

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

AÑO 2008

Voto N° 082-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del dieciocho de febrero del dos mil ocho.

Denuncia interpuesta por **ALFREDO GONZALEZ BARRANTES**, cédula de identidad dos-trescientos veinte-ciento sesenta y seis y **LIGIA LEDEZMA ARLEY**, cédula de identidad dos-trescientos cuarenta y siete-trescientos sesenta y dos contra **ASESORES DE MERCADEO Y VENTA AMV, S.A. (CLUB DE VACACIONES INTERNACIONALES)**, cédula jurídica tres-ciento uno-cero setenta cuatrocientos treinta y nueve, por supuesto incumplimiento de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso I) en relación con el ordinal 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, del 20 de diciembre de 1994.

7<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2008-1/voto082.pdf>

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto N° 082-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del dieciocho de febrero del dos mil ocho.

Denuncia interpuesta por ALFREDO GONZÁLEZ BARRANTES, cédula de identidad dos-trescientos veinte-ciento sesenta y seis Y LIGIA LEDEZMA ARLEY, cédula de identidad dos-trescientos cuarenta y siete-trescientos sesenta y dos contra ASESORES DE MERCADEO Y VENTA AMV, S.A. (CLUB DE VACACIONES INTERNACIONALES), cédula jurídica tres-ciento uno-cero setenta cuatrocientos treinta y nueve, por supuesto incumplimiento de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso l) en relación con el ordinal 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que el seis de julio del dos mil seis, el señor ALFREDO GONZÁLEZ BARRANTES Y LA SEÑORA LIGIA LEDEZMA ARLEY, interpusieron denuncia contra ASESORES DE MERCADEO Y VENTA AMV S.A. (CLUB DE VACACIONES INTERNACIONALES), aduciendo en síntesis que *“(...) el día 29 de mayo del 2006 recibí una llamada telefónica de la señorita Hillary Jiménez quien dijo llamaba de parte del Hotel Terrazas del Pacífico, para comunicarme que había salido favorecida con tres fines de semana (3 días, 2 noches) para 4 ó 6 personas, los cuales podía disfrutar ya fuera en la playa o la montaña pues había 13 hoteles a escoger, entre ellos el hotel mencionado anteriormente. Al preguntarle qué cómo había obtenido el “premio” me informó que habían varias formas: por un cupón llenado en alguna gasolinera o centro comercial, a lo que contesté que no hice, entonces me dijo que posiblemente yo era de las personas que habían obtenido el premio a través de una promoción del Banco Nacional o Banco de Costa Rica quienes eran patrocinadores del evento...Ante tanta insistencia decidí llamar al Hotel Terrazas de Pacífico para preguntar si tal promoción era real. Aquí fui atendida por una recepcionista quien me dijo debía llamar al 440-68-62 con Mercedes quien era la persona encargada del asunto, así lo hice y recibí de dicha señora una respuesta afirmativa. Por tanto pensé que quizás era en realidad una de las tantas promociones que hacen los Bancos y se anuncian en la prensa... decidí coordinar para retirar el supuesto premio. Para lo cual tan sólo debía presentar mi tarjeta de crédito, pues era a través de ella que lo había obtenido. Para tal efecto se me dio la siguiente dirección: Del Colegio de Ingenieros y Arquitectos en Curridabat, 200 metros norte, pasando la línea del tren primera entrada a mano derecha, tercera residencia, también a mano derecha, de ladrillo y con portones, con rótulo de A.M.V –Centro de Reservaciones, aquí sería atendida por la srta. Nicole Alvarado a las 6 de la tarde del 1 de junio del 2006. Al presentarme en dicho lugar acompañado por mi esposo y dos de mis hijas...dicha señorita...pidió ver mis tarjetas de crédito...Posteriormente me llevó a un salón con varias mesas, dónde habían otras personas y se escuchaba una música estridente...Ahí se presentó un hombre joven a quien casi no se le entendía lo que hablaba, mucho menos en aquel ruido terrible, nos hizo ciertas preguntas con respecto a las vacaciones familiares...se nos invitó a ver un video que creo era de Interval o algo así, fueron como 10 ó 15 minuto, al regresar a la mesa nos ofrecieron un jugo o refresco y algo de repostería, para este momento ya eran otras personas las que nos atendían; el señor Nelson Madríz, quien se indentificó como gerente y el señor Gustavo Soto, quienes de diferentes formas, algunas hasta bastante molestas por su altanería, insistían en que firmáramos un contrato dónde nos aseguraban las vacaciones para toda la familia por los siguiente 10 años, en los hoteles a escoger afiliados al grupo, por la suma de \$875, así como todas las noches que quisiéramos al año, pagando “únicamente los impuesto”: \$40 u \$80 por noche. Al preguntar cómo era la forma de pago nos indicaron que con*

TARJETA DE CREDITO, pagando una mensualidad fija de \$60 por 15 meses...contestaron que no se pagaban intereses pues existía un convenio tanto con el Banco Nacional como con el Banco de Costa Rica...A pesar que nuestro sentido común nos indicaba que no, sin saber cómo firmamos el contrato. Rápidamente nos despidieron, sin entregarnos el supuesto premio por el cual íbamos...después cobramos conciencia plena de lo sucedido, estamos hablando de casi las once de la noche. Por tanto, al día siguiente a primera hora me hice presente al Banco con el fin de solicitar no se hiciera efectivo el pago del voucher correspondiente pues no comprendíamos cómo habíamos hecho algo que no deseábamos, me informaron que tal cosa no era posible pues cargo era automático. Así entonces pregunté sobre el famoso convenio del cero intereses a lo que contestaron que tal cosa no existía así como tampoco ellos patrocinaban ningún plan vacacional pues ellos manejan sus propios planes para tal fin. Por tal motivo el 8 de junio del 2006 en horas de la noche, en compañía del Lic. Juan José Echeverría Alfaro, nos apersonamos a las oficinas de la empresa Asesores de Mercadeo y Ventas, para dejar una solicitud de Derecho de Retracto, solicitando la anulación del contrato por nosotros firmado, alegando que los ofrecimientos hechos no se apegan a la realidad. Pasado el plazo establecido por la ley no obtuvimos respuesta de ellos, es más no atienden el teléfono y sus oficinas pasan cerradas durante el día. (...). Por lo anterior, solicitan "(...) se nos aplique el Derecho de Retracto para que dicho contrato sea anulado y se nos devuelva la totalidad del dinero (...)" (folio 2).

SEGUNDO: Que mediante auto de las catorce horas del ocho de febrero del dos mil siete, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director se dio inicio al procedimiento administrativo por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 de la Ley 7472, el cual fue notificado a las partes involucradas (folios 31-42).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las diez horas con cuarenta y cinco minutos del dieciocho de abril del dos mil siete (folio 47-70).

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

CONSIDERANDO

PRIMERO. HECHOS PROBADOS: Como tal y de importancia para la resolución de este asunto se tiene por demostrado:

1- Que el veintinueve de mayo del dos mil seis, los señor Alfredo González Barrantes firmó con la empresa Asesores de Mercadeo y Venta AMV, S.A. (Club de Vacaciones Internacionales) "Contrato de Intermediación de Servicios Turísticos" 1253, por un monto de ochocientos setenta y cinco dólares (\$875), los cuales canceló en colones, la suma de cuatrocientos treinta y nueve mil colones exactos (¢439.000.00) por medio de tarjeta de crédito (folio 10).

2- Que la celebración del contrato se realizó en las oficinas de la empresa Asesores de Mercadeo y Venta AMV, S.A. (folio 2, 54-55).

3- Que mediante escrito del ocho de junio del dos mil seis, los accionantes solicitaron formalmente el retracto respecto al contrato anteriormente suscrito y con ello la devolución de los cuatrocientos treinta y nueve mil colones exactos (¢439.000.00) pagados (folios 45).

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para el esclarecimiento de este caso se tiene por no demostrado que el contrato se celebrara fuera del local o del establecimiento comercial.

TERCERO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: En el caso en estudio, los hechos denunciados se enmarcan dentro de los alcances de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, concretamente en el incumplimiento del artículo 34 inciso I) en relación con el ordinal 40, 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 alguna de las partes, a pesar de haber sido esta 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 racional (Art. 298 LGAP).

QUINTO. Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica, se tiene por probada la relación contractual entre las partes por cuanto el veintinueve de mayo del dos mil seis, el señor Alfredo González Barrantes firmó con la empresa Asesores de Mercadeo y Venta AMV S.A. (Club de Vacaciones Internacionales) “Contrato de Intermediación de Servicios Turísticos” 1253, por un monto de ochocientos setenta y cinco dólares (\$875), los cuales canceló en colones, la suma de cuatrocientos treinta y nueve mil colones exactos (¢439.000.00) por medio de tarjeta de crédito. Dicho aspecto se comprueba con el “voucher” que consta a folio 10 del expediente administrativo. Además, se tiene por probado que la celebración del contrato se realizó en las oficinas de la empresa Asesores de Mercadeo y Venta AMV, S.A. (2, 55). Dicho punto se comprueba con las manifestaciones de la parte accionante en el escrito de denuncia al indicar: *“En vista que mi esposo debía ir a San José por algunos asuntos, decidí coordinar para retirar el supuesto premio...Para tal efecto se me dio la siguiente dirección Del Colegio de Ingenieros y Arquitectos en Curridabat, 200 metros norte, pasando la línea del tren primera entrada a mano derecha, tercera residencia, también a mano derecha, de ladrillo y con portones, con rótulos de A.M. -Centro de Reservaciones, aquí sería atendida por la srta. Nicole Alvarado a las 6 de la tarde del 1 de junio el 2006 (...)”* (folio 2). Finalmente, se comprueba que mediante escrito del ocho de junio del dos mil seis, los accionantes solicitaron formalmente el retracto respecto al contrato anteriormente suscrito y, con ello, la devolución de los cuatrocientos treinta y nueve mil colones exactos (¢439.000.00) pagados (folios 45, 54-55). Al respecto ver nota de retracto que consta a folio 45 del expediente. 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). Entonces, para que se de este derecho, las ventas deben llevarse a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o proveedor y siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien o servicio de que se trate (artículo 40 LPCDEC). En el presente caso, la parte accionante fue citada a la empresa accionada a efectos de ofrecerle el contrato base de esta litis, así se desprende de las manifestaciones de la parte accionante tanto en el escrito de interposición de la denuncia (folio 2) como en la comparecencia oral y privada realizada al respecto: *“(...) ¿a dónde fue usted a dejar esta nota doña Ligia? Bueno directamente a la dirección que ellos nos habían dado...A las instalaciones...Exactamente a dónde ellos no habían atendido (...)”* (folio 54-55). Así las cosas, el contrato se celebró en el local o establecimiento comercial, por lo que no se podría imputar a la empresa accionada un incumplimiento al derecho de retracto. Así las cosas, debe declararse sin lugar la presente denuncia en todos sus extremos.

POR TANTO

Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por ALFREDO GONZÁLEZ BARRANTES Y LIGIA LEDEZMA ARLEY contra ASESORES DE MERCADEO Y VENTA AMV, S.A. (CLUB DE VACACIONES INTERNACIONALES). Contra esta resolución puede formularse recurso de revocatoria, 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 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE EXPEDIENTE 1015-06.**