

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 549-17

Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas treinta minutos del diecinueve de julio del dos mil diecisiete

Denuncia interpuesta por XXXX cédula de identidad XXXX, contra **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, cédula jurídica XXXX; por supuesto incumplimiento de contrato y de garantía, publicidad engañosa y falta de información, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b), g) y l), 37 y 43 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 seis de mayo de dos mil quince, la señora **XXXX** interpuso formal denuncia contra **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, argumentando en síntesis que: *“(…) resulta que llame (sic) a Cambio extremo y me dieron una cita, cuando fui a la cita me atendió el señor Gustavo y una señora que dice ser la que hace los drenajes y otras cosas, la señora en cuestión me dijo que yo era apta para operación sin si quiera (sic) valorarme, unos días después me atendió una muchacha llamada XXXX y al preguntarle que sí era doctora me dijo que todavía no, que era ayudante del médico, (sic) ella me pregunto (sic) sobre mis enfermedades y tratamiento que tomaba y le dije que tomaba amlodipina 1 comp X día, media tiroxina, fluoxetina, XXXX me dijo que era apta para el slim láser, por lo que pague (sic) y me dieron un papel en donde me vendían los servicios que hacía (sic) constar que tenía (sic) que sería (sic) operada el día 08 de abril y que me presentara a las 8am en el edificio que esta frente Plaza Freses en Curridabat, cuando me presente en ayunas y lista para la operación, me dijeron que ya iba para la sala, en eso me llama el Dr. XXXX y me dice que no me puede operar porque estoy obesa, que tengo Hipertension (sic) y eso se sabía (sic) en la entrevista anterior aunque les dije que aparte del inicio mi presión arterial se mantiene normal con tratamiento, me dijo que estaba llegando a la tercera edad, tengo 58 años, que nunca habían operado a alguien de mi edad , (sic) que necesitaba que fuera adonde un cardiólogo y que me hiciera pruebas de función renal, según consta en los documentos, y que solo así me haría el Slim láser, cabe mencionar que al médico (sic) nunca lo había visto hasta esa vez. Resulta que le dije que si tanto era el riesgo y XXXX no me había dicho nada al respecto mejor no me operara ya que lo menos que quería era morirme y que yo*

no sabía (sic) que había tanto riesgo ya que no me lo habían dicho, que en todo caso me hicieran cirugía de párpados y me devolvieran el resto, a lo que el doctor antes mencionado me dijo que sí y que el (sic) me llamaba ya que iba a hablar con otro médico (sic) que hace ese tipo de operaciones, hasta la fecha no me ha llamado, el señor Gustavo no me contesta, supuestamente me dieron una entrevista con el (sic) y me atendió una doctora llamada Xiomara Paniagua la cual me quiso convencer, pero le dije que no, que aparte de eso tenía (sic) que pagar 15,000 por cada drenaje y dicen que son al menos 10, 170,000 de medicamentos ya que no me lo dijeron , me di cuenta por medio de una amistad que se lo hicieron y que le costaron eso, la faja, y que aparte del riesgo tengo que pagar un cardiólogo y como ellos no me habían dicho eso anteriormente la plata no me alcanzaba ya que había hecho un préstamo en coopecaja (sic) la secretaria en una de las llamadas me dijo que porque yo no había dicho que era cardiópata, y le conteste (sic) que en ningún momento yo había dicho eso, por lo anterior y rogándole por favor interponga sus buenos oficios y me ayuden con eso. En su mismo escrito de denuncia, se amplían los hechos en lo siguiente: “En ningún momento me indicaron que tenía que hacerme exámenes cardiovasculares o valoración de cardiólogo (sic) hasta el día 08 de abril que llegué a hacerme el Slim laser. Además ese día el Dr. XXXX al preguntarle si podía correr el riesgo de una embolia grasa o un paro cardio-respiratorio me dijo que sí, le pregunté si tenían equipo de emergencia y me contestó que NO, que en caso de una emergencia lo mas (sic) que podía hacer era tirarme al suelo y darme masaje cardiaco (sic). Llamé varias veces y la secretaria en la primera llamada me dijo que yo no había dicho que soy cardiópata y yo no soy cardiópata (sic) por lo que no lo mencione (sic) (...)” (mayúscula original) (archivo “XXXX_firmado”). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles en el expediente administrativo digital.

SEGUNDO: Que mediante auto de las diez horas con cuarenta minutos del trece de marzo de dos mil diecisiete, 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 numerales 34 incisos a), b), g) y l) y 37 y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), el cual fue debidamente notificado a ambas partes (archivo “EXP.2015-960-AA-Cambio Extremo”).

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 ocho horas con treinta minutos del dieciocho de mayo de dos mil diecisiete, con la asistencia de ambas partes (grabación digital) (archivo “EXP.2015-960-INFORME DE ASISTENCIA”).

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:

1. Que el diecisiete de marzo de 2015, la señora **XXXX** suscribió con **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, un contrato de venta de servicios estéticos, en particular un Slim láser de abdomen completo y flancos bajos y espalda media, que se realizaría el ocho de abril siguiente en las instalaciones del comercio, por la suma de \$1500,00 (mil quinientos dólares de Estados Unidos de América), cuyo pago las partes acordaron que se daría en moneda nacional y establecieron en ¢750 000,00 (setecientos cincuenta mil colones) (archivo "*XXXX_firmado*" y min. 16:49).
2. Que en el momento de la negociación, referida en el hecho probado anterior, la consumidora canceló ¢100 000,00 (cien mil colones) como adelanto, según recibo 075214 (archivo "*XXXX_firmado*" y min. 14:16).
3. Que el diecinueve de marzo de 2015, la accionante realizó un pago por ¢650 000,00 (seiscientos cincuenta mil colones) correspondiente al saldo pactado por el tratamiento que contrató (archivo "*XXXX_firmado*" y min. 15:33).
4. Que el 27 de marzo de 2015, la denunciante se realizó los exámenes de laboratorio que se le requirió presentar ocho días antes del procedimiento, objeto de esta causa (archivo "*XXXX_firmado*").
5. Que el día del procedimiento, el médico encargado, Dr. XXXX, no lo llevó a cabo y solicitó una valoración cardiológica previa a la actora, argumentando factores de riesgo (archivo "*XXXX_firmado*").

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

1. Que en el momento de la contratación, se informara a la promovente de la necesidad de realizarse un examen cardiológico previo al tratamiento ni de los factores de riesgo inherentes (no hay prueba).
2. Que el procedimiento contratado no se realizara por razones atribuibles a la consumidora (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 y una falta de información en los términos así previstos por el artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (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 ambas partes, dado que el diecisiete de marzo de 2015, la señora **XXXX** suscribió con **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, un contrato de venta de servicios estéticos, en particular un Slim láser de abdomen completo y flancos bajos y espalda media, que se realizaría el ocho de abril siguiente en las instalaciones del comercio, por la suma de \$1500,00 (mil quinientos dólares de Estados Unidos de América), cuyo pago las partes acordaron que se daría en moneda nacional y establecieron en ¢750 000,00 (setecientos cincuenta mil colones) (archivo “XXXX_firmado” y min. 16:49). Ese día, la interesada canceló ¢100 000,00 (cien mil colones) como adelanto, según recibo 075214 y dos días después un pago adicional de ¢650 000,00. Narra la gestionante, en su escrito inicial que en la primera cita, la atendió una señora que le dijo que era apta para el procedimiento, situación que le fue confirmada por la asistente del médico días después. Agrega que le dieron un papel con el detalle de los exámenes que debía realizarse antes del tratamiento, que se efectuaría el ocho de abril de 2015. Sostiene que el día de la intervención, el Dr. XXXX le dijo que no la podía operar porque estaba obesa y con hipertensión, a lo cual contestó que su presión arterial estaba bien. El médico le dijo que, por su edad, debía acudir primeramente al cardiólogo y hacerse una prueba de la función renal. Añade que, ante el riesgo, prefirió no operarse, por lo que solicitó que solo le operaran los párpados y le devolvieran el resto del dinero a lo que le respondieron que sí y que la llamarían, pero no lo hicieron. Luego le dijeron que debía pagar ¢15 000 por cada drenaje, que eran al menos diez, y ¢170 000,00 de medicamentos, dinero con el que no cuenta (autos). Durante la comparecencia oral y privada, que se celebró el dieciocho de mayo de 2017, la señora XXXX confirmó los hechos (min. 3:49). En torno a la prueba aportada, en concreto, a los estados de cuenta, indicó que “(...) *eso prueba que yo deposité cien mil colones con mi tarjeta el diecisiete del tres del 2015, y el diecinueve del tres del 2015 deposité seiscientos cincuenta mil también con tarjeta (...)*” (min. 9:48). Acerca del pliego de indicaciones generales, subrayó que “(...) *aquí es donde me dan las indicaciones sobre todos los exámenes de laboratorio que me tenían que hacer y el preoperatorio y postoperatorio, los cuidados (...)*” (min. 12:19). El Lic. XXXX, abogado de la prestataria, replicó que “(...) *en cuanto al recibo 75214, pareciera*

que es una confirmación de las transferencias que la señora XXXX hizo mediante transferencias de su cuenta (...) por cien mil colones (...) del diecisiete de marzo del 2015 (...) es un recibo que si bien no tiene la firma de parte de la empresa ni está membretado, lo que está es como confirmando que sí se hizo esa transferencia a la empresa (...)" (min. 14:16). Adicionó en cuanto a la prueba que "(...) voy a hacer una referencia al grupo de documentos, empezando por el documento que consta en el folio 5 (...) el que consta en el folio 6 (...) el que consta en el folio 7 (...) y el del folio 8 (...) estos tres documentos se refieren a dos pagos específicos, no son más de dos pagos, confirmando las mismas dos transacciones, una de cien mil colones, del diecisiete de marzo de 2015 y una transacción del diecinueve de marzo del 2015 por 650 000 colones, estos cuatro documentos hacen referencia a únicamente dos transacciones por estos dos montos (...) de 750 000 colones (...)" (min. 15:33). Sobre el documento contractual, refirió que "(...) es un contrato que son los que presenta la empresa, si bien no está firmado por el prestador de servicio, pero es un contrato que tiene toda la estructura y el logo de la empresa y la descripción de la venta del servicio, habla de un precio de 1500 dólares por un Slim láser abdomen completo flancos, bajo y espalda media que va a ser realizada por la clínica y la única diferencia sería que el pago fue realizado en colones con base a los recibos anteriormente evacuados (...)" (min. 16:49). Ofreció, asimismo, como testigo de descargo, a la señora XXXX, administradora de la clínica, quien debidamente juramentada declaró que "(...) doña XXXX llegó y se le hizo la valoración, ella la recibió (...) después la recibió XXXX, XXXX está estudiando medicina, de hecho, ya está graduada, XXXX es el especialista en la clínica (...) la valoración que le hizo XXXX ante nosotros cuenta porque ella es estudiante de medicina (...) lo de los exámenes del corazón, nosotros los pedimos, todo tipo de exámenes los pedimos porque no puede entrar un paciente a cirugía sin saber si está completamente sana (...)" (min. 25:06). Se le preguntó cuál era el propósito de la cita y respondió que "(...) para que el médico la conozca y sepa en sí cómo es la paciente, una paciente no se puede llevar a cirugía sin que el médico conozca su tipo de piel, su historia clínica (...)" (min. 26:37). Explicó que "(...) a todos los pacientes (...) en general, se les aplican los mismos exámenes (...)" (min. 27:09). Admitió, no obstante, no haber estado el día de la discusión con la contratante (min. 27:09). Se le consultó si la denunciante era apta para el procedimiento y aseveró que "(...) lo que tengo entendido es que sí era apta para el procedimiento (...)" (min. 28:05). Dijo, además, que en su opinión el servicio no se llevó a cabo "(...) siento que fue por temor de doña XXXX (...)" (min. 28:21). Al preguntarle si en la hoja de indicaciones generales se detallaba la necesidad de un examen cardiológico, externó que "(...) esa especificación especial se pone aparte, siempre se pone en un papelito aparte, igual que la especificación de tejidos blandos, tal vez fue que (...) no se le incluyeron a usted ahí (...)" (min. 29:44). Acerca de los exámenes

previos que se solicitan al cliente, detalló que “(...) *tenemos un convenio con un laboratorio donde ellos hacen todo este tipo de procedimientos (...) el paciente va, lo enviamos allá y de ahí es donde nos envía los exámenes (...) al paciente se le pide un estudio de tejidos blandos y un electrocardiograma para saber en qué estado está el corazón y en qué estado está la zona donde se va a operar, esto el paciente lo trae de afuera, sí se les recomienda dónde hacerlo, clínicas mucho más cómodas para ellos, pero siempre lo tiene que presentar (...)*” (min. 30:35). Finalmente, la actora solicitó que le sea reintegrado el pago total que efectuó (min. 32:36).

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 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 promovente acusa insatisfecha su expectativa al contratar con la denunciada, en marzo de 2015, un procedimiento estético – Slim láser de abdomen completo y flancos bajos y espalda media –, que se efectuaría el ocho de abril siguiente, por

la suma de ¢750 000,00, que canceló ese mismo mes. Sostiene que le hicieron una valoración previa y le indicaron que era apta para el tratamiento y le requirieron que ocho días antes de la cita señalada, debía presentar unos exámenes de laboratorio. Empero, en la fecha fijada, el médico encargado le dijo que no la intervendría debido a su edad, su hipertensión y obesidad y le solicitó adicionalmente un examen cardiológico por el riesgo que suponían dichos factores. Por esta razón la interesada decidió no someterse a la cirugía (archivo "XXXX_firmado"). La representación del accionado reconoció el pago y la validez de la documentación aportada en autos por la denunciante. Al analizar la prueba presente en el legajo administrativo, así como las manifestaciones vertidas durante la comparecencia oral y privada, esta Comisión estima de recibo el reproche de la accionante, por cuanto es un hecho sin controversia que, en efecto, las partes pactaron un procedimiento que fue pagado con antelación por la consumidora, quien también se sometió a los exámenes médicos que en el momento de la contratación le fueron pedidos y a las condiciones que se le solicitaron para llevarlo a cabo de forma satisfactoria. Sin embargo, por causas ajenas a ella no se realizó, dado que, llegado el momento, se le demandó un examen adicional – cardiológico – por encontrarse factores que suponían un riesgo en la intervención. Esto último se desprende de la lectura de la referencia extendida al respecto por el médico encargado, Dr. XXXX, en la que consigna la solicitud. Es menester aclarar que no se cuestiona en esta resolución la pertinencia de este requisito ni el criterio del profesional para exigirlo, pero sí que no se comunicara de su necesidad a la actora sino hasta el día de prestarse el servicio. Si bien la testigo ofrecida por el abogado de la denunciada, Sra. XXXX, quien funge como administradora del centro estético, dijo que el electrocardiograma se solicita a todos pacientes y en un papelito aparte (min. 27:09 y min. 29:44), la parte no incorpora prueba de que así se hiciera con la Sra. XXXX. Tampoco da cuenta de que le fueran oportunamente informados los riesgos que apunta el galeno en su nota. Lo anterior se traduce en un evidente quebranto a los principios de veracidad, claridad y suficiencia que conforman el derecho de información que asistían a la afectada y que debían solventársele de forma previa para una apropiada decisión de consumo, máxime si se tiene en consideración que, según expresa en su libelo, precisamente dichos aspectos fueron lo que la movieron a desistir de intervenir. En consecuencia, se vio trastocada su capacidad volitiva, pues se le dieron a conocer condiciones generales, que cumplió a cabalidad, pero que resultaron insuficientes para una concreción óptima del resultado que esperaba, lo que a la postre le significó un gasto innecesario en exámenes de laboratorio que, según se desprende de su denuncia, se hubiera evitado de habersele explicado con detalle los riesgos que, por sus características personales, le aparejaba el procedimiento. En esta inteligencia, es obvio que la omisión informativa de la que fue objeto constituye la

génesis de la ineficacia del contrato por razones que no le pueden ser achacables a ella. Cabe advertir que el expediente administrativo se encuentra ayuno de elemento probatorio, idóneo y objetivo, que apunte a una valoración distinta del elenco fáctico descrito. Nótese que ni en el pliego contractual ni en el de indicaciones generales, entregados a la solicitante, se incluye entre los estudios previos que se le pidieron, ninguno relativo al corazón. Con base en lo expuesto, no resulta de recibo que a la actora se le valorara *a priori* y se le indicara que era apta para un tratamiento, luego se le hiciera incurrir en el pago de pruebas de laboratorio, y finalmente, llegada la hora programada, se le informara de los posibles perjuicios y se le exigiera un dictamen adicional. Debe agregarse que el negocio no presentó argumentos para justificar tales falencias apuntadas ni demostró que la información que le fue dada a la denunciante estando ya lista para el procedimiento, no pudiera brindársele con anterioridad a su decisión de consumo, siendo su responsabilidad por ostentar un mayor poder en la relación comercial. Es oportuno recordar que a los intervinientes se les previno, en la resolución de las diez horas con cuarenta minutos del trece de marzo de dos mil diecisiete (auto de apertura), que “(...) **en la comparecencia deberán aportar y evacuar toda la prueba pertinente, sin perjuicio de que lo puedan hacer por escrito antes de esa fecha (testigos, documentos-los que constan en el expediente y son fotocopias deben ser confrontados con sus respectivos documentos originales y por lo tanto se deben traer a la audiencia-, informes técnicos, peritajes, actas notariales, fotografías, entre otros)** (...)” (resaltado y subrayado del original) (autos). Tal panorama, aunado al vacío de elementos probatorios que supongan un juicio diferente al vertido, encaminan al criterio de que la denuncia debe ser declarada con lugar contra **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, por falta de información, dado que con su actuar, quebrantó lo dispuesto en el numeral 34 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), y por ende, se le impone de conformidad con el artículo 57, inciso b) 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 servicios estéticos, en el monto de **dos millones quinientos veintinueve mil colones (¢2 529 000,00)**, 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 cincuenta y dos mil novecientos colones (¢252 900,00). En el mismo orden, se le ordena, con base en la petitoria de la consumidora (min. 32:36), devolver a esta última, de manera inmediata, en efectivo y en un solo tracto la suma de ¢750 000,00 (setecientos cincuenta mil colones), que corresponden a la totalidad de los pagos realizados en favor de la accionada por un tratamiento estético que no recibió. 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 y a una falta de información, en perjuicio de la accionante. Téngase por denegado cualquier otro extremo, alegado por las partes, que no haya sido concedido de forma expresa en la presente resolución.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **XXXX** contra **Cambio Extremo Before and After, S.A.**, por falta de información, según lo establecido en el artículo 34 inciso b) 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 **Cambio Extremo Before and After, S.A.** devolver a de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto, la suma de 750 000,00 (setecientos cincuenta mil colones), que corresponden a la totalidad de los pagos realizados en favor de la accionada por un tratamiento estético que no recibió. El pago deberá realizarse en el domicilio de la empresa sancionada, situado en Curridabat, frente a la plaza de Freses, edificio galerías del este, color gris, primer piso, local 7, esto por carecer en autos del que corresponde a la accionada. b) Se impone a **Cambio Extremo Before and After, S.A.** la sanción de pagar la suma de **dos millones quinientos veintinueve mil colones (¢2 529 000,00)**, 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.

2- En este acto y con fundamento en el artículo 68 del referido cuerpo legal así como el 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** a XXXX, cédula de identidad XXXX; o a quien ocupe su cargo en el momento de notificarse la presente resolución, en su condición de representante legal de CAMBIO EXTREMO BEFORE AND AFTER, S.A., 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 **Cambio Extremo Before and After, S.A.** devolver a de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto, la suma de 750 000,00 (setecientos cincuenta mil colones), que corresponden a la totalidad de los pagos realizados en favor de la accionada por un

*tratamiento estético que no recibió. El pago deberá realizarse en el domicilio de la empresa sancionada, situado en Curridabat, frente a la plaza de Freses, edificio galerías del este, color gris, primer piso, local 7, esto por carecer en autos del que corresponde a la accionada. b) Se impone a **Cambio Extremo Before and After, S.A.** la sanción de pagar la suma de **dos millones quinientos veintinueve mil colones (¢2 529 000,00)**, 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 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. En ese mismo sentido y de verificarse el incumplimiento de lo ordenado, procederá testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 y sus reformas, que establece: “(...) *Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes. (Así reformado por el artículo 1° parte d) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 65 al 68 actual) (...)*”. Según lo expuesto, se le podría seguir al representante legal de la empresa sancionada, causa penal por el delito de desobediencia según lo establecido en el artículo 314 del Código Penal, que dispone: “(...) *Se impondrá prisión de seis meses a tres años, a quien no cumpla o no haga cumplir, en todos sus extremos, la orden impartida por un órgano jurisdiccional o por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, siempre que se haya comunicado personalmente, salvo si se trata de la propia detención. (Así reformado por el artículo 19 de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal N° 8720 de 4 de marzo de 2009.) (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No. 7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 305 al 307 (...)*”. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 2015-960**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero