

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 839-17

**Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas veinte minutos del
veintiuno de noviembre del dos mil diecisiete**

Denuncia interpuesta por **XXXX**, cédula de identidad XXXX; contra **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, cédula jurídica XXXX; por supuesta falta de información, 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.

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante escrito recibido el dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, el señor **XXXX** interpuso formal denuncia contra **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, argumentando en síntesis que “(...) *EL DIA 03-05-2017 ME PRESENTE [sic] A LA SUCURSAL EN UPALA ALAJUELA DE IMPORTADORA MONGE A CANCELAR MI CUOTA POR UN FINANCIAMIENTO QUE POSEO CON ELLOS, PERO A LA HORA DE PAGAR LOS INTERESES CON TARJETA (DEBITO-CREDITO) [sic] ME INDICAN QUE NO ES POSIBLE, QUE NO ME PUEDEN ACEPTAR EL PAGO, QUE CON TARJETAS SOLO COMPRAS DE CONTADO. / COMO [sic] VA A HACER [sic] POSIBLE QUE EN EL 2017 TE RECHAZEN [sic] UNA TARJETA COMO MEDIO DE PAGO, Y COMO NO LES PUDE PAGAR LUEGO ES LA LLAMADERA CON AMENAZAS DE COBRO JUDICIAL POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO. / TRAS DE QUE SON LUGARES DONDE EL INTERES [sic] CON EL QUE FINANCIAN ES MUY ALTO, NO TE ACEPTAN EL PAGO CON TARJETA (...)*” (mayúscula original) (autos). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles en el expediente administrativo digital.

SEGUNDO: Que mediante auto de las trece horas y cuarenta minutos del trece de junio 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 al artículo 34 incisos a), b) y m) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), el cual fue debidamente notificado a ambas partes (archivo “2017-1504”).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se realizó a las nueve horas del veintiséis de julio de dos mil diecisiete, con la participación de la parte denunciada únicamente (archivo “2017-1504-acta de asistencia”) (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:

1. Que el 30 de diciembre de 2015, el señor **XXXX** suscribió con **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, un “*CONTRATO DE CRÉDITO REVOLUTIVO SIN COMPROMISO DE DESEMBOLSO*”, con un plazo de 48 meses, en el que la empresa le otorga al consumidor un crédito revolutivo, cuyos desembolsos el deudor utilizará para la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos comerciales de la sociedad **GMG Comercial Costa Rica, S.A.**, entre ellos “**Importadora Monge**” (archivo “*2017-1504 Pruebas*”).
2. Que la cláusula séptima del contrato, referido en el hecho probado anterior, establece que el deudor podrá realizar los pagos a los que se obligue mediante dinero en efectivo o cualquier otro medio de pago que acepte el acreedor (archivo “*2017-1504 Pruebas*”).
3. Que el tres de mayo de 2017, el accionante se presentó en la sucursal de Importadora Monge, en Upala, a cancelar una cuota de un crédito otorgado con base en el contrato suscrito con la denunciada, y no le aceptaron hacer su pago con tarjeta de crédito (hecho no controvertido).
4. Que la empresa “**Importadora Monge**” admite como forma de pago varias marcas de tarjeta de crédito y débito (archivo “*1_IMAGEN GRUPO MONGE UPALA*”),

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para el dictado de esta resolución.

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 contrato 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. 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 –) (archivo “2017-1504-acta de asistencia”), a pesar de haber sido éstas debidamente notificadas; 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 las partes, dado que el 30 de diciembre de 2015, el señor **XXXX** suscribió con **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, un “*CONTRATO DE CRÉDITO REVOLUTIVO SIN COMPROMISO DE DESEMBOLSO*”, con un plazo de 48 meses, en el que la empresa le otorga al consumidor un crédito revolutivo, cuyos desembolsos el deudor utilizará para la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos comerciales de la sociedad **GMG Comercial Costa Rica, S.A.**, entre ellos “**Importadora Monge**” (archivo “2017-1504 Pruebas”). Narra el promovente, en su escrito inicial, que el tres de mayo de 2017 se presentó en la sucursal de Importadora Monge, en Upala, para cancelar una de las cuotas de un financiamiento, mediante tarjeta de crédito, pero le rechazaron el pago argumentándole que solamente recibían efectivo y que el pago con tarjeta procedía únicamente en compras de contado (autos). Durante la comparecencia oral y privada, que se celebró el 26 de julio de 2017, el Lic. Oscar Mario Villalobos Arguedas, abogado del comercio, manifestó al respecto que “(...) *hay oposición a los hechos por cuanto no existe una obligación ni legal ni contractual por parte de GMG Servicios Costa Rica, S.A. de recibir el pago con tarjeta de crédito o débito de las cuotas del crédito otorgado al denunciante (...) él recibió la información tanto en la etapa contractual como en el mostrador del punto de venta, donde se manifiesta que los abonos a la cuenta solamente pueden ser en dinero en efectivo (...)*” (min. 1:14). En torno a la prueba aportada por el consumidor, relativa a una fotografía, indicó que “(...) *esta imagen fue aportada por el mismo denunciante, don Diego Porras, sin embargo esta parte la hace como suya, inclusive donde se puede observar que hay un rótulo donde dice en la caja que abonos solamente en efectivo, hay una información previa y oportuna al consumidor, en este caso al cliente, indicándole que en abonos a crédito solamente en efectivo (...)*” (min. 2:23). Al consultarse sobre la disposición

de aceptar solamente efectivo en este tipo de pagos, explicó que “(...) *el problema es que si se pagara con tarjeta, se extiende artificialmente la fecha de pago, esos créditos tienen límite de pago, si aceptara con crédito, sería pagar crédito con otro crédito, se prorrogaría más tiempo porque, obviamente, no se hace efectivo en el mismo acto, sino que habría que esperar más tiempo para que el comercio cobre ese dinero (...) por eso es que se advierte antes (...)*” (min. 2:59). Añadió en tal sentido que “(...) *GMG lo advierte de previo, consta en la prueba como en el rótulo en la caja se advierte y, además, en el contrato de crédito se estipula en la cláusula séptima de que, efectivamente, solamente en dinero en efectivo se reciben los abonos, esta circunstancia la conocía el denunciante perfectamente de previo y ahora viene a denunciar injustamente al comercio (...)*” (min. 5:48).

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, como ya se explicó, 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, el actor acusa un incumplimiento de la accionada por no aceptarle cancelar con su tarjeta de crédito el monto de una de las cuotas de un financiamiento obtenido a raíz de un contrato de crédito revolutivo suscrito entre ambas partes. La acreedora sostiene que para este tipo de operaciones solamente autoriza el pago en efectivo y que así le fue informado al interesado (min. 1:14 y min. 2:23). Al analizar la prueba presente en autos, así como las manifestaciones vertidas durante la audiencia, es posible constatar que lleva razón el afectado en

su reparo. Cabe decir que este Órgano tuvo por acreditado que, en efecto, se apersonó a la sucursal que cita en su escrito de queja, en la fecha que también indica, por cuanto este hecho no fue debatido ni desvirtuado por la contraparte. Asimismo, la representación del negocio admitió abiertamente que era su política no recibir pagos que no fueran en efectivo en esta clase de transacciones (min. 2:23 y min. 2:59), lo cual también se observa en la fotografía suministrada por el promovente (archivo “1_IMAGEN GRUPO MONGE UPALA”). Sobre el tema, esta Comisión ha referido que “(...) *debe tenerse en cuenta que en el presente caso al tratarse de un crédito otorgado por la empresa denunciada para el financiamiento de los artículos, este se rige por las condiciones establecidas en dicho contrato. Por lo tanto debe señalarse que en el presente caso no se está violentando el derecho a poder utilizar como medio de pago la tarjeta de débito, siendo que lo que media en el caso de marras es la existencia de un contrato de crédito en donde se estipulan condiciones por medio de un contrato de adhesión las cuales el consumidor debe cumplir una vez que consienta y acepte las mismas, motivo por el cual no se puede alegar ignorancia del mismo. Como bien se observa el pagaré al ser firmado por el denunciante, establece claramente la forma de pago de las cuotas, la cual debe ser estrictamente en efectivo, por lo cual al adherirse a dicho contrato el consumidor aceptó que el pago lo iba a realizar de esa forma. Por otro lado, si el denunciante estima que dicha cláusula es de carácter abusiva, deberá acudir a las instancias competentes con base en lo establecido por el artículo 46 de la Ley 7472. En síntesis se debe señalar que no ha existido violación alguna por parte de la empresa denunciada, toda vez que el cobro en dinero efectivo de la cuota se realizó amparado al pagaré el cual fue firmado y aceptado por el denunciante (...)*” (voto 678-17, de las 13:20 horas del cinco de septiembre de 2017). De dicha referencia se desprenden dos presupuestos de especial relevancia: El primero es que no existe una prohibición legal que expresamente impida al comerciante condicionar el pago mediante tarjeta de crédito o débito en la adquisición de los bienes y servicios que ofrece y dispensa a los consumidores, y en particular cuando se trata de contratos de crédito que con ellos suscribe, donde se presume manifiesto un acuerdo de voluntades que las partes respaldan con su firma. 2. Que para que lo anterior sea oponible, el ordinal 34 inciso b) supracitado sí exige que el cliente sea puesto en conocimiento de la disposición contractual, de forma previa a su decisión de consumo y con atención a los principios de claridad, veracidad y suficiencia que integran su derecho de información. En el caso concreto, es cierto que el denunciante fue debidamente informado de la modalidad de pago de su crédito, según se observa en el documento que aportó el acreedor (archivo “2017-1504 Prueba”). Empero, el pliego contractual no establece ninguna restricción para pudiera hacer sus abonos con tarjeta de crédito o débito. Puntualmente, la cláusula séptima dispone que “(...) *el Deudor podrá realizar los pagos a los que esta [sic] obligado en virtud de este contrato mediante dinero en efectivo, o mediante cualquier otro medio de pago que acepte el Acreedor. En éste [sic] último caso, el pago será considerado como efectivamente realizado siempre y cuando el Acreedor haya podido hacer efectivo el mismo en el banco correspondiente (...)*” (subrayado suplido). De la literalidad del texto se colige que las partes pactaron la posibilidad de cumplir con los tractos de varias maneras y no exclusivamente una. A esto hay que añadir que, según se observa en la prueba fotográfica presente en autos (archivo

“1_IMAGEN GRUPO MONGE UPALA”), el negocio “**Importadora Monge**” admite como forma de pago varias marcas de tarjeta de crédito y débito. Es claro, entonces, que esta última modalidad es una de las que el punto de venta tiene por aceptadas y, de acuerdo con el contrato de análisis, el cliente puede recurrir a ella para cancelar sus cuotas. Cabe decir que si bien en dicha imagen también se aprecia un letrero dispuesto al público que reza “**ABONOS SOLO EN EFECTIVO**”, esta política no le puede ser oponible al actor por dos razones. En primer lugar porque se contrapone a lo dispuesto en el convenio suscrito de previo a la negociación y sobre el cual el destinatario del servicio adoptó su decisión de consumo y, por ende, debe prevalecer en su favor. En segundo lugar, porque, como se explicó, la relación de consumo supone una suerte de asimetría contractual, donde el consumidor tiene una posición de desventaja, aspecto que la ley procura equilibrar a través de varios medios jurídicos, como por ejemplo la inversión de la carga de la prueba – que recae sobre el comerciante – y la interpretación más favorable de los clausulados contractuales, justamente para evitar situaciones abusivas, producto de dicha desigualdad de poder. Lo expuesto encuentra sustento en lo que dicta el párrafo final del canon 42 de la ley 7472: “(...) *En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente*”. Sobre esta base, resulta inadmisibles que al promovente se le rechazara, sin fundamento alguno, las erogaciones que quiso efectuar mediante una modalidad autorizada en el contrato – tarjeta –. Nótese que en el legajo tampoco hay siquiera un indicio de que la tarjeta utilizada por él no fuera una de las que recibía el local. Así, es evidente que con su accionar, el denunciado desconoció groseramente el deber contractual que se había impuesto ante el consumidor en el momento de suscribir el documento en discusión, y con ello, además, según reprocha este último, le impidió el pago en tiempo del abono correspondiente. Dichas falencias, así como el vacío de elementos probatorios que supongan un argumento distinto, encaminan al criterio de que la denuncia debe ser declarada con lugar contra **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, por incumplimiento de contrato, contemplado en el artículo 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472). Por ende, se le ordena cumplir con lo dispuesto en la cláusula séptima del “**CONTRATO DE CRÉDITO REVOLUTIVO SIN COMPROMISO DE DESEMBOLSO**” y aceptar que el señor **XXXX** lleve a cabo los pagos de las obligaciones que se generen producto de dicha negociación, sea en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito, según su elección. La ordenanza opera en consonancia con las potestades que confiere a este tribunal administrativo la ley 7472, en su artículo 53 inciso a); 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 al deber contractual en perjuicio del consumidor. 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** interpuso formal denuncia contra **GMG Servicios Costa Rica, S.A.**, por incumplimiento contractual, según lo establecido en el artículo 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994, y por lo tanto: Se ordena a **GMG Servicios Costa Rica, S.A.** cumplir con lo dispuesto en la cláusula séptima del “**CONTRATO DE CRÉDITO REVOLUTIVO SIN COMPROMISO DE DESEMBOLSO**” y aceptar que el señor **XXXX** lleve a cabo los pagos de las obligaciones que se generen producto de dicha negociación, sea en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito, según su elección. 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.

- 1- 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**, 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 **AUTOSTAR VEHÍCULOS, 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**: “(...) Se ordena a **GMG Servicios Costa Rica, S.A.** cumplir con lo dispuesto en la cláusula séptima del “**CONTRATO DE CRÉDITO REVOLUTIVO SIN COMPROMISO DE DESEMBOLSO**” y aceptar que el señor **XXXX** lleve a cabo los pagos de las obligaciones que se generen producto de dicha negociación, sea en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito, según su elección (...)”. 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 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 2017-1504**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero