

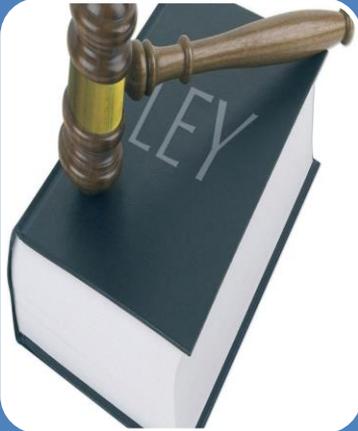
Dirección de Apoyo al Consumidor

La Ley 7472 y su Reglamento

Por: Kattia Chaves M.



Orígenes



La Ley N° 5665

“Ley de Protección al Consumidor”



Mercado caracterizado por:

- Intervencionismo
- Protecciones arancelarias
- Regulación estatal de precios
- Regulación de márgenes de utilidad para los comerciantes.



Transición

El mercado enfrenta cambios importantes:

Apertura comercial

Tratados de libre comercio

Cambio en la cultura del consumidor.

La CNC asume una responsabilidad muy específica en este proceso

Norma constitucional (art. 46)

“... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La Ley regulará esas materias...”

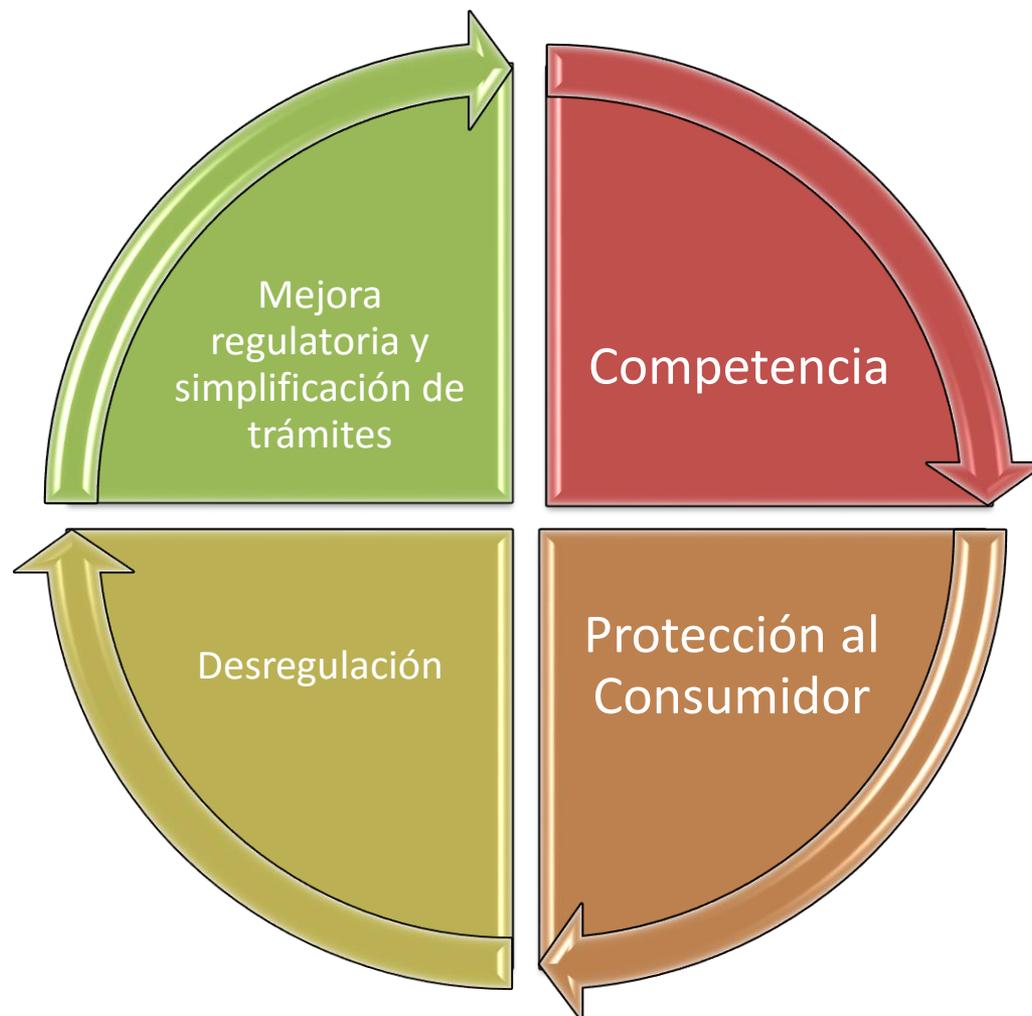
La ley

La Ley 7472 entró en vigencia en 1995, con el fin de responder de una manera más ágil y oportuna a las necesidades del consumidor en el contexto social, económico y político.

El surgimiento de la Ley marcó la transición de un Estado intervencionista a una dinámica de mercado liderada por la oferta y la demanda de bienes y servicios, dentro del marco de la libre competencia y la apertura comercial.



Estructurada en 4 ejes



ROLES



El rol gubernamental deja de ser intervencionista y pasa a ejercer una función facilitadora.



Se promueve una interacción estratégica entre los diversos agentes del mercado.



Se fomenta una mejor cultura de consumo.



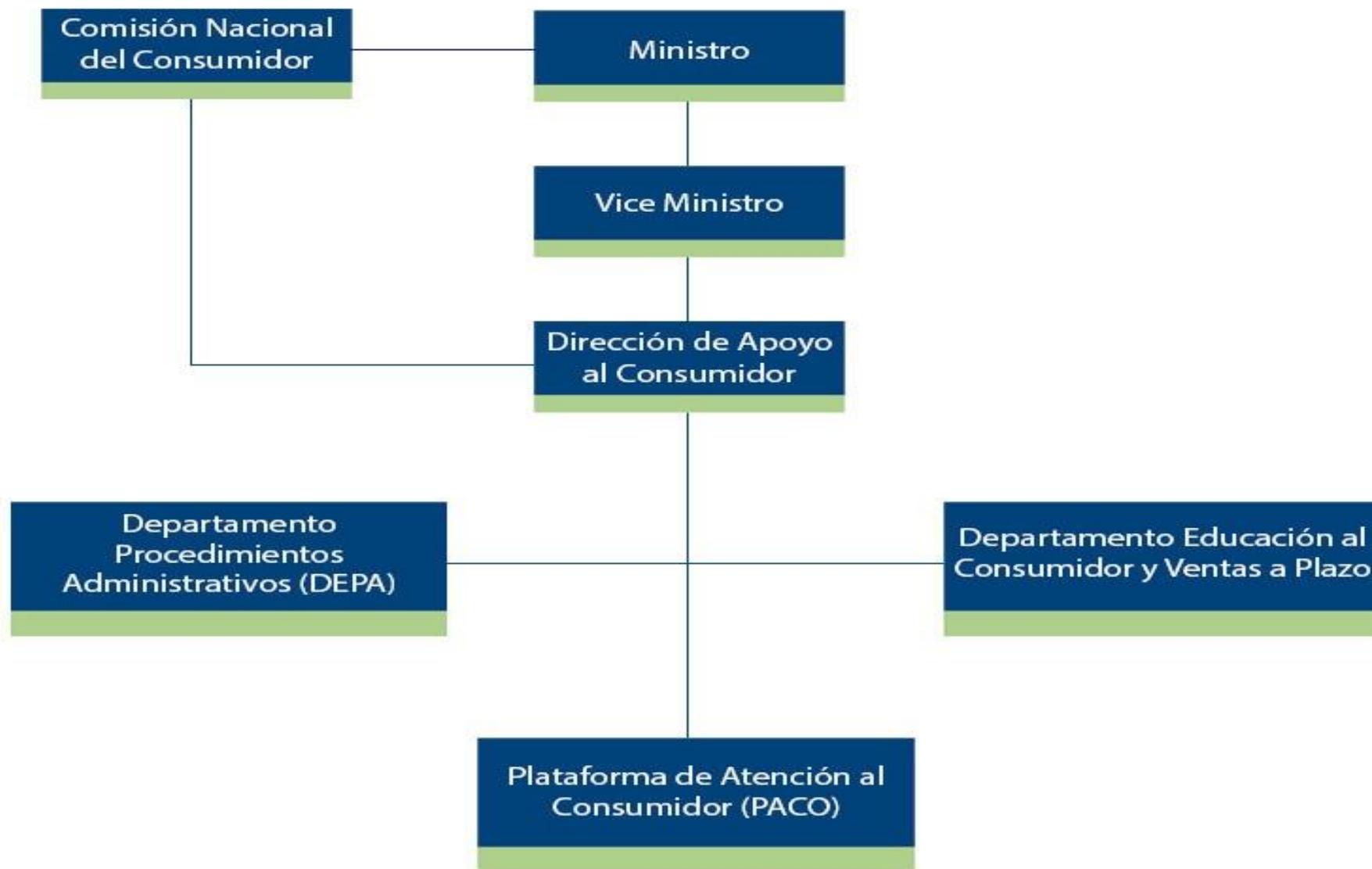
Relaciones equitativas y convenientes para los diversos sectores.

Fin y objetivo de la Ley 7472

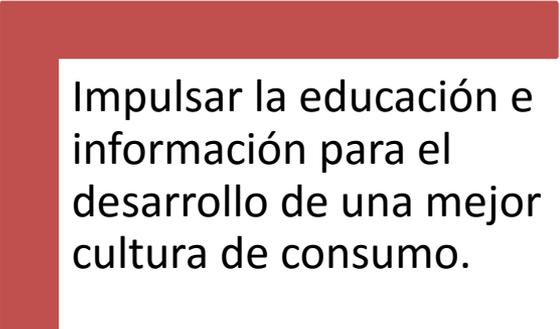
Es proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos del consumidor.



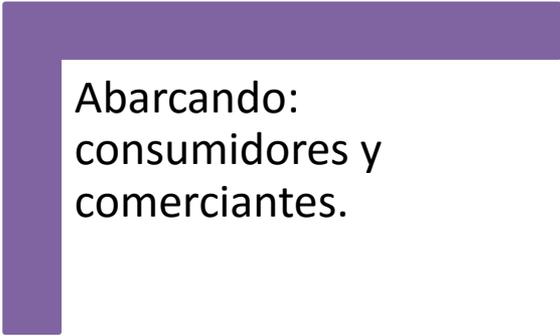
Organigrama Dirección de Apoyo al Consumidor



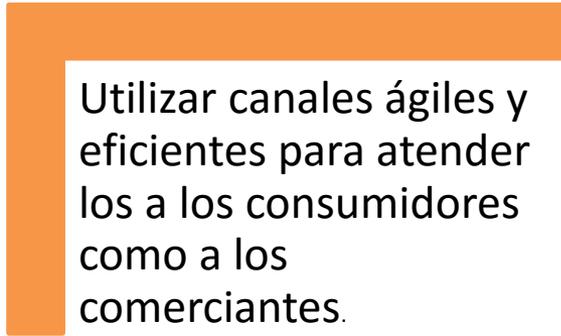
Acciones



Impulsar la educación e información para el desarrollo de una mejor cultura de consumo.



Abarcando:
consumidores y
comerciantes.



Utilizar canales ágiles y eficientes para atender los a los consumidores como a los comerciantes.

Mecanismos de información y asesoría:

Línea 800-
consumo /
2667866

www.consumo.go.cr

Organizaciones de consumidores



Fomentar la organización de la sociedad civil para apoyar el proceso de educación e información.



Principios que informan el derecho de consumo

Información adecuada y veraz

Libre elección

Trato equitativo

Protección a la salud

Protección al medio ambiente

Protección a la seguridad

Protección a los intereses económicos



Trámite de denuncias



Usuarios

REGISTRO



INGRESO DE QUEJA

Plataforma de Atención al Consumidor

VALORACIÓN



NEGOCIACIÓN

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN



Departamento de Procedimientos Administrativos



PROCESO ORDINARIO

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR



VOTO

Comisión Nacional del Consumidor

Ministerio Público

Procuraduría General de la República

SEGUIMIENTO



Concepto Consumidor Final



*“...Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como **destinatario final**, adquiere, disfruta o utiliza los bienes y servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano-en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley-que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros...”*

Concepto de Comerciante



*“ (...) Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en **forma habitual** a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente ésta sea su actividad principal. Para los efectos de esta Ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos (...)”*

Derechos del consumidor

Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Acceso a una información, veraz y oportuna.

La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.

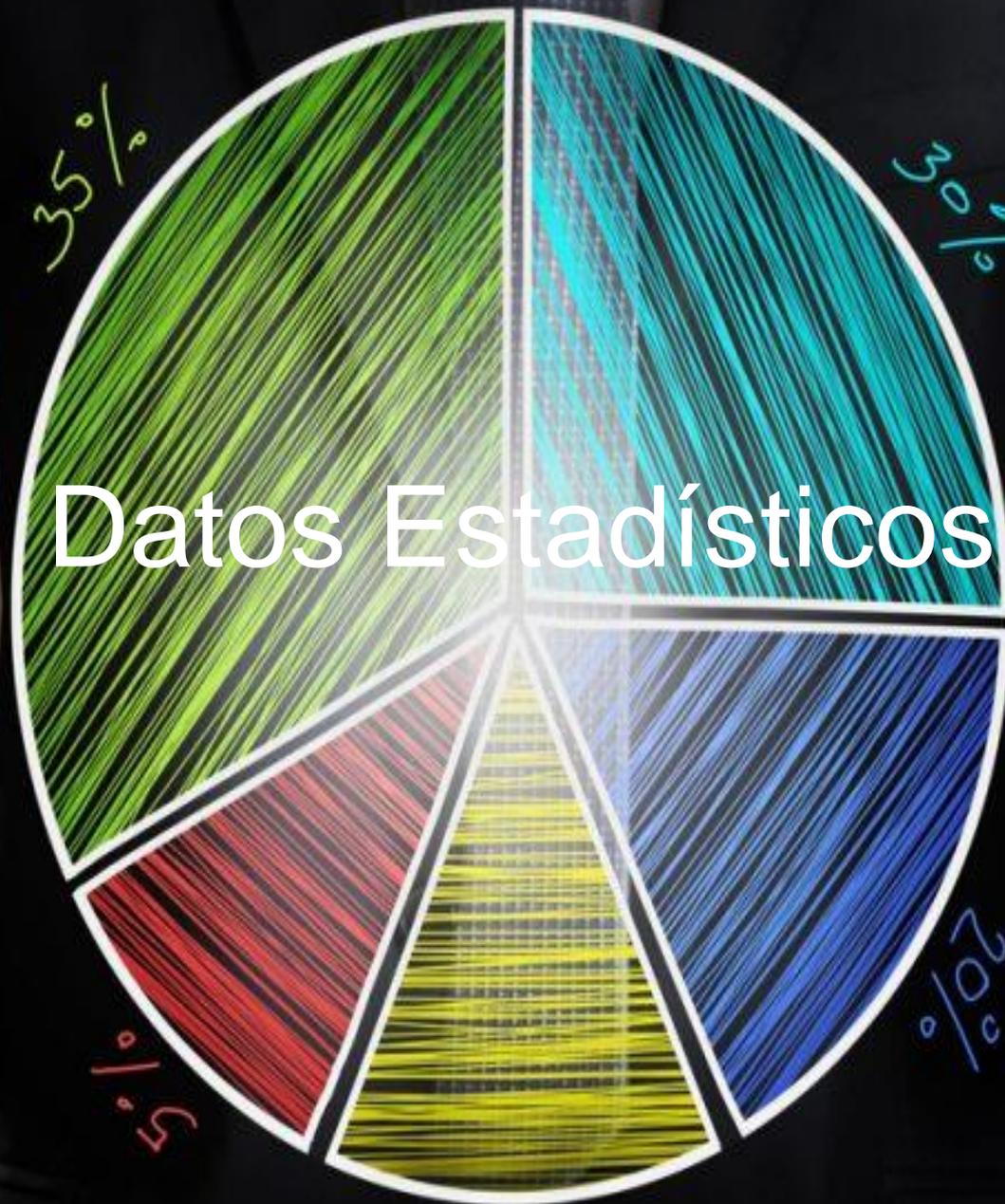
Derechos del consumidor

La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

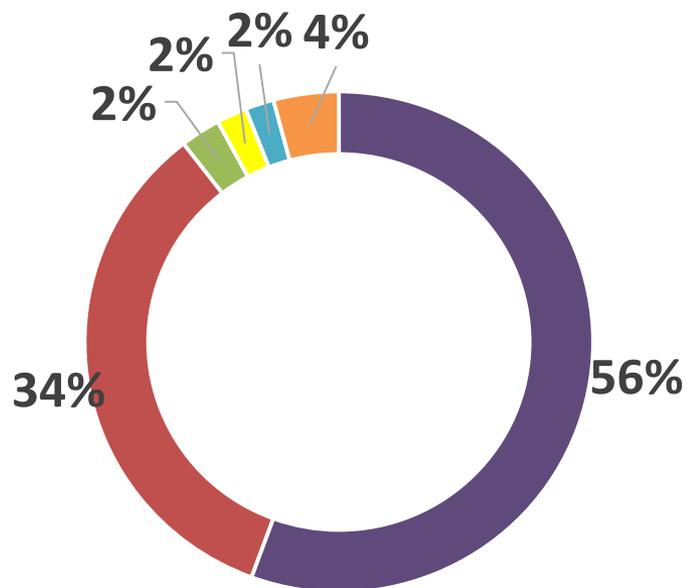
Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.

Datos Estadísticos



Materias más denunciadas

2015-2018



■ Garantía

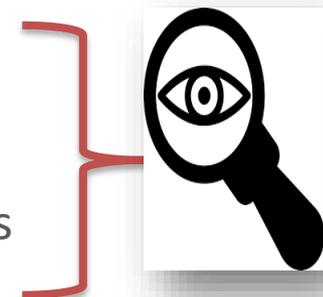
■ Contratos

■ Tarjeta de crédito

■ Falta de información

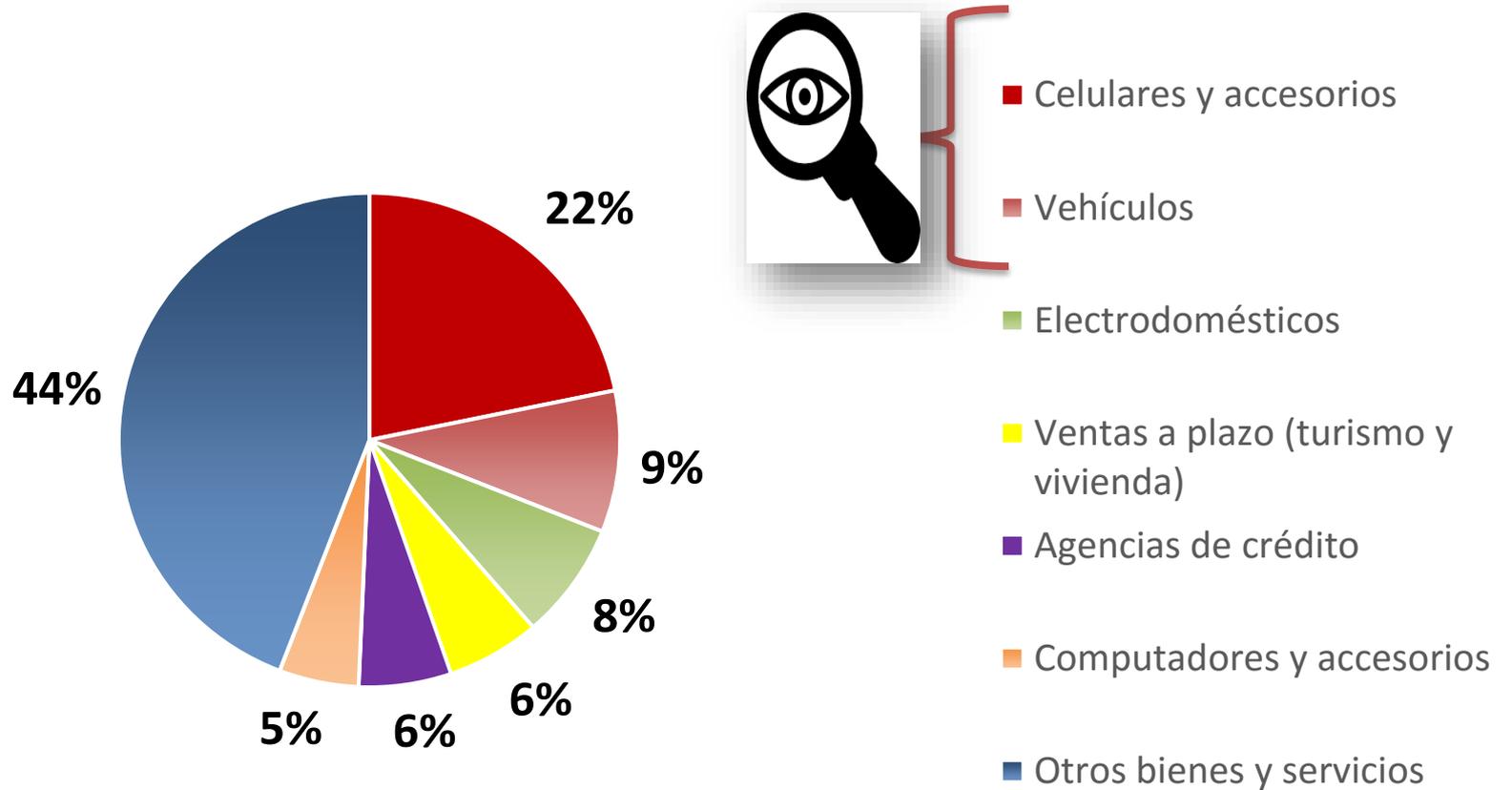
■ Ventas a plazo

■ Otros



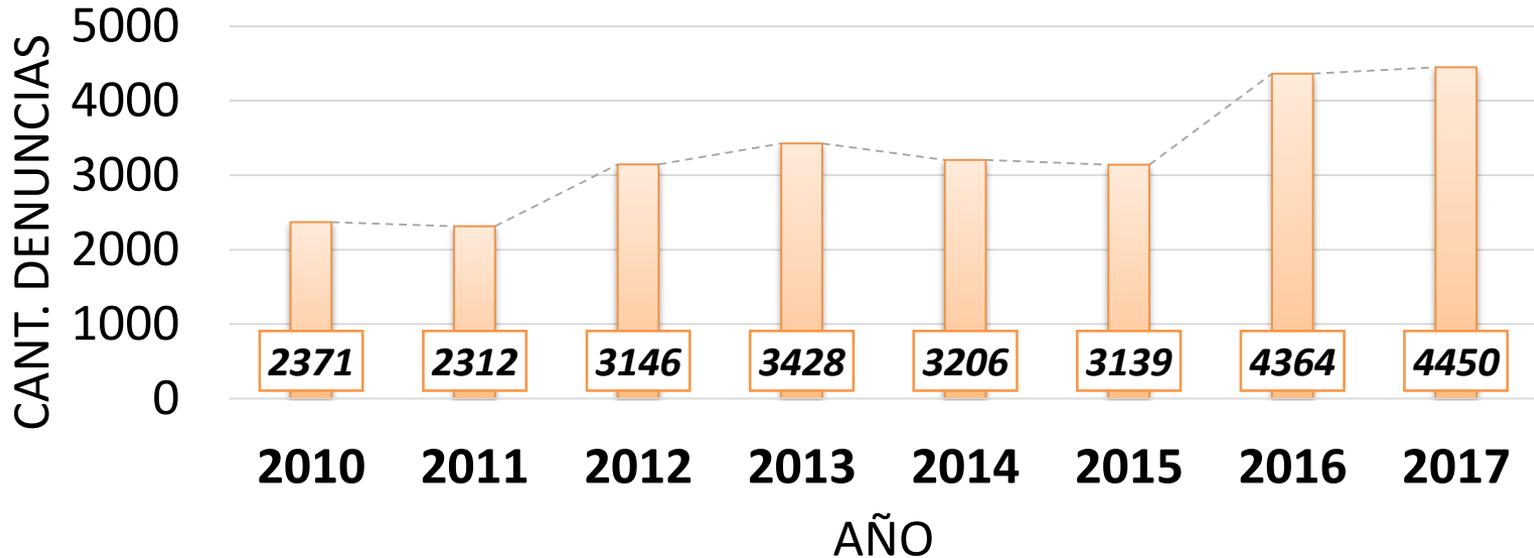
Bienes y Servicios más denunciados

2015-2018



Expedientes Abiertos

2010-2017



Obligaciones del Comerciante

Respetar las condiciones de la contratación.

Informar suficientemente al consumidor en español.

Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

Suministrar las instrucciones para utilizar los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe para la salud, seguridad y medio ambiente.

Obligaciones del Comerciante

Informar si las partes o los repuestos son usados.

Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminación del consumo.

Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.

Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

Establecer, en las ventas a plazo, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.

Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.

Cumplir con lo dispuesto en normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Mantener en buenas condiciones los instrumentos de medición.

Extender la factura o comprobante de compra.

Análisis de jurisprudencia



Caso 1

Restricción al pago con tarjeta



EL DIA 03-05-2017 ME PRESENTE [sic] A LA SUCURSAL EN UPALA ALAJUELA DE xxx 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 (...)"



Pide: Que lo dejen pagar las cuotas con tarjeta.

34 inciso a), VOTO 839-17



Que el 30 de diciembre de 2015, el señor **XXXX** suscribió con **XXX.**, 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 **XXXXX”**



Que la cláusula séptima del contrato, 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.



Que el tres de mayo de 2017, el accionante se presentó en la sucursal de **XXX** suscrito con la denunciada, y no le aceptaron hacer su pago con tarjeta de crédito (hecho no controvertido).



Que la empresa admite como forma de pago varias marcas de tarjeta de crédito y débito.

34 inciso a), VOTO 839-17



VOTO 678-17 la CNC había resuelto: *“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 “

La acreedora sostiene que para este tipo de operaciones solamente autoriza el pago en efectivo y que así le fue informado al interesado

34 inciso a), VOTO 839-17



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.



El pliego contractual no establece ninguna restricción para pudiera hacer sus abonos con tarjeta de crédito o débito. Puntualmente, la cláusula séptima lo permite.



CL se ordena a la empresa aceptar el pago con tarjeta.

Caso 2

Acoso Cobranza



"(...) el asunto es con respecto a una tarjeta de crédito que tengo con xxx, tengo 2 meses de atraso en los pagos debido a una circunstancia personal que me presentó y no puedo hacerme cargo por el momento, las llamadas son constantes, diario llaman a mi celular, al trabajo, hasta la casa de mis padres, me siento prácticamente acosado por esta situación, intente llegar a un acuerdo de pago el cual se me negó, cada vez que llaman les indico que estoy en mejor disposición de arreglar el asunto pero ellos insisten que tengo que decirles un día para pagar y en este momento me es imposible (...)"

34 inciso a) y b), VOTO 877-17

1

"Que el señor (...) mantiene con la empresa accionada xxxx una relación comercial como tarjetahabiente".

2

"Que la entidad financiera denunciada incurrió en una conducta de acoso u hostigamiento hacia el consumidor con ocasión de la deuda que este mantiene".

34 inciso a), VOTO 839-17

- Expediente 2016-865
- Acoso u hostigamiento en la cobranza
- Deudas por tarjeta de crédito

Mes	Año	Cantidad de Llamadas	Efectivas
Enero	2016	13	4
Febrero	2016	57	21
Marzo	2016	25	5

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOSE pago mínimo				Interés diario moratorio (NO pago)
			Extrafinanciamientos	Monto Atrasado	Pago de intereses	Abono al principal	
15/03/16	PAGO MÍNIMO en colones	¢ 286,053.49	¢ 0.00	¢ 181,794.25	¢ 60,226.00	¢ 44,033.24	¢ 0.00
15/03/16	PAGO MÍNIMO en US\$	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
15/03/16	PAGO DE CONTADO			EN COLONES: ¢ 1,583,043.28		EN US\$: \$ 0.00	

Fecha de transacción	Plan	Concepto Lugar	Transacciones colones	Intereses en colones	Transacciones US\$	Intereses en US\$
		Saldo Anterior (21/01/16) XXXX-XXXX-XXXX	¢ 1,373,840.02	¢ 124,902.26	\$ 0.00	\$ 0.00
		MONTO POR INTERESES CORRIENTES		¢ 60,226.00		
		COMISION POR SOBREGIRO	¢ 8,025.00			
		CARGO POR PAGO TARDIO	¢ 16,050.00		\$ 0.00	
		TASA MENSUAL INTERES CORRIENTE				
		MONEDA LOCAL 4.16 %				
		MONEDA DOLARES 2.68 %				
		TASA DE INTERES MORATORIO ANUAL				
		MONEDA LOCAL 0.00 %				
		MONEDA DOLARES 0.00 %				
		Saldos al Corte por rubro	¢ 1,397,915.02	¢ 185,128.26	\$ 0.00	\$ 0.00

Fecha	Anotación Asesor de Cobros
01/02/2016	Ciente deja la línea abierta. No habla
01/02/2016	Th no da fecha de pago, se le indica que el proceso de cobros le continua
02/02/2016	Th no da fecha de pago, gestion de cobro continua
03/02/2016	Th indica que no tiene fecha para pagar, proceso continua
04/02/2016	Th no da fecha de pago/gestion de cobro continua
05/02/2016	Ciente deja la línea abierta. No habla
05/02/2016	Ciente deja la línea abierta. No habla
06/02/2016	Jairo hermano, th en la casa, no da numero adicional. Th no vive ahí, se deja mensaje, horario y numero de telefono
02/02/2016	Th trabajando, a este numero no sabe, no da numero, se deja mensaje con esposa, no indica nombre
08/02/2016	Th indica que tuvo gastos inesperados, y no tiene fecha de pago proceso de cobro
09/02/2016	Indica que no tiene fecha de pago, con la misma situacion
10/02/2016	Th línea coupada, volver a llamar Mujer comunica no contestan
11/02/2016	Línea abierta Mujer no oye Mujer corta Th no da fecha de pago, gestion de cobro continua
12/02/2016	Señora indica th no vive ahí, no tiene numero, no permite mensaje Línea ocupada indica mujer
12/02/2016	Señora indica que th no vive aca, no msj ni loc. Corta
15/02/2016	Th pago vencido 88,000 19/02 + 95,000 15/02, agencia, tarde, Th no permite sondeo
24/02/2016	Responde y corta Th no me puede pagar
25/02/2016	Th no paga
26/02/2016	Th indica llamar en 10 minutos Th indica que no puede pagar
27/02/2016	Th indica que no puede pagar
29/02/2016	Th indica que paga el 04 de marzo

34 inciso a), VOTO 839-17

Fecha	Anotación Asesor de Cobros
01/02/2016	Cliente deja la línea abierta. No habla
01/02/2016	Th no da fecha de pago, se le indica que el proceso de cobros le continua
02/02/2016	Th no da fecha de pago, gestion de cobro continua
03/02/2016	Th indica que no tiene fecha para pagar, proceso continua
04/02/2016	Th no da fecha de pago/gestion de cobro continua
05/02/2016	Cliente deja la línea abierta. No habla
05/02/2016	Cliente deja la línea abierta. No habla
06/02/2016	Jairo hermano, th en la casa, no da numero adicional. Th no vive ahí, se deja mensaje, horario y numero de telefono
02/02/2016	Th trabajando, a este numero no sabe, no da numero, se deja mensaje con esposa, no indica nombre
08/02/2016	Th indica que tuvo gastos inesperados, y no tiene fecha de pago proceso de cobro
09/02/2016	Indica que no tiene fecha de pago, con la misma situacion
10/02/2016	Th linea coupada, volver a llamar Mujer comunica no contestan
11/02/2016	Linea abierta Mujer no oye Mujer corta Th no da fecha de pago, gestion de cobro continua Señora indica th no vive ahí, no tiene numero, no permite mensaje
12/02/2016	Linea ocupada indica mujer
12/02/2016	Señora indica que th no vive aca, no msj ni loc. Corta
15/02/2016	Th pago vencido 88,000 19/02 + 95,000 15/02, agencia, tarde, Th no permite sondeo
24/02/2016	Responde y corta Th no me puede pagar
25/02/2016	Th no paga
26/02/2016	Th indica llamar en 10 minutos Th indica que no puede pagar
27/02/2016	Th indica que no puede pagar
29/02/2016	Th indica que paga el 04 de marzo



34 inciso a), VOTO 839-17

Mes	Año	Cantidad de Llamadas	Efectivas
Enero	2016	13	4
Febrero	2016	57	21
Marzo	2016	25	5

El malestar del consumidor radica en que considera que la empresa denunciada le ha acosado por medio de llamadas telefónicas.



Prueba Testimonial: "(...) nosotros aportamos el registro de llamadas certificado donde se aprecia las realizadas al denunciante, en las cuales consta que al cliente no se le podía localizar, muchas llamadas no entraban, por lo tanto luego se intentaba contactar (...) el reglamento de tarjetas indica que pueden ser un **máximo de 3 llamadas diarias** (...) nosotros nunca violentamos dicha disposición (...) igual las llamadas cesan si existe acuerdo de pago, pero si se incumple dicho acuerdo como en el presente caso, se retoman (...)".

Por tanto:

1

"(...) Estima este Órgano que la forma en que la que The Bank xxx se comunicó con el consumidor durante todo este tiempo, así como la forma en la que intentó contactar (sea con llamadas diarias), en virtud de realizar el cobro de la cuenta de su tarjeta de crédito es a todas luces desmedida, desproporcional y abusiva (...)"

2

"(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por Señor (...) contra The Bank xxx por incumplimiento contractual, acoso en la cobranza, incumplimiento tipificados en el inciso a) u l) del artículo 34 en concordancia con el numeral 44 bis, ambos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (...), Se le pone la sanción de pagar la suma de 2.557.000 (...). Esta se gradúa en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación del infractor en el mercado respectivo (...)"

Caso 3

Garantía



"(...) el teléfono celular ha reportado daños de indicar led y lector de huella en primera instancia, por el cual soporté una reparación insatisfactoria (...). Me acerqué a XXX Heredia el día 28/03/2017 donde compré el teléfono (...) para poder hacer efectiva la garantía de un año, pero ellos me indican que no me devuelven el dinero, primero debo mandar el teléfono al taller por segunda ocasión (...) yo utilizo el teléfono para trabajar, no puedo quedarme nuevamente un mes sin el mismo mientras está siendo reparado por las mismas fallas anteriores, en esta ocasión muestra más fallas ya que el mismo se descarga, calienta y apaga solo (...)



Pide: deseo la devolución de mi dinero por reparación insatisfactoria.

34 inciso a) y g), l) VOTO 865-17

- 1- Que el día cuatro de abril del año dos mil dieciséis, la señora Alexandra [REDACTED] adquirió de la empresa [REDACTED] un teléfono celular Samsung, modelo Alfa SM 850m, por el cual pagó la suma de doscientos cuarenta y ocho mil colones (¢248.000,00), por dicho teléfono se aportó un año de garantía (Doc. digital nomenclatura 2_Factura de compra y garantía, 3_Boleta de reparación, ambos de fecha treinta de marzo del año dos mil diecisiete).
- 2- Que la accionada no entregó documento de garantía alguna por medio del cual indicara la forma de hacer efectiva la garantía o los eximentes de la misma (Expediente completo).
- 3- Que dentro del período de garantía el aparato presentó problemas de funcionamiento, específicamente, la luz de notificaciones esta fija, se pegan las apps y se calienta, ante esta situación la accionante dentro del período de garantía ingresó el aparato a la empresa denunciada para su revisión y eventual reparación (Doc. digital nomenclatura 2_Factura de compra y garantía, 3_Boleta de reparación, ambos de fecha treinta de marzo del año dos mil diecisiete).
- 4- Que la empresa accionada entregó un dictamen en el que realizó el cambio del lector de tarjeta y de huella del aparato, pero a pesar de esto los problemas de funcionamiento continuaron (Doc. digital nomenclatura 2_Factura de compra y garantía, 3_Boleta de reparación, ambos de fecha treinta de marzo del año dos mil diecisiete).

34 inciso a) y g), l) VOTO 865-17

Factura contado crédito
N 133054
Fecha: 4-4-16.
Sr. _____
No. Caja: 35 No. Operación: 05058
cel Samsung 1248000
354744060689796
Mod Alfa SM-(850M)
Cod 880608641690
(1 AÑO GARANTIA)
TOTAL CON IMP. VTA. INCLUIDO: 248000
IMPRESOS CARMAR S.A. TEL: 2227-5221 ORIGINAL CLIENTE - COPIA DE FIDELIDAD
AUT. MED. OFICIO N° DE 26-09-97 DELAD.G.TD.
GRACIAS POR SU COMPRA

Expediente 2017-1290

Devolución del dinero



La empresa accionada no informó adecuadamente a la parte denunciante, sobre los requisitos para hacer efectiva la garantía y mucho menos que cubría y con que se limitaba la misma, siendo esta su obligación para poder cumplir con el ordinal 107 del Reglamento a la Ley 7472.

Sobre el Fondo del Asunto: “(...) no consta que a la consumidora se le entregara por parte de la accionada, un certificado de garantía, o algún documento donde se desarrollara las condiciones de la misma, de igual forma se tiene por demostrado que a la consumidora se le retiró la boleta de ingreso a revisión (...)”.

34 inciso a) y g), l) VOTO 865-17

1

Sobre el documento de garantía "(...) No se demostró que la denunciada haya cumplido en su momento con la obligación contraída con el denunciante, sea cambiando el artículo por otro de iguales características, o realizando en su efecto la devolución del dinero cancelado por el bien. Se tiene entonces que la consumidora aportó al expediente prueba suficiente para comprobar su dicho y determinar que la ejecución de la garantía se realizó sin respetar las condiciones de la contratación (...)".

2

SETIMO: Sobre el documento de garantía que se entrega al consumidor (...) no se aprecia documento de garantía alguno por medio del cual se indicara al consumidor los requisitos para ejercerla, ni lo que esta cubría, o las posibles causales de invalidación de garantía. (...) La empresa accionada no informó adecuadamente a la parte denunciante, sobre los requisitos para hacer efectiva la garantía y mucho menos que cubría y con que se limitaba, siendo esta su obligación para poder cumplir con el ordinal 107 del Reglamento a la Ley 7472.

34 inciso a) y g), l) VOTO 865-17



3

POR TANTO: "(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (...) contra XXX por incumplimiento contractual e incumplimiento de garantía, según lo establecido en el artículo 34 incisos a), g), l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (...) Se ordena a la empresa accionada (...) devolver a la denunciante la suma de 248,000,00. Tal devolución deberá realizarse en el domicilio del consumidor (...). Se le impone la sanción de pagar la suma de 2.602.500 mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado (...)"

Caso 4

Derecho Retracto



"(...) Mediante una llamada telefónica para asistir la noche del viernes cinco de febrero a las 8:00p.m al Bar y Restaurante Las Piedras en Esquipulas de Palmares, por de parte de la Empresa Descubra Flamingo S.A, (...) quienes ofrecen paquetes para vacacionar y a la vez otorgar certificados de cortesía para 4 personas en hoteles afiliados (...)".



Pide: "Analizando detenidamente, con calma y sin presión alguna el paquete que se adquirió, alego el derecho de retracto (...) Se proceda a reintegrarme el dinero pagado a dicha empresa"

34 inciso a), b), l) VOTO 878-17

1

"Que el cuatro de febrero del años 2016, el señor (...) suscribió con Descubra xxxx, el contrato (...), para la comercialización de servicios de vacaciones, cuyo precio de membresía pagado por el consumidor fue de \$1.000 (...)"

2

"Que Descubra xxxo S.A no se encuentra inscrita ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, como empresa autorizada para comercializar contratos de ventas a plazo (...)"

3

"Que una vez realizada la contratación y dentro del periodo de 8 días posteriores a la fecha del mismo, propiamente el día 09 de febrero del año 2016 el denunciante presentó una carta de retracto del contrato (...) celebrado con la empresa Descubra xxxx S.A (...)"

34 inciso a), b), l) VOTO 878-17

Contrato Nº 0142

SEÑOR: Alexander CEDULA: _____
SEÑORA: _____ CEDULA: _____
DIRECCIÓN: _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____
TEL. CASA: _____ CELULAR: _____ CELULAR 2: _____

PUNTOS DE OBSERVACION
321/418 CARNETS RECIBO NUMERO 0220 CANTIDAD DE NOCHES 20

COSTOS	TIPO DE CAMBIO:
ADMINISTRATIVOS	
VALOR DEL PROGRAMA	\$ 1000
TOTAL A PAGAR	

OBSERVACIONES Solo Asume impuestos de Noches
Se manua.

Se entiende que todo pago con tarjeta son pagos de contado y el cliente tendrá la opción de hacer pago a su tarjeta a los 45 días del corte de su tarjeta o financiamiento a través del plan de financiamiento que le permita su banco emisor.

Expediente 2016-1056 Derecho de retracto

En el momento en que se llega al lugar citado, es atendido por representantes de la Empresa Descubra Flamingo S.A, quienes ofrecen paquetes para vacacionar en diferentes Hoteles del País y a la vez otorgando certificados de cortesía para cuatro personas en hoteles afiliados. Posterior a esto, mi persona adquirió uno de los paquetes ofrecidos en el momento, ya que la promoción solo era válida para aceptarla esa misma noche, el dicho paquete consiste en veinte noches por año a escoger en los hoteles afiliados, con una validez de tres años y con un costo de quinientos cuarenta mil colones, recibo número 0220, cancelando en el momento dicho monto con la tarjeta de crédito MasterCard del Banco de Costa Rica, firmando el contrato número _____

Analizando detenidamente, con calma y sin presión alguna el paquete que se adquirió alego el derecho de retracto estipulado en La Ley 7472 y El Decreto 37899. Artículo 128, 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley del Consumidor. Se proceda a reintegrarme el dinero pagado en el recibo 0220 a dicha empresa. Adjunto el número de cuenta:

Cuenta corriente número: _____ en colones.

Cuenta cliente número: _____ del Banco de Costa Rica.

Se despide agradeciendo

Alexander _____

Sobre el Fondo: "(...) reviste especial relevancia observar que el documento de análisis, por la naturaleza que entraña, encuadra dentro de las condiciones descritas en el artículo 44 de la Ley 7472 citado (...) no obstante, pese a tratarse por entero de un contrato de ventas a plazo, no estaba autorizado por el MEIC para su comercialización, según se desprende de la certificación DAC-DPVM-CER-302-2017 (...) al carecer de este requisito, deviene improcedente validar cualquier alegato que la accionada esgrima a su favor (...)".

Sobre el derecho de retracto:

1

"(...) refiere el consumidor que una vez realizada la contratación decidió acogerse al derecho de retracto, para lo que presentó una carta por medio de un correo para solicitarlo, sin obtener respuesta satisfactoria (...)"

2

"(...) lo anterior demuestra que ciertamente el consumidor presentó el escrito de retracto ante la empresa accionada (...) En esta línea de ideas, se establece que el consumidor ejerció en tiempo y forma el derecho de retracto, esto por cuanto el contrato se firmó en un lugar fuera del local (...) además presentó la solicitud de retracto de forma escrita, y dentro del plazo de 8 días hábiles posteriores a la firma del contrato, específicamente el contrato se firmó el día cuatro de febrero del año 2016 (...) y el escrito de retracto se presentó el nueve de febrero del año 2016 (...)"

Por tanto:

1

"(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (...) contra Descubra xxxx o S.A, por comercializar contratos de ventas a plazo sin autorización, incumplimiento al derecho de retracto y falta de información, según lo establecido en los artículos 34 inciso I) y 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor 7472 (...).

2

- a) Se ordena a la accionada retrotraer los efectos de la contratación, objeto de este proceso, a su estado previo y devolver al Sr (...) la suma de \$1.000.
- b) Se ordena a la denunciada omitir la comercialización de contratos de ventas a plazo sin la autorización del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- c) Se impone xxx la sanción de pagar la suma de ¢2.557.000, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado (...)"

Caso 5

Falta información en publicidad

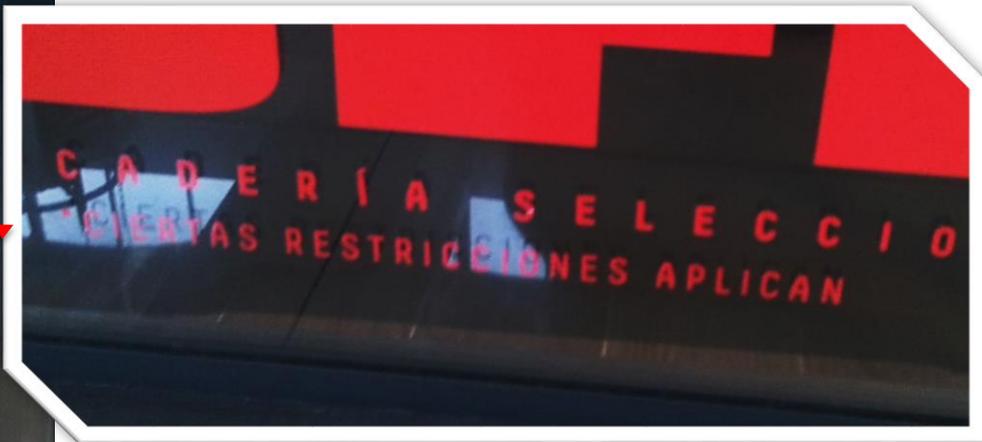


PRIMERO. Que mediante denuncia recibida el veintiuno de noviembre del año dos mil catorce, el Departamento de Políticas y Verificación de Mercado interpuso formal denuncia contra [REDACTED] argumentando en síntesis: “(...) Que mediante acta de verificación de hechos 701-2014, los funcionarios describen los hechos encontrados en el momento de la visita, constatando la existencia de un rótulo con la leyenda de “ciertas restricciones aplican” pero en el lugar no hay a disposición de los consumidores información sobre cuáles son esas restricciones (...)” (folios 1 y 2). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles del folio 4 al 8 del expediente administrativo.

34 inciso b) y c), VOTO 053-17



Fiscalizaciones de mercado
en ocasión al cierre fiscal



34 inciso b) y c), VOTO 053-17



Que el día veintiuno de noviembre del dos mil catorce, el Departamento de Políticas y Verificación de Mercado, presentó denuncia contra la empresa Plaza San Marcelli S.A. (06 optics), por cuanto el día veinticuatro de setiembre del año dos mil catorce se realizó una verificación en la que se constató la existencia de un rótulo promocional con la leyenda “ciertas restricciones aplican” pero en el lugar no existían información sobre cuales eran esas restricciones (folios 1 y del 4 al 8).



existían información sobre cuales eran esas restricciones (folios 1 y del 4 al 8). En este sentido, se corrobora de la prueba aportada que la publicidad es omisa a la hora de indicar el medio o lugar para conocer las restricciones aplicables a las ofertas promocionales. Al respecto, la Ley 7472 es clara al establecer el deber del

34 inciso b) y c), VOTO 053-17

ofertas promocionales. Al respecto, la Ley 7472 es clara al establecer el deber del comerciante de informar al consumidor de forma, clara suficiente y veraz sobre lo que se está ofertando. Al respecto, para esta Comisión, el principal objetivo de este deber es que el consumidor, que es la parte que ocupa una posición más débil en la relación de consumo, sea enterado de todos los elementos que inciden directamente en su decisión de consumo. Es decir, que cuente con toda la información necesaria para decidir si consume o no un bien o recibe un servicio, y que en virtud de esa información, determine su voluntad sin incurrir en error. En este sentido, está claro que uno de los elementos esenciales en toda decisión de consumo es el precio, y como tal el conocer las restricciones que existan para poder hacerse con una promoción u oferta, es un punto importantísimo del acto de consumo y por consiguiente es deber de las empresas indicar el lugar, medio o forma en los cuales los consumidores se pueden enterar de las restricciones presentes en las publicidades en caso de existir. Para el conflicto que nos ocupa,

34 inciso b) y c), VOTO 053-17

mediante su publicidad. Así las cosas, esta Comisión concluye con base en la prueba documental aportada y las reglas de la sana crítica racional que, efectivamente, la empresa accionada incumplió con el artículo 34 incisos b) y c) en relación con el artículo 37 y 39 de la Ley 7472 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472, del 20 de diciembre de 1994 ley 7472 y, por ende, se le impone la sanción de dos millones cuatrocientos ochenta y nueve mil colones (¢2.489.000,00). Los cuales corresponden a diez veces el salario mínimo mensual contenido 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) esta Comisión estima que la denuncia se debe declarar con lugar. En cuanto a la falta de información y publicidad engañosa, es

Caso 6

Incumplimiento contractual, Venta a plazo no autorizada



(...) El cual el 26 de diciembre del 2015 mi esposa [REDACTED] recibió una llamada de la empresa arriba descrita, que era favorecida con un fin de semana todo incluido para cuatro personas en un hotel de playa, por esa razón llegamos al lugar que le dijeron en el cual podía retirar la regalía, fue en el hotel Hampton en Alajuela llegamos al lugar y dijimos que veníamos a recoger en premio una regalía nos llevaron a una sala y nos saludaron y nos dijeron que ya nos daban el certificado del fin de semana y empezaron a vendernos el que nos hiciéramos socios que íbamos a tener el beneficio de 10 noches en hoteles que tienen convenios con ellos solo pagando los impuestos, además que podíamos entrar sin pagar nada en un balneario en Orotina, otro en San Carlos y otro en Heredia y en San José en el Indorclub (sic)

(...), luego yo llame para hacer valida la regalía la cual nos habíamos ganado nos hicieron la reservación en el hotel era el Paradise dream en Guanacaste, luego me llamaron que en ese hotel no se iba a poder porque no contaba con el servicio todo incluido que si queríamos nos lo cambiaban por el Best Wester en Jaco nosotros aceptamos el cambio y nos mandaron la reservación para los días del 19 al 21 de febrero del año en curso

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17

(...) luego el lunes 8 de febrero me llama y me dicen que hay problema que ya no puedo hacer uso de la regalía que si quiero me devuelven la plata que pagamos que fueron 600 dólares yo por supuesto me sentí ofendido, estafado, engallado (sic)

(...) yo les dije que yo había ido porque ellos llamaron a mi esposa y le dijeron del premio y que eso fue el engaño ellos me dijeron que si quería ir tenía que pagar 100 dólares y que no me devolvía la plata que pagamos y que no podía hacer uso de las instalaciones que me habían dicho ni usarlo en las diez noches solo pagando los impuestos que para hacer uso der la regalía tenía que ser socio

Petitoria

(...) yo quiero que se me devuelva el dinero completo como yo lo pague y que esa regalía que nos habíamos ganado se nos devuelva y podamos hacer el disfrute de las mismas tal y como está escrito en el contrato que ellos nos dijeron que valía por la regalía

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17



Que el veintitrés de diciembre del año dos mil quince, el señor [REDACTED] suscribió con [REDACTED] A., el contrato 0077, para la comercialización de servicios vacacionales, con una vigencia de cinco años y cuyo precio de membresía, pagado por el consumidor fue de seiscientos dólares (\$600)



Que [REDACTED] no se encuentra inscrita ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, como empresa autorizada para comercializar contratos de ventas a plazo (certificación DAC-DPVM-CER-035 2016 – archivo “Certificación Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo”).



Que al momento de la contratación la empresa ofreció una regalía, sea un certificado de hospedaje en un hotel todo incluido, pero al tratar el consumidor de hacer efectiva la regalía existieron trabas por parte de la empresa que imposibilitaron el disfrute, por lo que la accionada ofreció devolver el monto cancelado por el contrato, pero a la fecha no ha realizado dicha devolución

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17

AGENCIA DE VIAJES

De contrato 8077

DATOS DEL COMPRADOR

Nombre [Redacted] E-mail [Redacted]
 Cédula [Redacted] Teléfono [Redacted] Fecha de nacimiento 02/09/1977
 Profesión u oficio Pro Veterinaria Apartado postal [Redacted]
 Dirección de habitación [Redacted]
 Lugar de trabajo [Redacted] Tel. trabajo [Redacted]
 Dirección de trabajo [Redacted]
 Dirección de cobro [Redacted]
 Celular [Redacted] Provincia [Redacted] Cantón [Redacted] Distrito [Redacted]

En adelante denominado el cliente, formalizamos el contrato, que se registrá por las cláusulas impresas al dorso, las cuales manifiesta haber leído y entendido, lo que hace constar con su firma y cedula al final de este contrato.

DATOS DE LA COMPRA

Monto del contrato \$ 600 (Monto en letras) Seiscientos dólares

FORMA DE PAGO

CONTADO CREDITO
 Plazo [Redacted] N° de cuotas [Redacted]
 Tarjeta N° [Redacted] Vence [Redacted] Débito Crédito
 Emisor [Redacted] Visa [Redacted] Master [Redacted] Amex [Redacted] Bpdc [Redacted] Otras [Redacted]

Observaciones Solo reservara enero para Apax por el
canje cancelando costo de reservacion y aplicandose
descuento ala hora de otorgarlo. Se otorga un
semana para apax en el hotel Jaco Paradise Dreams.
todo incluido.

CLAUSULAS

Con la firma, el cliente manifiesta que ha leído y entendido el cual está de acuerdo con las cláusulas que anteceden.

- Este contrato da derecho al cliente a descuentos que oscilan de un 10% de hasta un 50% de descuento tanto turismo nacional así como turismo internacional, tiquetes aéreos, renta car tour de uno, dos, tres o más días y de gozar de toda la plataforma de servicios de la agencia de viajes.
- Servicio al cliente 10:00am a 4:00pm.
- La validez de este contrato será de 15 Años calendario a partir de la firma del presente contrato, pudiendo renovar los derechos del término del plazo y de mutuo acuerdo entre las partes.
- La aplicación del derecho es única y exclusivamente para el titular del contrato y un acompañante, así como la extensión de hasta una tercera consanguinidad (totalmente demostrable)
- La unidad mínima de compra para el cliente será la unidad mínima de oferta para el turista nacional e internacional convencional (Entiéndase desde Tours de un día y una noche hotelera en adelante así como city-tours cortos de 2 horas en adelante)
- Todas las reservaciones se deben de realizar con al menos 15 días de anticipación a su disfrute, este disfrute no es aplicable a la Semana Santa, Julio y/o semana 52. En caso de una aplicación de reserva el cliente deberá de pagar el 50% por adelantado en las oficinas centrales de la Agencia de [Redacted]
- Por ser un programa de vacaciones flexibles y de uso fraccionario a conveniencia del cliente, toda solicitud queda sujeta a disponibilidad de espacio con los hoteles.
- Los Chek-in y los Che-out están sujetos a la administración de cada hotel.
- Para poder disfrutar de los beneficios de la membresía, el CLIENTE deberá de estar con las obligaciones totalmente canceladas.
- El CLIENTE recibirá un carné de parte de la empresa donde queda total y debidamente autorizado para el inmediato disfrute de los beneficios que otorga dicha membresía
- El presente contrato no faculta al vendedor a la devolución de dineros una vez pasado el tiempo acordado de disfrute por ambas partes, en caso de NO disfrutar dichos beneficios.
- Este contrato no tiene ninguna relación con sistemas de Tiempo Compartido, Clubes de Viajes ni Contratos de ventas a plazo de compromiso hotelero, a su vez se destaca por ser una MEMBRESIA DE DESCUENTOS.
- En caso de defunción del Titular de este contrato, el beneficiario pasa hacer el TITULAR del Presente contrato el cual obtiene todos los beneficios con las mismas regulaciones y derechos de la membresía.
- Tanto la empresa como el cliente se obligan a notificar a la contraparte cualquier cambio en la dirección. Los cambios de dirección de la empresa serán notificados a través de medios electrónicos y/o periódicos nacionales.
- Este contrato es firmado por las partes, el cliente manifiesta haber leído y entendido todas y cada una de las condiciones y manifiesta estar consciente de que toda oferta verbal no contenida expresamente en este contrato, no es válida, todas las controversias que se deriven del presente contrato, de su ejecución, liquidación o interpretación se resolverá por la vía conformidad con la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promociones de La Paz Social, a cuyas normas las partes se someten de forma incondicional.

Firmamos en la ciudad de Alajuela el día 23 de Dic del año 2015

Firmas en Original

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17

Expediente 2016-856

- Empresa no autorizada para planes de ejecución futura
- Incumplimiento contractual

Confirmación de Reservación

San José, 3 febrero del 2016

Contrato	0077	Nombre Del Titular	[REDACTED]
Teléfonos	[REDACTED]	Correo De Notificación	[REDACTED]

En el dato inmediatamente expuesto encuentra la confirmación de los servicios solicitados, le ruego los revise detalladamente, así mismo nos confirme que se encuentran correctos y que acepta los términos de la misma, estampando la firma en el recibido conforme.

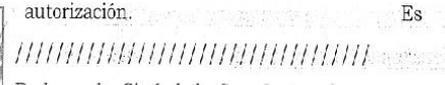
NOMBRE DEL CLIENTE	GABRIEL UGALDE		INCLUYE <i>Impuestos</i> <i>Hospedaje 2 noches</i> Sistema todo incluido <i>Regalía</i>
HOTEL:	[REDACTED]		
CANTIDAD DE PAX 4			
ADULTOS: 4	NIÑOS: 0	EDADES: 0 Años	
ACOMODACION	01 Habitación		
TIME IN	Viernes 19 de Febrero 3 Pm		
TIME OUT	Domingo 21 de Febrero 1 Pm		
REGIMEN	Sistema Todo Incluido		
NUMERO DE RESERVA	179529		

KATTIA CHAVES MATARRITA

JEFE, DEPARTAMENTO DE POLITICAS Y VERIFICACION DE MERCADO

CERTIFICA:

Que revisada la base de datos de los expedientes de las empresas autorizadas para comercializar contratos de ventas a plazo y tiempos compartidos, la empresa denominada: [REDACTED] **SOCIEDAD ANONIMA**, portadora de la cédula número [REDACTED] no aparece inscrita. Como consecuencia, la empresa antes descrita nunca ha presentado solicitud de contratos nuevos y por ende no presenta modificación de ningún contrato. No omito manifestarle, que según lo indicado en el artículo 44 de la Ley (7472) Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, todas las ventas a plazo o la prestación futura de servicios requiere autorización.

Es todo.  

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17



El numeral 44 de la ley 7472, establece que “(...) Antes de su ofrecimiento público o generalizado, los planes de ventas a plazo, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con lo materia de que se trate, por la oficina o la entidad competente...”



No obstante, reviste especial relevancia observar que el documento de análisis, por la naturaleza que entraña, encuadra dentro de las condiciones descritas en el artículo 44 de la ley 7472 citado.



No obstante, pese a tratarse por entero de un contrato de ventas a plazo, no estaba autorizado por el MEIC para su comercialización, según se desprende de la certificación DAC-DPVM-CER-035 2016



Al carecer de este requisito, deviene improcedente validar cualquier alegato que la accionada esgrima a su favor en el presente asunto, por aparejar dicha contratación un vicio en la voluntad de la actora.

34 inciso a) y b) y l) y 44, VOTO 875-17

POR TANTO

Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [REDACTED] contra [REDACTED] por comercializar contratos de ventas a plazo sin autorización y falta de información, según lo establecido en los artículos 34 inciso l) y 44 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 la accionada retrotraer los efectos de la contratación, objeto de este proceso, a su estado previo y devolver a al señor [REDACTED] de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto, la suma de \$600,00 (seiscientos dólares de EUA), pagados por concepto de membresía en la suscripción del contrato 0077 (...).

b) Se ordena a la denunciada omitir la comercialización de contratos de ventas a plazos sin la autorización del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. c) Se impone a [REDACTED], la sanción de pagar la suma de dos millones quinientos cincuenta y siete mil colones (¢2 557 000,00), (...)

Caso 7

Incumplimiento contractual

Que mediante denuncia recibida el seis de diciembre del año dos mil dieciséis, el señor [REDACTED] interpuso formal denuncia contra Instalaciones Mora ([REDACTED]) argumentando en forma literal: “(...) **se contrató el servicio para la instalación de ventanas corredizas con la empresa instalaciones mora, para lo cual me solicitó un adelanto de 100 mil colones para los materiales** (tengo un recibo con fecha 25 de junio del 2016 con los datos y nombre de la empresa) **por diferentes situaciones no se pudo prestar el servicio** y se pospuso varias veces por enfermedad del señor y posteriormente se extravió y no hubo respuesta ni forma de contactarlo. Con muchas complicaciones logré encontrar la dirección física por cuenta propia y hablé con el señor a finales del mes octubre. Ha pasado un mes y medio después de conversar con el señor, **no ha querido devolverme el dinero por diferentes razones de que no tiene el dinero, a pesar de solicitarle pagos semanales de 5 mil colones** y finalizar la deuda, a la fecha no se me ha devuelto absolutamente nada (...)”

Petitoria

En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en la comparecencia oral y privada se le **reintegre el dinero cancelado y las sanciones de ley** (acta comparecencia).



34 inciso a), VOTO 850-17



Imágenes tomadas de internet

Expediente 2017-163

Incumplimiento de contrato

Instalaciones

RECIBO POR DINERO
Nº 0373

DIA	MES	AÑO
05	Junio	2016

Recibimos de: [Redacted]
La suma de: *diez mil colones exactos* C 10.000

Por concepto de: *3 sistemas correctivos Blanco y Vidrio Blanco & Instalacion.*

Efectivo Cheque N° _____ Banco: _____

Saldo Anterior	₡ 100.000
Este pago	₡ 100.000
Nuevo Saldo	₡ 00.000

RECIBO FIRMATORIA



34 inciso a), VOTO 850-17



El día seis de diciembre del año dos mil dieciséis, el señor [REDACTED] **contrató** con [REDACTED], la confección e **instalación de ventanas corredizas**, las cuales estaban valoradas en la suma de ciento sesenta mil colones (¢160.000,00) **pagándose en dicho acto la suma de sesenta mil colones (¢60.000,00)** y quedando cien mil colones para ser cancelados al momento de la instalación de las ventanas (factura exp digital presente en el documento Factura del quince de marzo del año dos mil diecisiete).



Que la accionada **no realizó la confección de las ventanas, ni consta se realizara la devolución del monto pagado por el artículo**, a pesar de ofrecer en reiteradas oportunidades el hacerlo (comparecencia digital min del 2: 15 al 4:35).

34 inciso a), VOTO 850-17

(...) Ahora bien, una vez que el contrato nace a la vida jurídica, las partes se encuentran obligadas a cumplirlo, en los términos pactados. Esto es lo que se conoce como el principio de obligatoriedad de los contratos, el cual ha sido explicado por la jurisprudencia nacional de la siguiente manera: “(...) IV) De la relación entre los artículos 632, 692 a 700, 702, 1022 y 1023 del Código Civil, se deriva el llamado principio de obligatoriedad de los contratos, que se expresa con la fórmula latina pacta sunt servanda o bien pacta, etiamque nuda, sunt servanda (también el pacto nudo obliga, en alusión al principio de libertad de formas que paulatinamente permeó el Derecho Romano).

Sobre el particular, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, ha dicho: “(...) en la relación de consumo entre el comerciante o proveedor y el consumidor, existe por la dinámica natural del comercio, una desigualdad entre ambos, y el consumidor en esta relación natural, es la parte más débil, por lo que nuestra Constitución Política, viene a equilibrar esa relación de consumo, otorgándole al consumidor una serie de derechos fundamentales que lo protegen de su desigualdad natural con el comerciante y proveedor.

BONUS

A graphic illustration of a comic book speech bubble. The bubble is yellow with a gradient to orange and has a jagged, starburst-like border. Inside the bubble, the word "BONUS" is written in large, bold, red capital letters with a thick black outline. The entire graphic is set against a white background with a subtle drop shadow.

Competencia Desleal con Daño Reflejo al Consumidor



Lo denunciado

Expediente 1820-98

La venta de prendas de vestir
marca Tommy Hilfiger NO
originales.

Consumidor aportó, facturas,
acta notarial, las prendas de
vestir.

Artículo 17.-Competencia desleal.



Entre los agentes económicos, se prohíben los actos de competencia contrarios a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, generalmente aceptados en el sistema de mercado, que causen un daño efectivo o amenaza de daño comprobados. Esos actos son prohibidos cuando:



a) Generen confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.



b) Se realicen aseveraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de un competidor.

Artículo 17.-Competencia desleal.



c) Se utilicen medios que inciten a suponer la existencia de premios o galardones concedidos al bien o servicio, pero con base en alguna información falsa o que para promover la venta generen expectativas exageradas en comparación con lo exiguo del beneficio.



d) Se acuda al uso, la **imitación**, la reproducción, la sustitución o la enajenación indebidos de **marcas**, nombres comerciales, denominaciones de origen, expresiones de propaganda, inscripciones, envolturas, etiquetas, envases o cualquier otro medio de identificación, correspondiente a bienes o servicios propiedad de terceros.



También son prohibidos cualesquiera otros actos o comportamientos de competencia desleal, de naturaleza análoga a los mencionados, que **distorsionen la transparencia del mercado en perjuicio del consumidor** o los competidores.

Artículo 17.-Competencia desleal.

Los agentes económicos que se consideren afectados por las conductas aludidas en este artículo, para hacer valer sus derechos sólo pueden acudir a la vía judicial, por medio del procedimiento sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. Lo anterior, **sin perjuicio de los procedimientos administrativos y judiciales, que se realicen para proteger al consumidor, por los efectos reflejos de los actos de competencia desleal, en los términos del inciso b) del artículo 53 de esta Ley.**

VOTO N° 316-00

PRENDA NO ORIGINAL



Se compraron varias prendas de vestir de hombre y mujer de la marca Tommy Hilfiger en puntos de venta distintos de los de la marca.

NO se determinó la titularidad de las empresas para vender la marca Tommy Hilfiger dado que la Comisión carece de competencia.

NO se determinó la autenticidad de las prendas de vestir que son vendidas por parte de la empresa Diez Mil Uno S.A., pues ello sería objeto de análisis en otro proceso independiente.

Las denunciadas, debieron demostrar que eran ajenas al daño que les estaba atribuyendo el denunciante situación que no se logró.

Prueba pericial sobre análisis de un pantalón aportado como prueba de cargo:

Características de la prenda no original: Ojal verde, zipper YKK, etiqueta interior con las instrucciones de lavado en inglés y francés, colocan la cinta y el largo de tiro del producto.

Utiliza etiqueta de nylon con los colores de la marca original la etiqueta deja pasar la faja, la etiqueta está cocida al bolsillo y maneja el patrón de colores de la marca original, tiene un plástico donde se ve el escudo de la marca y está detallada la cintura y el largo del pantalón.

CNC consideró que las empresas denunciadas violaron su deber de informar clara y veraz al consumidor sobre un elemento fundamental que incide en su decisión de consumo, ya que no pudieron demostrar que las prendas de vestir que estaban vendiendo fueran originales.

Es un aspecto fundamental del cual debe ser advertido el consumidor, ya que es lo normal que un consumidor que adquiere cualquier artículo identificado con una marca determinada, espere o suponga que efectivamente es de esa marca.

El consumidor NO ESTÁ OBLIGADO a conocer los detalles para verificar la autenticidad de la prenda.

El comerciante TIENE la obligación de informar y no es suficiente alegar desconocimiento de la situación, ni falta de capacitación con respecto a la originalidad de una marca.

NO se informó que las prendas de vestir TH vendidas por las denunciadas no fueran originales.

No se logra desvirtuar el hecho denunciado.

Se ordenó rectificar la información: implica rectificar la publicidad que se brinda al consumidor en cada prenda, de modo tal que se informe que las mismas no son originales de la marca TH

800-consumo (800-2667866)

www.consumo.go.cr

Muchas gracias!