

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 486-15

**Comisión Nacional del Consumidor a las catorce horas veinte minutos del cuatro
de mayo del dos mil quince**

Denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXX, cédula de identidad uno – uno tres dos siete – cero uno cinco, contra ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL S.A. (ASECCSS), cédula de persona jurídica número tres- cero cero dos- seiscientos sesenta mil treinta y uno y HOTEL Y VILLAS NACAZCOL S.A. cédula jurídica tres- ciento uno- cuatrocientos veintiséis mil doscientos cuarenta y seis; por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información y publicidad engañosa, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b) y c) 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 nueve de abril del año dos mil diez, por el señor XXXXXXXXXXXXX, interpuso formal denuncia contra ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL S.A. y HOTEL Y VILLAS NACAZCOL S.A., argumentando lo siguiente: *“(...) El día 5/2/10 en el domicilio de las empresas contrate con las empresas denunciadas un plan vacacional Super Vacs el cual daba una serie de beneficios por los cuales me deducirían de planilla el monto total del contrato. El día 26/3/10 acudí a la Dirección de Estudios Económicos del Meic y me extendieron una certificación indicando que dicho contrato fue modificado unilateralmente por la empresa lo cual no es correcto, a raíz de conocer este hecho, me apersoné a la empresa denunciada y le di la certificación original antes mencionada, a lo cual me indicaron que no aceptaban eso y que iban a denunciar al MEIC. Razón por la cual les solicité me anularan el contrato por no estar bajo las normas de la ley (...)”* (folio 1). En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en el escrito de denuncia se anule el contrato suscrito, y la devolución de los montos rebajados, Al momento de la denuncia aporta como prueba los documentos que se encuentran presentes a folios del 7 al 17.

SEGUNDO: Que mediante auto de las catorce horas veinte minutos del cinco de marzo del año dos mil doce, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesta infracción de los artículos 34 inciso a), b), c) y m) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472, el cual fue debidamente notificado a todas las partes (folios del 31 al 33).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las dos horas cinco minutos del once de mayo del año dos mil doce, con la participación de las partes del proceso debidamente notificadas como consta a folios del 34 al 36. (Comparecencia grabada digitalmente).

CUARTO: 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 demostrado que:

1- El día cinco de febrero del año dos mil diez, el señor XXXXXXXXXXXXXXXX suscribió, un contrato denominado Programa Súper Vacs número de contrato 1703 SV, con las empresas Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense del Seguro Social S.A. y Hotel y Villas Nacazcol S.A., con un valor de un millón doscientos treinta y tres mil quinientos noventa (¢1.233.590,00) pagadero en sesenta cuotas de diecisiete mil veintiocho colones (¢17.028,00). (Folios 1, 8, 43, 44 y min del 5 al 22).

2- Que las empresas accionadas forman parte de un mismo grupo de interés económico, y las actividades que realizan constituyen ventas a plazos (folios 1, 8 y 9).

3- Que la empresa denunciada estaba inscrita en el Departamento de Análisis Económico, y su contrato Súper Vacs estaba debidamente aprobado (folio 1 y 9).

4- Que las empresas accionadas realizaron modificaciones al contrato Súper Vacs, sin la autorización del Ministerio de Economía. (Folios 1, 9 y 10).

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

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 un aparente incumplimiento contractual, falta de información y publicidad engañosa en los términos previstos por los incisos a) b), c), y l) del artículo 34, relacionado con el artículo 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), ley 7472.

CUARTO: 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 ambas partes, toda vez que el cinco de febrero del año dos mil diez, el señor XXXXXXXXXXXXXXXX suscribió, un contrato denominado Programa Súper Vacs número de contrato 1703 SV, con las empresas Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense del Seguro Social S.A. y Hotel y Villas Nacazcol S.A., con un valor de un millón doscientos treinta y tres mil quinientos noventa (¢1.233.590,00) pagadero en sesenta cuotas de diecisiete mil veintiocho colones (¢17.028,00). (Folios 1, 8, 43, 44 y min del 5 al 22). Que las empresas accionadas forman parte de un mismo grupo de interés económico, y las actividades que realizan constituyen ventas a plazos (folios 1, 8 y 9). De igual forma, es importante indicar que el inciso c) del artículo 34 de la ley 7472 establece como obligación del comerciante ofrecer, promocionar o publicitar los bienes de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la misma ley, que dispone en lo que

interesa: “(...) La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos sus características, sus condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor...(...)”. En lo conducente, el artículo 2 del Reglamento a la ley de rito, establece como “(...) Publicidad engañosa: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor (...)”. En lo que a nuestros efectos interesa, se establece como otra obligación de los comerciantes en sus relaciones con los consumidores la siguiente: Artículo 34 Inciso l): “(...) Cumplir con los artículos (...) 44 (...) de esta ley (...)”. Por su parte, el ordinal 44 LPCDEC citado señala que: “(...) Las ventas a plazo de bienes, tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurran las siguientes condiciones: a) Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores. b) Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro. c) Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro. **Antes de su ofrecimiento público o generalizado, los planes de las ventas a plazo, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con la materia de que se trate, por la oficina o entidad competente que se señale en el Reglamento de esta ley, según los usos, las costumbres mercantiles y, en particular, la necesidad de proteger al consumidor.** Antes de autorizar la ejecución del plan, en los términos expresados en este artículo, aquél debe inscribirse ante las oficinas o las entidades competentes cumpliendo con los siguientes requisitos: a) Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, todo en los términos que se definan en el Reglamento de esta ley, según los bienes y servicios de que se trate. b) Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado. c) Demostración de la solvencia económica de los responsables del plan. Si no se comprueba satisfactoriamente esta solvencia, debe rendirse garantía o caución suficiente para responder, si se incumplen los términos que se expresen en el Reglamento de esta ley, a juicio de la oficina o ente que inscriba el plan. Las oficinas o los entes mencionados en los párrafos anteriores deben enviar una copia de los planes autorizados a la Comisión Nacional del Consumidor. Las personas o las entidades que se dedican habitualmente a las actividades indicadas en el primer párrafo de este artículo, quedan facultadas para inscribirse por una sola vez, ante la oficina o la entidad competente. En este caso, deben describir su giro y los planes de venta generales que ejecutan, además cumplir con lo estipulado en el párrafo tercero de este artículo. La Administración Pública puede acreditar a organismos privados para inscribir y autorizar diferentes planes futuros, de conformidad con el artículo 8 de esta Ley y las disposiciones que establezca su Reglamento (el resaltado no es del original) (...)”. En

síntesis, debe indicarse que en el presente caso la empresa denunciada se encontraba inscrita para poder realizar la comercialización de planes vacacionales, de igual forma sus contratos Programa Super Vacs, fueron debidamente aprobados, pero del análisis de la prueba presente en el expediente administrativo, debe establecerse que el contrato firmado con el consumidor es diferente al contrato aprobado por el Departamento de Análisis Económico del Ministerio de Economía. En este sentido, en el expediente administrativo consta certificación emitida por la Dirección de Estudios Económicos en el cual se reitera que el contrato ofrecido por la denunciada tuvo modificaciones con respecto al contrato aprobado para la comercialización, en dicha certificación se indica: *“(...) De la comparación del contrato autorizado y del contrato vendido al señor Bryan Herrera Vargas, cédula 1-1327-015 el día 5 de febrero del año 2010, se observa que en este último se eliminó la cláusula 15 del contrato autorizado que dice: “la administración y junta Directiva del ASECCSS puede reservarse el derecho de admitir al nuevo socio o el nuevo contrato si ya la fuere, quedando entendido y aceptado por el comprador en el acto. La administración podrá notificar verbal o expresamente a el comprador de su aceptación o no, durante el transcurso de los treinta días posteriores a la firma del contrato, pudiendo refrendarse tácitamente por la sola aprobación y formalización del crédito y su respectiva activación del sistema de planes vacacionales. En todo caso, queda sujeta la efectividad del presente contrato a la verificación de espacio y número de semanas y villa que se consigna de común acuerdo entre las partes sin que exista responsabilidad de alguna de ellas, si el mismo no se refrenda por cualquiera de las causales que aquí se señalan”. Por lo anterior es claro que la empresa denunciada hace caso omiso de lo que establece la resolución en mención, en el numeral 6 del POR TANTO que dice: “Se previene a la empresa en mención que los contratos autorizados no pueden ser modificados ni se le pueden incorporar addendums. Cuando se requiera modificaciones, se debe tramitar ante este Departamento una nueva solicitud de autorización de contratos.” El proceder de la empresa en este caso concreto, de acuerdo con la normativa legal invalida el contrato y cualquiera que sean las pretensiones económicas de la empresa (...)”* (folios 1, 9 y 10). De lo anterior, se colige que la empresa denunciada realizó una contratación con el denunciante en la cual el contrato firmado, presentaba modificaciones con respecto al aprobado, y por lo tanto es un contrato diferente cuyas modificaciones debieron comunicarse y aprobarse por el Ministerio de Economía, por lo tanto es equivalente a un contrato no autorizado, a pesar de que se publicitó como un contrato que cumplía con las regulaciones y aprobación de la UEE-MEIC para suscribir contratos con los consumidores. Por consiguiente al no estar inscrito el contrato ofrecido al consumidor, este resulta ser un contrato sin validez, y por consiguiente, la empresa denunciada esta incurriendo en un claro incumplimiento contractual.

SEXTO: Como corolario de lo expuesto, y al tenor de las pruebas aportadas al expediente administrativo, es claro que al momento de la contratación, se indujo a error al denunciante, por cuanto se le indicó que dicho contrato estaba debidamente aprobado por el Ministerio de Economía, pero no se le informó, que este contrato antes aprobado había sido modificado, configurándose de esta forma falta de información la cual es generada por la publicidad engañosa con la que se comercializó dicho contrato. Así las cosas, con respecto a la pretensión sostenida por el accionante de imponer una sanción a la accionada, es necesario recordar que de acuerdo con la ley 7472, los contratos aprobados no deben de ser modificados, sin autorización de la UEE-MEIC, por

consiguiente en el presente caso se configura la infracción a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de modo tal, que la denuncia en este sentido debe declararse con lugar, ordenándose en consecuencia de conformidad con el artículo 53 inciso d) LPCDEC que la empresa aquí denunciada deberá suspender definitivamente la venta de contratos de planes de venta a plazo o de prestación futura de servicios no autorizados, se ordena de igual forma la devolución de la suma pagada en total por la contratación, o lo que es igual la suma correspondiente a los rebajos de planilla realizados, monto que deberá ser demostrado mediante cualquier medio de prueba idóneo, además se le impone a las empresas accionadas Asociación Solidarista Empleados Caja Costarricense Seguro Social, Hotel & Villas Nacazcol S.A., la sanción de pagar la multa solidaria de tres millones ochocientos cuarenta y dos mil colones (¢3.842.000.00), los cuales corresponden a veinte veces el menor salario mínimo mensual contenido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, que a la fecha que se dieron los hechos era de ciento noventa y dos mil cien colones (¢192.100,00), esto toda vez que con su actuar, las empresas Asociación Solidarista Empleados Caja Costarricense Seguro Social y Hotel / Villas Nacazcol S.A, incumplió con el ordinal 34 incisos a) b), c), y l), relacionado con el artículo 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), ley 7472, además se indica que la imposición de veinte salarios se realiza basada en los criterios de valoración previstos en el artículo 59 de la ley 7472, por cuanto la empresa denunciada resulta ser reincidente en este tipo de incumplimientos legales, al respecto se pueden apreciar votos anteriores emitidos por este Órgano en los cuales se condenó a la empresa de marras, votos 226-13 y 320-13.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXXXXX contra ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL y Hotel & Villas Nacazcol S.A. por incumplimiento contractual y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 inciso a) y b), de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y, por lo tanto: a) Se ordena a la denunciadas, devolver al consumidor los montos rebajados, los cuales deberán ser demostrados por cualquier medio de prueba idóneo, lo anterior deberá realizarse en el domicilio de la accionante, previo acuerdo con el consumidor. b) Se ordena a las accionadas suspender la comercialización de los contratos que no han sido aprobados para la comercialización por parte del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado del Ministerio de Economía Industria y Comercio. c) Remítase copia de la presente resolución al Departamento de Políticas y Verificación de Mercado para lo que en derecho corresponda d) Remítase copia certificada del expediente al Instituto Costarricense de Turismo para lo que en derecho corresponda. e) Se impone a las accionadas la sanción de pagar solidariamente la suma de tres millones ochocientos cuarenta y dos mil colones (¢3.842.000.00), 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. f) Se ordena remitir el presente expediente al Ministerio Público en aplicación del artículo 63 de la Ley 7472 para lo que en derecho corresponda. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, que deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su

notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos 64 de la Ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.

2- En este acto y con fundamento en los artículos 68 de la Ley 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** al representante legal de ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL S.A., cédula de persona jurídica número tres- cero cero dos- seiscientos sesenta mil treinta y uno y HOTEL Y VILLAS NACAZCOL S.A. cédula jurídica tres- ciento uno- cuatrocientos veintiséis mil doscientos cuarenta y seis, el señor RODOLFO MADRIGAL SABORÍO, cédula de identidad seisciento dos- cero ochenta, para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto o **POR TANTO**: “(...) a) *Se ordena a las denunciadas, devolver al consumidor los montos rebajados, los cuales deberán ser demostrados por cualquier medio de prueba idóneo, lo anterior deberá realizarse en el domicilio de la accionante, previo acuerdo con el consumidor.* b) *Se ordena a las accionadas suspender la comercialización de los contratos que no han sido aprobados para la comercialización por parte del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado del Ministerio de Economía Industria y Comercio.* c) *Remítase copia de la presente resolución al Departamento de Políticas y Verificación de Mercado para lo que en derecho corresponda* d) *Remítase copia certificada del expediente al Instituto Costarricense de Turismo para lo que en derecho corresponda.* e) *Se impone a las accionadas la sanción de pagar solidariamente la suma de tres millones ochocientos cuarenta y dos mil colones (¢3.842.000.00), 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, debe 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 República, 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 651-10.**

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero

Lic. Rigoberto Vega Arias