

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 618-17**

**Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas cuarenta minutos del diecisiete de agosto del dos mil diecisiete**

Denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXXXXX, contra Moto Respuestos Indianápolis S.A., cédula jurídica tres – ciento uno – cuatro dos cuatro seis cuatro tres, por supuesta falta de información y especulación de precios, según lo establecido en el artículo 34 inciso b) y h) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que el seis de agosto del año dos mil catorce, el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso denuncia contra Moto Repuestos Indianápolis S.A., aduciendo en lo conducente “(...) Me presenté el seis de agosto del dos mil catorce aproximadamente a las 10:15am para comprar una luz direccional de repuestos para motocicleta, el precio de la misma era de 1526 colones, al llegar a pagar a la caja me percate que me habían redondeado el monto a pagar a 1530 colones. Yo entiendo y puedo comprender que el colón como unidad monetaria no circula en el país físicamente y que esas prácticas de redondeo son comunes en el comercio cuando se paga en efectivo por la supuesta imposibilidad de no dar cambio, no obstante con el pago electrónico o tarjeta no existe motivo lógico ni sano para tal proceder. Al expresar mi duda a los dependientes me explicaron que tampoco sabían el por qué. (...)” (folios 1 y 2). Junto con la denuncia, el denunciante aporta la documentación visible a folio 3 del expediente administrativo.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las ocho horas veinte minutos del trece de setiembre del dos mil dieciséis, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como Órgano Director, se dio inicio al procedimiento administrativo por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 de la ley 7472, el cual fue debidamente notificado a las partes (folios 11 a 14 y 15 al 17).

**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 veinte minutos del trece de setiembre del dos mil dieciséis, sin la presencia de la parte denunciante, a pesar de encontrarse debidamente notificada (folio 22) (comparecencia grabada digitalmente).

**CUARTO:** Que se han realizado todas las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO. HECHOS PROBADOS:** Como tal y de importancia para la resolución de este asunto se tiene por demostrado que el seis de agosto del año dos mil catorce, el señor XXXXXXXXXXXXXXXX adquirió en el establecimiento comercial Moto Repuestos Indianápolis S.A. (Moto Repuestos) unas luces direccionales Dt200 flexible, con un precio desglosado en cajas de mil trescientos cincuenta colones (¢1350,00) más ciento setenta y cinco colones con cincuenta céntimos (¢175,50) que sumados dan mil quinientos veinticinco colones con cincuenta céntimos (¢1525.50), pero en cajas se indicó que el monto a pagar era la suma de mil quinientos veintiséis mil colones (¢1526,00), además, al pagar con tarjeta de crédito se cobró la suma de mil quinientos treinta colones (¢1530,00), siendo lo correcto cobrar la suma de mil quinientos veinticinco colones con cincuenta céntimos, por lo cual operó un doble redondeo inicialmente de cincuenta céntimos reflejado en la factura, y seguido de cuatro colones reflejado en el voucher ambos en perjuicio del consumidor (ver ticket de caja y voucher presente a folios 3 y 23).

**SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS:** De relevancia para el dictado de esta resolución se tiene por no demostrado que la empresa realice redondeos en perjuicio del consumidor.

**TERCERO. DERECHO APLICABLE:** En el caso en estudio, el hecho denunciado se enmarca dentro de los alcances de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), concretamente en el incumplimiento de los artículos 34 inciso b) y h), por falta de información y especulación.

**CUARTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO:** De las pruebas aportadas a los autos, atendiendo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública) queda demostrado que el señor XXXXXXXXXXXXXXXX adquirió en el establecimiento comercial Moto Repuestos Indianápolis S.A. (Moto Repuestos) unas luces direccionales Dt200 flexible, con un precio desglosado en cajas de mil trescientos cincuenta colones (¢1350,00) más ciento setenta y cinco colones con cincuenta céntimos (¢175,50) que sumados dan mil quinientos veinticinco colones con cincuenta céntimos (¢1525.50), pero en cajas se indicó que el monto a pagar era la suma de mil quinientos veintiséis mil colones (¢1526,00), además, al pagar con tarjeta de crédito se cobró la suma de mil quinientos treinta colones (¢1530,00), siendo lo correcto cobrar la suma de mil quinientos veinticinco colones con cincuenta céntimos, por lo cual operó un doble redondeo inicialmente de cincuenta céntimos reflejado en la factura, y seguido de

cuatro colones reflejado en el voucher ambos en perjuicio del consumidor (ver ticket de caja y voucher presente a folios 3 y 23). En este sentido, durante la comparecencia oral y privada, que se realizó el veinte de octubre del año dos mil dieciséis, representante de la accionada señor Marlon Díaz Segura, manifestó al respecto que "(...) Solo en el caso del denunciante se dio ese problema, aportaron las pruebas para demostrar lo dicho. Es el único voucher que se encuentra en esa condición, es un error aislado de nuestra práctica comercial (...) (Min del 2:01 al 4:02). Más adelante sobre las pruebas de descargo aportadas en dicha comparecencia agregó que: "(...) Aquí se nota que los vouchers coinciden con las facturas son las facturas del día anterior y las del día siete, sea el día siguiente al evento (...) (min. 6:41 al 7:05). Adicionalmente, tal y como lo indicó la parte denunciada, aportó prueba documental, presente a folios del 23 a 44, conformada por varios tickets de caja y vouchers de compras realizadas en la empresa, lo anterior para demostrar que fue un hecho aislado el cobro de más realizado por medio del voucher con respecto al monto final que indicaba la factura objeto del presente proceso. Ahora bien, sobre el fondo del asunto, es importante mencionar lo establecido en el artículo 36 inciso c) de la ley 7472, el cual establece que esta Comisión debe sancionar las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios, en particular cuando "(...) se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5; 34, inciso b); 37 y 41 de esta Ley (especulación) (...)". El numeral 34 inciso h) ibídem, establece como obligación para cada comerciante "(...) abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo (...)". En lo que respecta a la especulación denunciada, el ordinal 45 del reglamento a la ley 7472, decreto ejecutivo 25234-MEIC, establecía en el momento de los hechos que "(...) se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios. La CNC debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la Comisión para Promover la Competencia, de conformidad con el artículo 24, inciso d) de la Ley, para conocer y resolver sobre ellas en los casos siguientes (...) c) Especulación. Cuando se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios o con márgenes de utilidad bruta superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5, 31 inciso b), 34 y 38 de la Ley (...) (subrayado suplido). Si bien, dicha normativa fue derogada, al entrar en vigencia el actual reglamento a misma ley (decreto ejecutivo 37899-MEIC), el veintitrés de setiembre del año dos mil trece , la exigencia legal se establece en el artículo 90 de este último cuerpo legal, que dispone "(...) se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios. La CNC debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la

COPROCOM de conformidad con el artículo 27, inciso d) de la Ley, para conocer y resolver sobre ellas en los casos siguientes (...) c) **Especulación**. Cuando se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios o con márgenes de utilidad bruta superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5, 34 inciso h), 37 y 41 de la Ley (...)” (negrita del original). A la luz de dicha normativa y confrontándola con la prueba ofrecida a folios 3 y 23, es posible apreciar que, en efecto, el comercio denunciado especuló con el precio de compra inicialmente pactado, al cobrar un excedente de ¢4,00, aparentemente mediante la figura del redondeo, lo que supone no solamente un perjuicio para el consumidor, sino, asimismo, un enriquecimiento sin justa causa para el comerciante. Esta acción también violenta el principio de veracidad en la información que ordena el artículo 34 inciso b) de la misma ley, dado que el precio final que se le da al cliente, a través del hablador, góndola o medio publicitario, es el que debe cobrarse de forma efectiva en el momento de hacer su pago en la caja. No sería de recibo, entonces, menciones como la referida a que por falta de denominación monetaria, sea porque no exista en el mercado o por no tenerla disponible el negocio al realizarse la compra, justifique una aplicación del redondeo en detrimento económico del cliente, sino que este es un aspecto que debe prever y asumir el punto de venta como parte de su giro comercial. Mucho menos como en el caso concreto, donde el cobro se realiza con tarjeta de crédito por cuanto aquí el tema de denominación monetaria ya no sería un tema relevante. Este criterio es conteste con lo ya referido por este Órgano en su jurisprudencia (véanse los votos 160-01, 146-04 y 831-09, entre otros). Cabe agregar que la prueba ofrecida de folios 24 a 44, merecen una valoración que se dimensiona estrictamente al propósito de la accionada de demostrar que lo ocurrido con el consumidor fue un caso aislado y que su práctica o política interna no es la de cobrar montos superiores a los establecidos en las facturas de compra. Pero esta Comisión debe agregar que de la revisión de dichas pruebas, se aprecia como la figura del redondeo si es una práctica habitual, y que la misma se practica hacia arriba, al respecto se puede apreciar desde el primer documento presente a folio 24 como el monto exacto con impuestos es de dieciocho mil sesenta y ocho colones con setenta céntimos (¢18.068,70) y al consumidor se le cobra la suma de dieciocho mil sesenta y nueve colones exactos (¢18.069,00) y así en esta línea se aprecian varias de las facturas aportadas. Ahora bien, sobre esta prueba se debe destacar dos temas relevantes, el primero es que el redondeo como se indicó líneas arriba no puede ser en perjuicio del consumidor, por consiguiente no puede cobrarse un monto superior al ofrecido. Y el segundo es que al no constar el precio ofrecido al consumidor para los productos de dichas facturas, no se tiene certeza del momento en el que se efectúa el redondeo, si es antes de etiquetar el producto, y así ofrecerlo con el impuesto respectivo, y dando un monto final exacto cobrado en cajas, o

aplicándolo al realizar la compra, y por ende de forma indebida cobrando un monto superior al ofrecido. Por consiguiente, dichas pruebas no pueden ser tomadas en cuenta para imponer sanción alguna, pero de igual forma resultan irrelevantes para eludir la responsabilidad disciplinaria en el presente caso, ya que con las mismas no se demuestra ni debate que en el caso concreto no existiera un cobro demás al señor XXXXXXXXXXXXXXXX. Así las cosas, retomando el hecho generador de la denuncia, si bien el representante de la accionada al momento de la comparecencia oral y privada estableció que lo ocurrido en el presente caso fue un error, y que es un hecho aislado, de esto toma nota esta Comisión para efectos de imponer la sanción mínima que establece el artículo 57 inciso b) de la ley 7472. No obstante, no desmerita que se haya acreditado la infracción denunciada. Como corolario, al apreciarse en la prueba, provista a folios 3 y 23 del expediente, que en caja la empresa intimada cobró un precio superior al presente en la factura, y al aplicarse la técnica del redondeo en perjuicio del comprador y con ello configurarse la especulación, es por lo que la presente denuncia debe ser declarada con lugar. Se tiene, entonces, por cometida la infracción al artículo 34 inciso h) de la ley 7472, por parte de AUTO MERCADO DEL NORTE DE HEREDIA, S.A., por lo que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 57 inciso b) y 59 ibídem, se le impone la sanción correspondiente, que se fija 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 exactos (¢248.900,00).

### **POR TANTO**

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXXXXX contra Moto Repuestos Indianápolis S.A. (Moto repuestos), por especulación, según lo establecido en el artículo 34 inciso h) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) del 20 de diciembre de 1994, y por tanto: Se impone a la denunciada, la sanción de pagar 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.

2- En este acto y con fundamento en los artículos 68 de la Ley No. 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** a Juan Diego Estrada Ocampo, cédula de identidad dos – cuatro uno seis – nueve ocho cinco; en su condición de representante legal de Moto Repuestos Indianápolis S.A.;

para que dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o POR TANTO: "(...) Se impone a la denunciada, la sanción de pagar 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 (...)". Cumplido lo ordenado, remítase documento que acredite el hecho a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en San José, sabana sur, cuatrocientos metros al 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 este voto (pago de la multa), certifíquese el adeudo y proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión a cumplir con lo establecido en el artículo citado de la Ley General de la Administración Pública, de previo a enviar 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 1970-14.**

**Dr. Gabriel Boyd Salas**

**Licda. Iliana Cruz Alfaro**

**Lic. Jorge Jiménez Cordero**