MINISTERIO DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO
COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AÑO 2008

Voto Nº 193-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas treinta y cinco minutos del siete de mayo del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERAN, cédula de identidad ocho- setenta y cinco- ciento setenta y dos, contra AUTO FACIL DE COSTA RICA, S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- cero seis siete tres uno ocho; por supuesto incumplimiento de contrato, y falta de información tutelados en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, del 20 de diciembre de 1994.

http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2008-1/voto193.pdf

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 193-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas treinta y cinco minutos del siete de mayo del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERAN, cédula de identidad ocho- setenta y cinco- ciento setenta y dos, contra AUTO FACIL DE COSTA RICA, S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- cero seis siete tres uno ocho; por supuesto incumplimiento de contrato, y falta de información tutelados en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472, del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante denuncia recibida el once de agosto del dos mil seis, el señor DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERÁN, interpuso formal denuncia contra AUTO FÁCIL DE COSTA RICA, S.A., argumentando en síntesis que: *"(...) El 6 de marzo del año 2002, firmé un contrato de ahorro y préstamo, con ésta empresa. Según lo acordado verbal y escrito en el contrato, la empresa me iba prestar ¢2.100.000, colones para la compra de un vehículo, cuando mi persona tuviera el 50% de las cuotas pactadas, osea la cuota número 60 en el caso de haber escogido, el plan de 120 cuotas. Lo equivalente a ¢ 1.533.000 colones ahorrados. El 20 de junio del 2006, cancelé el 50% acordado, sin a la fecha actual tener una respuesta satisfactoria para mi persona por esta empresa. El 20 de julio del 2006, le envié una carta al Sr. Alvaro Mora, representante de Auto Fácil de Costa Rica, indicando mi inconformidad por lo sucedido y no obtuve respuesta, debido a la falta de seriedad, por parte de Auto Fácil, les pido me ayuden a recuperar mis ahorros que son necesarios para mi familia lo equivalente a ¢1.533.000 más intereses. (...)"* (folio 01 y 02). De conformidad con lo expuesto, el consumidor solicita que se le realice la devolución del 100% de las cuotas que canceló a la empresa, suma que de la documentación y declaraciones presentes en el expediente es de un millón seiscientos noventa mil quinientos colones (¢1.690.500). (Folios 1, 2, de 8 al 34 y manifestaciones del folio 78 y 130).

SEGUNDO: Que mediante auto de las doce horas treinta minutos del cinco de julio 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 supuesta infracción al artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472. (Folios 54 a 59).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las diez horas treinta minutos del veintidós de agosto del año dos mil siete, con la participación de ambas partes debidamente notificadas según consta a folios 60 y 62 del expediente administrativo.

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: <u>HECHOS PROBADOS.</u> Como tales y de importancia para la resolución del presente asunto, se tiene por demostrado:

1- Que el seis de marzo del año dos mil dos, el señor DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERÁN adquirió de la empresa AUTO FÁCIL DE COSTA RICA, S.A. un contrato de ahorro y préstamo en el área de compra de vehículos. (folio 1, 2, 3, 4, 6, 7, y las manifestaciones en la comparecencia a folios 74, 75).

2- Que el denunciante, al convenir el servicio con la denunciada, contrató el plan a 120 cuotas mensuales por el monto de dos millones cien mil colones (¢2.100.000.00), se comprometió a cancelar mensualmente la suma de veinticuatro mil quinientos colones ¢24.500,00, en un período

de 120 cuotas. Además, al cancelar el 50% por ciento del contrato, que corresponde a 60 cuotas, el denunciante cumplió con los requisitos para que se le hiciera efectivo el préstamo. (folios 1, 2, 7, 8, y las manifestaciones en la comparecencia folios 74, 75).

3- Que el denunciante cumplió con el pago del 50% de las cuotas del contrato, de forma anticipada. (folios 5, 10 al 34, 74, 76, 77, 78,).
4- Que la empresa AUTO FÁCIL DE COSTA RICA, S.A., le informó al denunciante que su contrato podía ser adjudicado a partir de julio del año 2007. (folio 05, y las manifestaciones en la comparecencia folios 74, 78).
5- Que la empresa denunciada le solicitó al señor DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERÁN aportar varia información que no se le dijo que debía brindar en el momento de la constitución del contrato. (Folio 78).

SEGUNDO: <u>HECHOS NO PROBADOS.</u> De relevancia para el esclarecimiento de este caso no existen.

TERCERO: Para esta Comisión, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en un supuesto incumplimiento de contrato, así como falta de información, en los términos previstos por el artículo 34 incisos a), b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), No. 7472.

CUARTO: <u>SOBRE EL FONDO</u>. Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana critica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, toda vez que, el seis de marzo del año dos mil dos, el señor Daniel Enrique Leal Berroterán firmó con la empresa Auto Fácil de Costa Rica, S.A., un contrato de ahorro y préstamo para la compra de vehículo y se le explicó en qué consistía la contratación, cómo operaba, los beneficios, además de las cuotas a cancelar mensualmente. Sobre el particular, se observa en el expediente administrativo el contrato 2660 (folio. 07), que en el apartado cuarto indica *"(…) El suscriptor pude utilizar el monto suscrito para la compra del vehículo, cuando haya aportado el cincuenta por ciento de las cuotas pactadas en forma mensual y consecutiva, es decir, al cancelar la cuota número treinta en el plan a 60 meses, o al cancelar la cuota número sesenta en el plan a 120 meses.(…)* Con base en lo anterior, debe indicarse que el denunciante cumplió con el pago del cincuenta por ciento de las cuotas, requisito necesario para la adjudicación del préstamo ofrecido por la denunciada, pero, de igual forma, esta Comisión interpreta que dicho pago debe ser realizado en forma mensual y de manera consecutiva, entendido lo anterior como el pago mes a mes por el monto suscrito, pudiendo el denunciante adelantar cuotas, sin que este adelanto genere la obligación de préstamo de la denunciada, como se aprecia de los folios 8 y 9, en los cuales aparece el desglose de los pagos con sus respectivas fechas. Por consiguiente, el momento en el cual se debió de cumplir con las 60 cuotas fue el mes de junio del dos mil siete y hasta ese momento se podía exigir la adjudicación del préstamo, por cuanto su eficacia rige a partir del pago de las cuotas y del cumplimiento del plazo, debe de indicarse que la empresa denunciada le indicó al denunciante que le haría efectiva su adjudicación a partir de julio del año 2007, según folio 05. Además, la testigo de descargo, señora Marcia Mc. Kenzie, indica *"(…) el señor en el mes de junio fue adjudicado por el sistema de ahorro y lo llamé para comunicarle que ya era adjudicatario y que tenía que hacerle llegar una solicitud de información para completar el crédito verdad y el señor me dio el número de fax y yo le envié la hojita, son 3 hojas verdad de información y básicamente eso fue lo único que hablé con él en ese momento.(…)* (folio 111). En esta línea de ideas se demostró que la denunciada contactó al señor Daniel Enrique Leal para realizarle el cumplimiento en la adjudicación del préstamo y, ante dicha situación, esta Comisión no aprecia un incumplimiento contractual. Con respecto al tema de la falta de información en el presente proceso, el denunciante comenta; *"(…) me indican que fue adjudicado el vehículo; pero para que se lleve a cabo la adjudicación del vehículo yo les tengo que revelar mis cuentas bancarias salvo bancos, que*

presente fotocopia de escritura de mi casa y fotocopia del plano catastrado. Creo que eso es algo muy personal mío, por lo tanto no estoy de acuerdo, eso es ponerme un pero más para no cumplirme con la adjudicación de mi vehículo, para no devolverme, para retenerme mis ahorros (…) (Folio 74). Con base en lo anterior y del análisis del contrato presente a folio 7, se establece que al denunciante no se le informa que, previo al otorgamiento del préstamo, debe de brindar toda la información referente a sus cuentas, bienes, deudas, etc., lo único que se le informa es que debe de rendir una garantía y fiadores a cuyo respecto el contrato establece; *"(…) el suscriptor debe de rendir una garantía, consistente en una prenda sobre el vehículo adquirido más dos fiadores asalariados, a entera satisfacción de Auto Fácil de Costa Rica S.A. A su sola discreción y de acuerdo a la solvencia del suscriptor y la calidad de las garantías reales, la empresa puede prescindir de uno o ambos fiadores (…)* Con base en lo anterior, la empresa denunciada incurrió en falta de información por cuanto al momento de realizar la contratación no se le indicó al denunciante que necesitaba aportar los datos sobre sus activos y pasivos, por cuanto ni siquiera del contrato firmado el seis de marzo del año dos mil dos establece que deba aportar dicha información. Al respecto, la Ley de Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor establece en el artículo 34, titulado obligaciones del consumidor, lo siguiente: *"(…)Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, (…) y de cualquier otro dato determinante. (…)* Debe indicarse que, al no informársele al denunciante sobre los documentos que debía de llenar y la información que debía de suministrar, se le está faltando al deber de información necesario para el debido cumplimiento del contrato y no basta el cumplir con la obligación objeto del contrato, además, debe de cumplirse en la forma que se pactó, con base en la información que se le brindó y, como bien dilucidó en la audiencia del veintidós de agosto del año dos mil siete, propiamente la testigo de descargo cuando comento sobre la información solicitada al denunciante; *"(…) Posterior a la adjudicación. Es para actualizar los datos y completar el trámite (…)* (Folio 113). Al respecto, la información brindada al consumidor debe ser dada antes de la suscripción del contrato, no durante su ejecución, por cuyo motivo, tal y como quedó probado en el sub-examine, la empresa denunciada incurre en falta de información en cuanto a la contratación y basado en este hecho, esta Comisión establece que el incumplimiento contractual alegado por el denunciante y la falta de eficacia del contrato firmado por las partes, se generó propiamente por la falta de información de la empresa denunciada. Al tenor de lo expuesto, una de las condiciones de la contratación es el cumplimiento por parte de la empresa de lo contratado, lo cual en este caso evidentemente no se dio, generándose incumplimiento contractual, producido por la falta de información al consumidor. Como consecuencia, estima esta Comisión, que se configura la infracción tutelada en el articulo 34 inciso b) y 41 de la Ley 7472, falta de información y, en consecuencia, con base en el artículo 57 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor lo que procede es imponerle a la accionada la sanción de pagar el monto de UN MILLÓN DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.292.500,00), equivalente al monto de diez veces el salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, que en el segundo semestre del dos mil seis, fue de ciento veintinueve mil doscientos cincuenta colones (¢129.250.00).

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por DANIEL ENRIQUE LEAL BERROTERÁN contra AUTO FÁCIL DE COSTA RICA, S.A., por falta de información, según lo establecido en el artículo 34 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y, por lo tanto: a) Se ordena a empresa denunciada devolver la suma de UN MILLÓN SEISCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.690.500.00), b) Conjuntamente, se le ordena devolver la suma de SESENTA Y TRES MIL COLONES (¢63.000.00), correspondiente al monto cancelado por concepto de cuota de inscripción. Ambas devoluciones deberán realizarse en el

domicilio del accionante, situado en Cartago, Urbanización Manuel Jiménez casa G-88, 700 metros al sur del hospital Max Peralta. c) Se le impone la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.292.500,00), mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa.

2- 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 los representantes de AUTO FÁCIL DE COSTA RICA, S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- cero seis siete tres uno ocho, señor Álvaro Mora Maroto cédula de identidad siete- sesenta y seis- ciento 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 o *POR TANTO*. Cumplido lo ordenado, remítase documento que acredite este 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 punto primero de este Voto, proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión de conformidad con lo establecido en el artículo citado 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 307 del Código Penal, para que se investigue según corresponda. De igual manera, de no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el presente voto en el apartado certifíquese el adeudo y proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión según lo establecido en el mismo artículo 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. 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 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 1164-06.**