doña Flory empezó a ser tarjetahabiente de Credomatic en el año 2008, el contrato que está firmado por doña Flory es anterior al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito (...) una de las indicaciones que indica el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, que no estaba vigente en el momento que se emitió la contratación con doña Flory, era si incluir dentro del texto del contrato todos los cargos que en aquella época se trabajaban de otra manera, así que aporto el documento de puntos relevantes de su tarjeta, es un documento emitido el 27 de mayo de 2008, debidamente firmado por la tarjetahabiente y en este sentido, dentro del cuadro de resumen que se adjunta, se establece un cargo por pago tardío de cinco mil colones por el atraso de doña Flory, que eso era lo que estaba vigente en el año 2008 (...)" (min. 8:47). Sobre este último punto, explicó que "(...) posterior a la aprobación del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en el 2010, se estableció la obligación a los emisores de tarjeta de notificar a los tarjetahabientes los cambios en sus contratos, en una sección de avisos importantes, así pues, ese cargo que aceptó doña Flory en el momento que aceptó su cuenta en el año 2008, sufrió un cambio nuevamente el seis de abril del 2011, y en avisos importantes de ese estado de cuenta se puede ubicar que se establece un aumento en el cargo, que en aquel momento estaba en cinco mil colones y se establece que los cargos administrativos por cobranza suben a treinta días con quince dólares, a sesenta días con treinta dólares y a noventa días con treinta dólares, tal y como lo establece el reglamento, en esta misma información, al final, se le indica al cliente que tiene dos meses para la no aceptación de estos cambios en la sucursal telefónica, ahí le dan el número de teléfono donde podría eventualmente doña Flory haber rechazado el cambio y tal como se establece en el reglamento, el resultado de ese rechazo habría sido el cierre de la cuenta de doña Flory y el mantenimiento de las condiciones que ella tenía hasta antes de que se notificara el cambio, doña Flory no manifestó ningún tipo de oposición al cambio y en este caso no hubo queja alguna de su parte porque en aquel momento el saldo de su tarjeta superaba en más de 500 000 colones el saldo (...)" (min. 11:47). Sostuvo, además, que "(...) en el corte del seis de septiembre del 2013, que es

precisamente el que da origen al reclamo de doña Flory, allí a ella se le notificó nuevamente un cambio, en ese momento se hizo un aumento y se le indicó que el cargo que existía se estaba aumentando en tres dólares adicionales al monto que venía cargándose, igualmente se le notifica que puede rechazar el cambio y doña Flory no hace ningún movimiento, ella tuvo la opción (...) de haber rechazado el cambio y en ese caso no se le habría aplicado el cargo si ella hace el rechazo dentro de los sesenta días, ella nunca hizo con el emisor ningún rechazo (...) el seis de julio del 2014, se hizo un aumento de cinco dólares adicionales en el cargo y igualmente se le notificó que ella podía rechazar el cambio, sin que tampoco a la fecha doña Flory haya rechazado ningún cargo, es importante para la Comisión que se entienda que la labor de un ente emisor es una labor compleja, no solamente refleja un tema de vínculo con el tarjetahabiente, sino que tiene que dar servicio a empresas adquirentes (...) y a los comercios afiliados, cuando un tarjetahabiente se atrasa, hay que hacer una serie de aplicativos que para la empresa representan una gestión económica para evitar que un comercio autorice transacciones en cuentas que se encuentran en atraso, es por eso que existe un cobro por el pago tardío o la cobranza, digamos por el pago en mora, porque se llevan a cabo una serie de transacciones que a nivel interno y externo (...) que representan un gasto para el emisor que es el que se pretende reintegrar con la gestión de cobranza por el atraso (...)” (min. 13:44). Aclaró, no obstante, que “(...) no hubo cargo por interés moratorio, lo que se cobró fue el cargo por la gestión de cobranza o de pago en atraso que la empresa tiene que seguir, aun y cuando en la cláusula quince del contrato está debidamente establecida una cláusula de interés moratorio que corresponde a un 30% adicional de los intereses corrientes (...)” (min. 25:31). Finalmente, opuso la excepción de falta de derecho, sustentando que su representada demostró proceder con una actitud apegada a derecho en el cargo que se cobró a la promovente (min. 26:53).

SEXTO. 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 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 compra, 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. En el presente asunto, la denunciante acusa un cobro que considera indebido por parte del emisor. Se trata de un cargo de \$12 282,00, por concepto de “cobro administrativo de cobranza” (folio 3), reflejado en su estado de cuenta de octubre de 2014, que según la entidad se debe al pago tardío de su cuenta (min. 6:22). Al analizar las pruebas aportadas al expediente administrativo, así como las manifestaciones vertidas en la audiencia oral y privada, esta Comisión estima que ambas partes coinciden en que, ciertamente, la consumidora pagó su cuenta con un día de atraso y que por ello el banco le aplicó un cargo administrativo (min. 5:01). Es menester abonar que este Órgano también tiene por asentado tal punto, de cara al estado de cuenta presente a folio 3 que, pese al reparo de la abogada de la empresa, se constituye en un medio idóneo y objetivo para acreditar el dicho de la actora. Nótese que el documento posee las mismas características de diseño y tipografía que sus similares aportados por la entidad de folios 31 a 34. Además estuvo a disposición de ambos agentes procesales con más de quince días de antelación a la audiencia y el legajo carece de elemento probatorio que haga dudar de la certeza de su contenido. Esta correlación responde a la teoría de la prueba indiciaria, donde es posible asociar un documento no confrontado con otros medios cuya veracidad se tiene por acreditada, estableciéndose entre ellos una deducción lógica de su concordancia, presunción que, a su vez, tiene sustento jurídico en el numeral 417 del Código Procesal Civil, que dispone: “Las presunciones humanas sólo constituyen prueba si son consecuencia directa, precisa y lógicamente deducida de un hecho comprobado. La prueba de presunciones deberá ser grave y concordar con las demás rendidas en el proceso”. Sin perjuicio de lo anterior, es claro también que la inconformidad de la gestionante radica en la impertinencia del cargo, que considera inaplicable por cuanto, según dice, no le fue realizada ninguna diligencia de cobranza (folio 1). Al respecto, esta Cámara encuentra que lleva razón la parte en su alegato, dado que en autos no aparece prueba – documental o testimonial – que permita verificar que el emisor promoviera algún tipo de comunicación con la accionante en la que se le requiriera su pago por haberse

vencido el plazo otorgado para realizarlo, máxime si se observa, como bien señala la afectada, que lo efectuó un día después de vencido. La apoderada del comercio argumentó ampliamente que los intereses empezaban a correr desde la fecha de cada transacción y no desde el corte o la del pago de contado, para justificar que la tarjetahabiente no había pagado, en realidad, con un día de atraso (min. 3:38), pero más tarde aclaró que a esta última no se le había cobrado ningún tipo de interés moratorio, sino un cargo específico por gestión de cobranza o de pago en atraso (min. 25:31), por lo que, en este entendido, deviene intrascendente el tema del cálculo de dichos intereses si este no es un extremo que se demandó pagar ni tampoco fue objeto de análisis en la presente causa. Lo que sí reseñó la personera y reviste especial miramiento para dilucidar la procedencia del cobro en discusión, es el origen y posteriores modificaciones que se ha hecho de su monto durante la relación contractual. Así, en el documento denominado “Puntos Relevantes de su Contrato de Tarjeta”, en el apartado de “Cargo por pago tardío”, se especifica una cifra de ¢5000,00 por “gastos de gestión de cobro” (folio 28). En torno a este punto se mencionan tres variaciones, puestas en los estados de cuenta de abril de 2011, septiembre de 2013 y julio de 2014 (folios 29, 31 y 33). No obstante, en particular, solamente la primera da cuenta de forma expresa de una variación en el “cargo administrativo por cobranza” (folio 29). Las restantes se refieren a incrementos relativos a los rubros de atraso y mora y no propiamente a dicho tipo de gestión (folios 31 y 33). Esta diferenciación es ineludible porque, según el contrato original, el pago de los ¢5000,00 tenía como propósito solventar cualquier acción de cobro que realizara el emisor con motivo de un pago tardío, pero no cabe interpretar que este extremo pueda endosarse al tarjetahabiente de forma automática por el simple hecho de operar el pago tardío de su cuenta, sin acreditar que se ha llevado a cabo el trámite de cobranza, pues tal circunstancia no se desprende ni por asomo texto contractual. Además, en el estado de cuenta remitido a la usuaria, se dice claramente que el cargo es por “COBRO ADMINISTRATIVO DE COBRANZA” y no una suerte de multa por el atraso en el pago. Debe destacarse también que el artículo 42 de la ley 7472 establece en su párrafo final que aquellas condiciones generales que puedan resultar ambiguas en los contratos de adhesión deben interpretarse siempre en favor del adherente. Es claro pensar que el atraso en una cuenta da derecho al acreedor a requerir su cancelación por todos los medios disponibles y legales y que el costo de esta medida también se pueda demandar al deudor, pero, para que esto último sea posible, se torna imperativo demostrarlo. En el presente caso, es evidente que las partes pactaron una suma específica para tal propósito desde el inicio de su relación – ¢5000,00 –, pero para exigirla, recae sobre la entidad financiera la responsabilidad de comprobar de previo que, en efecto, utilizó dicho recurso para cobrar el pago del saldo en atraso, pues de lo contrario la erogación le significaría un enriquecimiento sin justa causa, así como un detrimento patrimonial de la actora. Otro aspecto que interesa es que el monto aplicado no fue

el referido, sino que ascendió a ¢12 282,00, y por estar directamente relacionado con el hecho denunciado y haberlo puesto de relieve la representación de la empresa como asidero para excusar el cargo, se torna necesario examinar las condiciones en las que se informó a la incoante la modificación que se hiciera al respecto en abril de 2011 (folio 29) y que dicha representante alega que no fue objetado por la cliente (min. 11:47). El ordinal 10 del “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito” (decreto ejecutivo 35867-MEIC), publicado el 30 de marzo de 2010 (Gaceta 62, alcance), dispone que: “(...) el emisor de tarjetas de crédito está obligado a notificar en el estado de cuenta inmediato posterior al tarjetahabiente, el aviso de modificación del contrato original y los anexos o adenda para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. El aviso deberá especificar en el apartado de “Avisos Importantes”, dispuesto para ello en el estado de cuenta, en letra destacada, lo siguiente: / 1. El detalle de la modificación, / 2. Fecha en que entraría a regir la modificación, / 3. Fecha máxima para rechazar la modificación, / 4. La dirección física, apartado postal, número de fax o dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación del rechazo a la modificación, y / 5. Demás información relevante para la adecuada comprensión del tarjetahabiente de los cambios a introducir. / El tarjetahabiente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta (...). A la luz de la norma, resaltan ciertas falencias en el aviso que se hizo a la promovente y que le significaron un evidente quebranto a su derecho de información. En primer lugar, la comunicación no precisa la fecha en que empezaría a regir la variación del monto por cargo administrativo por cobranza, aspecto que genera una inmediata incerteza en cuanto a su aplicación. En segundo orden, se indica que si la destinataria no está de acuerdo, debe comunicarse a un número telefónico, lo cual contraviene la finalidad protectora de la norma en cuanto a este aspecto, que es justamente que cada tarjetahabiente tenga la oportunidad de acceder a un medio donde pueda patentar su inconformidad por escrito y recibir, de igual manera, la respuesta del emisor. Lo contrario le significaría una inseguridad jurídica por demás injustificada, amén de una enervación de su capacidad probatoria en caso de tener que acudir a una instancia como esta para hacer valer sus derechos e intereses. Por esta razón, en el texto legal se advierte de aquellos medios que deben ponerse a su disposición para dicho objetivo, sin perjuicio de otros que el prestatario pueda facilitar y que compruebe que pueden cumplir con el mismo cometido. Sobre esta base, no considera este Órgano que la mera referencia a la línea telefónica de una de sus sucursales siquiera se aproxime a la intencionalidad explicada, dado que no hay forma práctica en la que el llamante pueda acreditar lo conversado, sino que quedaría a merced del control interno que el prestatario dé a su gestión, lo cual resulta, además de arbitrario, inadmisibles. Finalmente, durante el contradictorio, la abogada de la denunciada resaltó que el rechazo de la variación hubiera aparejado el cierre de la cuenta a la accionante (min.

11:47), sin embargo, esta resulta tampoco le fue puesta en conocimiento en el aviso. En este escenario, no es atendible reprochar a la afectada que no hiciera un uso adecuado de su facultad de discutir la variación contractual, sino se le ofrecieron los canales adecuados para formular su réplica ni se le brindó el detalle requerido acerca de sus alcances y consecuencias. Las omisiones apuntadas trasgredieron el artículo reglamentario citado, lo que supone un incumplimiento de normativa técnica de acatamiento obligatorio y de manera concurrente una lesión a las condiciones originalmente pactadas así como a los principios de claridad, veracidad y suficiencia en el deber de información que le prescribe a cada comerciante el artículo 34 en sus incisos a), b) y l) de la ley 7472. Nótese que la entidad bancaria no solamente aplicó un cargo por un trámite que no demostró haber realizado, sino que también determinó el monto amparado en una modificación que había informado de forma inapropiada a la promovente y, por este motivo, no puede serle oponible. Al tenor de lo expuesto, resultan improcedentes tanto el cargo como la modificación objeto de examen, por operar en perjuicio de los derechos e intereses legítimos de la actora. Es oportuno recalcar que esta compaginación fáctica y jurídica surge de la verificación de la verdad real de los hechos, arribada durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo, de conformidad con el fin consagrado en el canon 214 de la LGAP y en cuyas etapas se garantizó de pleno el debido proceso a las partes. El criterio, asimismo, ha sido avalado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, al referir que: “(...) en los procedimientos administrativos **no se precisa de una congruencia entre lo imputado o intimado y lo finalmente resuelto**, puesto que, rige el principio de la verdad real o material. En el curso de la instrucción pueden surgir nuevos hechos y pruebas, para lo que basta garantizar el debido proceso y la defensa a través de la bilateralidad de la audiencia y la participación de la parte interesada en la producción de la prueba (...)” (énfasis suplido) (voto 5377-07, de las 10:14 horas del 20 de abril, 2007). Tal panorama así como el vacío de prueba idónea y objetiva, que favorezcan un descargo en favor del denunciado, encaminan al criterio de que la denuncia debe ser declarada con lugar contra **Credomatic de Costa Rica, S.A., S.A.**, por incumplimiento de contrato y de normativa técnica de acatamiento obligatorio – “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito” – y falta de información, dado que con su actuar, la parte accionada incumplió con lo dispuesto en el numeral 34 incisos a), b) y m) 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) y 59 de la misma ley, la sanción mínima correspondiente, que se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación del infractor en el mercado de venta de tarjetas de crédito, en el monto de **dos millones cuatrocientos 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 cuarenta y ocho mil novecientos colones (¢248 900,00). Igualmente, se ordena a **Credomatic de Costa Rica, S.A.**; proceder con la reversión del cargo de ¢12 282,00 (doce mil doscientos ochenta y dos colones) en favor de **XXXX**, cobrado sin justa causa, según el estado de cuenta presente a folio 3 del expediente administrativo, cuyo monto deberá devolverse de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto a esta última en caso de que a esta fecha lo haya pagado. La ordenanza opera en consonancia con las potestades que confiere a este tribunal administrativo la ley 7472, en su artículo 53 incisos a) y e); y recaen sobre la empresa sancionada todas las responsabilidades inherentes a su efectivo cumplimiento. Asimismo, lo dispuesto en el voto, es consecuencia de la comprobación de una conducta impropia atribuible enteramente al comerciante, que se tradujo en una infracción a las condiciones contractuales, así como al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 10 del “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito” (decreto ejecutivo 35867-MEIC), que configura un incumplimiento a la normativa técnica de acatamiento obligatorio, todo en perjuicio del accionante. Debe tenerse, asimismo, rechazada por improcedente la defensa de falta de derecho opuesta por **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, pues del análisis vertido se colige que no actuó conforme a derecho en la aplicación del cargo refutado por la gestionante. Entiéndase también denegado cualquier otro extremo, alegado por las partes, que no haya sido concedido de forma expresa en la presente resolución.

POR TANTO

- 1- Se rechaza la excepción de falta de derecho opuesta por la Licda. XXXX, en representación de **Credomatic de Costa Rica, S.A.**
- 2- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **XXXX** contra **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, por falta de información e incumplimiento de contrato y de reglamentación técnica de acatamiento obligatorio, según lo establecido en el artículo 34 incisos a), b) y m) 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 ordena a **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, proceder con la reversión del cargo de ¢12 282,00 (doce mil doscientos ochenta y dos colones) en favor de **XXXX**, cobrado sin justa causa, según el estado de cuenta presente a folio 3 del expediente administrativo, cuyo monto deberá devolverse de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto a esta última en caso de que a esta fecha lo haya pagado. La devolución deberá realizarse en el domicilio de la denunciante, situado en Santiago, La Suiza, de la escuela Manuel Camacho, quinientos metros al sur, cien metros al este, casa del fondo, color beige, Heredia. b) Se impone a **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, 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. 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.

- 3- 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 XXXX, cédula de identidad XXXX; y a XXXX, cédula de identidad XXXX, o a quienes ocupen sus cargos en el momento de notificarse la presente resolución, en su condición de representantes legales de CREDOMATIC DE COSTA RICA, S.A., 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: "(...) a) Se ordena a **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, proceder con la reversión del cargo de ¢12 282,00 (doce mil doscientos ochenta y dos colones) en favor de **XXXX**, cobrado sin justa causa, según el estado de cuenta presente a folio 3 del expediente administrativo, cuyo monto deberá devolverse de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto a esta última en caso de que a esta fecha lo haya pagado. La devolución deberá realizarse en el domicilio de la denunciante, situado en Santiago, La Suiza, de la escuela Manuel Camacho, quinientos metros al sur, cien metros al este, casa del fondo, color beige, Heredia. b) Se impone a **Credomatic de Costa Rica, S.A.**, 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 traspasa 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 2215-14**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero