

**MINISTERIO DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO  
COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**AÑO 2007**

**Voto N° 425-07**

**Comisión Nacional del Consumidor a las dieciocho horas veinte minutos del cinco de  
septiembre del dos mil siete.**

Denuncia interpuesta por **JOSE FRANCISCO ALVARADO RUIZ**, cédula de identidad uno-quinientos setenta y seis- setecientos treinta y nueve contra **PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A.** cédula jurídica tres- ciento uno- trescientos veintisiete mil trescientos veintisiete, por supuesto incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso I) en relación con el artículo 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 7472, del 20 de diciembre de 1994 .

**<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2007-4/voto425.pdf>**

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto N° 425-07**

**Comisión Nacional del Consumidor a las dieciocho horas veinte minutos del cinco de  
septiembre del dos mil siete.**

Denuncia interpuesta por **JOSE FRANCISCO ALVARADO RUIZ**, cédula de identidad uno-quinientos setenta y seis- setecientos treinta y nueve contra **PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A.** cédula jurídica tres- ciento uno- trescientos veintisiete mil trescientos veintisiete, por supuesto incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso l) en relación con el artículo 40 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 veintisiete de septiembre del dos mil cinco, JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ interpuso denuncia contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. aduciendo en síntesis que el tres de septiembre firmó un contrato de derecho vacacional, el cual después de perfeccionado, él tomó la decisión de rescindir, por lo que intentó localizar a la empresa en las direcciones y en los números de fax dados, pero fue imposible localizarla, por lo que la nota en la que se solicitaba la rescisión fue dejada en una vivienda en Curridabat donde se llevó a cabo la firma del contrato, sin que le atendieran la gestión. Aporta como prueba los documentos que están visibles a folios del 3 a 10 del expediente administrativo. Durante la comparecencia oral y privada solicita "(...) *Que me devuelvan los \$750 más los ¢35.000 adicionales que dí (...)*" (folio 89).

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las once horas del veintinueve de marzo del dos mil seis, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 de la Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a las partes involucradas (folios 49-56).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las ocho horas quince minutos del diecinueve de junio del dos mil seis, sin la participación de la parte denunciada, a pesar de que encontrarse debidamente notificada, según consta en el acta de notificación visible a folios 45 y 56 (folios 61 y 65-91).

**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 del presente asunto, se tienen por demostrados los siguientes:

- 1- Que el dos de septiembre del dos mil cinco, durante una actividad a la que fue invitado, el señor JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ suscribió con la empresa accionada el contrato de derecho vacacional 514, por un monto de mil quinientos dólares, dando como abono el tres de septiembre la suma de trescientos veintiocho mil colones equivalentes a setecientos cincuenta dólares y treinta y cinco mil colones (folios 6, 10, 70-72, 76-78 y 88).
- 2- Que a los ocho días de haber perfeccionado el contrato, dicho consumidor formalmente le comunicó a la empresa denunciada su intención de dejar sin efecto el contrato suscrito (folios 3-5, 69-70 y 83-87).

**SEGUNDO: Hechos no probados:** Como tales y de importancia para la resolución del presente asunto no existen.

**TERCERO:** 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 –Ley 7472-, concretamente en el incumplimiento del artículo 34 inciso l), en relación con el artículo 40 del mismo cuerpo normativo, por incumplimiento al derecho de retracto.

**CUARTO:** De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos es necesario recordar que en casos como el presente, en que la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de una de las partes, a pesar de haber sido ésta debidamente notificada; el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública dispone en lo conducente que: “(...)1.- *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 (...)*”, toda vez que bajo la aplicación armónica del Principio de Verdad Real, tutelado por los artículos 214, 221 y 297 de la Ley General de la Administración Pública y el Principio de Inocencia, consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que al tenor de la citada disposición se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica.

**QUINTO: Sobre la relación contractual:** 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 entre las partes, por cuanto el dos de septiembre del dos mil cinco, durante una actividad a la que fue invitado, el señor JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ suscribió con la empresa accionada el contrato de derecho vacacional 514, por un monto de mil quinientos dólares, dando como abono el tres de septiembre la suma de trescientos veintiocho mil colones equivalentes a setecientos cincuenta dólares y treinta y cinco mil colones. En este sentido, sustentando las manifestaciones del señor Alvarado (folios 1-2, 70-72, 76-78 y 88) consta a folio 6 el referido contrato suscrito entre ambas partes; y a folio 10 los comprobantes del pago, del dos y tres de septiembre, del equivalente en colones a setecientos cincuenta dólares y treinta y cinco mil colones.

**SEXTO: Sobre el derecho de retracto:** Al respecto el artículo 48 del Reglamento de la Ley 7472 dispone: “(...) **Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto.** *Dentro de los ocho días naturales siguientes al perfeccionamiento, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad, bien manifestándolo al vendedor por escrito enviado a la dirección señalada o presentándose personalmente en ese lugar (con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder). Se tendrá por bien ejercido el derecho si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado éste en la factura una dirección incierta, errónea o inexistente. (...)*”, lo que implica que existe derecho de retracto en las ventas a domicilio cuando ha sido gestionado por el consumidor dentro de los ocho días naturales siguientes al perfeccionamiento. En éste sentido, se demuestra que a los ocho días de haber perfeccionado el contrato, dicho consumidor formalmente le comunicó a la empresa denunciada su intención de dejar sin efecto el contrato suscrito (folios 69-70), así como consta en nota dirigida a PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A., a folios 3-5 del expediente administrativo, solicitando, además, la devolución del dinero que cancelara al momento de la contratación. Asimismo, consta en la comparecencia oral y privada la declaración bajo fe de juramento del señor José Fabio Alvarado Ruiz, testigo ofrecido por la parte accionante, que en lo conducente manifiesta: “(...) *Yo estuve presente al momento en que se presentó el documento para rescindir el contrato y fue en el tiempo de Ley (...) ese día nos presentamos con varias personas (...) a las diferentes localidades donde la susodicha empresa (...) tenía sus oficinas registradas tanto en los recibos como en los contratos mismos, anduvimos en todas las localidades y en ninguna de ellas la empresa tenía operaciones (...) lo que motivó entonces a llegar al lugar donde mi hermano y su esposa firmaron el contrato que fue en una casa de habitación en Curridabat y fue ahí donde depositamos un original y una copia del documento solicitando la rescisión sin responsabilidad. (...) todos los fax (...) no*

estaban atendiendo. (...) Llegando a este Hotel Palma Real que es donde logramos conseguir una dirección (...) la persona que atendió fue una secretaria (...) ahí acudí para hacer entrega de un documento (...) recibido en ese momento por una secretaria de esa oficina. (...)" (folios 83-87). En torno al derecho de retracto, cabe destacar que la doctrina imperante ha establecido: "(...) Este precepto reconoce el derecho de que dispone el consumidor para revocar el contrato que ha celebrado fuera del establecimiento mercantil del empresario sin necesidad de motivar su decisión. El ejercicio del derecho de revocación no reposa más que sobre la voluntad de su titular, y su eficacia es independiente de la voluntad del empresario (...)" (Botana García, Gema y otro. Curso Sobre Protección Jurídica de los Consumidores; España; 1999; página 220). Así las cosas, es claro que en el caso que nos ocupa, el accionante fue citado en un sitio ajeno a la empresa accionada a efectos de ofrecerle el contrato base de esta litis, así se desprende como se dijera de las manifestaciones del accionante tanto en su motivación de hechos como en la nota de solicitud de retracto, y sobre este particular, no ha presentado la accionada elementos de juicio probatorios que vengan a desvirtuar esas manifestaciones. En tal línea de ideas, cabe indicar que la carga de la prueba dentro del procedimiento, entendida ésta como la: "(...) conducta impuesta a uno o ambos litigantes, para que acrediten la verdad de los hechos enunciados por ellos. (...) Si procedimentalmente se establecen términos para el ofrecimiento y evacuación de la prueba, (...) es obligación de la parte a ella obligada, ofrecerla en el momento oportuno. Si no lo hiciera el vacío probatorio que en su perjuicio de ella se deriva, solo es imputable a ella. (...)", máxime cuando en el auto de apertura del procedimiento se indicó en lo conducente que "(...) se les previene a las partes que en la comparecencia deberán aportar y evacuar toda la prueba pertinente, sin perjuicio de que lo puedan hacer por escrito antes de esa fecha. Durante la comparecencia, las partes podrán ofrecer, solicitar la admisión, y tramitar toda la prueba que el órgano director del procedimiento califique como pertinente; pedir testimonio a la Administración, preguntar o repreguntar a testigos y peritos suyos o de otra parte; aclarar, ampliar o reformar la defensa inicial, proponer alternativas y sus pruebas y formular conclusiones de hecho y de derecho en cuanto a la prueba y resultados de la comparecencia, lo anterior bajo sanción de caducidad del derecho para hacerlo si se omite en la comparecencia." (folio 51). Así las cosas, tenemos que el señor JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ ejerció adecuadamente su derecho de retracto conforme a lo que señala el artículo 48 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor –Ley 7472–. Establecido lo anterior, en el caso de marras es evidente el incumplimiento al artículo 34 inciso I), en relación con el 40 de la Ley 7472 y, por ende, lo que procede en derecho es el reintegro total de lo pagado por el señor JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ a esa accionada, esto es, las sumas de setecientos cincuenta dólares exactos (\$750,00) y treinta y cinco mil colones exactos (¢35.000,00), las cuales en este acto se imponen devolver. Devolución que deberá realizarse en el domicilio del accionante sito en el costado sur de urgencias del Hospital de San Ramón de Alajuela. Aunado a lo anterior, esta Comisión de conformidad con lo establecido en el artículo 57 inciso b) y 59 de la misma Ley, le impone a la accionada la sanción correspondiente la que se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación del infractor en el mercado en la comercialización de servicios turísticos, así como el grado de intencionalidad; en el monto de UN MILLÓN OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.082.500,00), correspondientes 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 ciento ocho mil doscientos cincuenta colones exactos (¢108.250).

#### **POR TANTO**

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por JOSÉ FRANCISCO ALVARADO RUIZ contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. por incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso I) en relación con el artículo 40 de la Ley de

Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Como tal, se le impone a esa accionada: a) La obligación de devolver al consumidor en dinero efectivo, las sumas de setecientos cincuenta dólares exactos (\$750,00) y treinta y cinco mil colones exactos (¢35.000,00), lo anterior deberá hacerlo efectivo en el costado sur de urgencias del Hospital de San Ramón de Alajuela, b) Se le impone la sanción de pagar la suma UN MILLÓN OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.082.500,00), lo que deberá hacerse 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 reconsideración o reposición, el cual deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación.

- 2- En este acto y con fundamento en el artículo 68 LPCDEC así como en el ordinal 150 de la Ley General de la Administración Pública, **se efectúa primera intimación** al representante legal de PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. tres- ciento uno- trescientos veintisiete mil trescientos veintisiete, señor Ezequiel Herrera Smith, cédula de identidad uno- novecientos cuarenta y dos- seiscientos cuarenta, y/o Carolina Barquero Soto cédula de identidad uno- mil ciento cincuenta y cinco- novecientos treinta y uno, para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o *POR TANTO*, esto es: “(...) a) *la obligación de devolver al consumidor en dinero efectivo, las sumas de setecientos cincuenta dólares exactos (\$750,00) y treinta y cinco mil colones exactos (¢35.000), lo anterior deberá hacerlo efectivo en el costado sur de urgencias del Hospital de San Ramón de Alajuela, b) Se le impone la sanción de pagar la suma UN MILLÓN OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.082.500,00), lo que deberá hacerse 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 dicho hecho a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en San José, del costado noroeste de la Escuela Juan Rafael Mora, trescientos cincuenta metros al oeste, para que proceda al archivo del expediente. De no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el presente Voto, proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, a cumplir con lo establecido en el artículo 150 de la Ley General de la Administración Pública, de previo a enviar el expediente al Ministerio Público por el delito de Desobediencia a la Autoridad, contemplado en el artículo 305 del Código Penal, para que se investigue según corresponda. De igual forma de no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el presente voto, certifíquese el adeudo y proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión a cumplir con lo establecido en el artículo 150 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. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 1270-05.**