

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

AÑO 2008

Voto N° 275-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del dieciséis de junio del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por CARLOS EDUARDO DELGADO JARA, cédula de identidad cuatro-ciento ocho-cero noventa y cuatro, contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A., cédula jurídica tres-ciento uno-trescientos veintisiete mil trescientos veintisiete, representado por el señor EZEQUIEL HERRERA SMITH, cédula de identidad uno-mil ciento cincuenta y cinco-novecientos treinta y uno, por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de derecho de retracto, según lo establecido en el artículos 34 incisos a), b) y l) y 40 de 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/votos2008-2/voto275.pdf>

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 275-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del dieciséis de junio del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por CARLOS EDUARDO DELGADO JARA, cédula de identidad cuatro-ciento ocho-cero noventa y cuatro, contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A., cédula jurídica tres-ciento uno-trescientos veintisiete mil trescientos veintisiete, representado por el señor EZEQUIEL HERRERA SMITH, cédula de identidad uno-mil ciento cincuenta y cinco-novecientos treinta y uno, por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de derecho de retracto, según lo establecido en el artículos 34 incisos a), b) y l) y 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 diecinueve de diciembre del dos mil seis, el señor CARLOS EDUARDO DELGADO JARA, interpuso denuncia contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C S.A., aduciendo que *“(...) Que el 15/08/2006 suscribí un contrato vacacional con la empresa VIC, por un monto de \$250. Que solicité una reservación para ir de vacaciones al hotel Fiesta Resort, la fecha de ingreso era el 12/12/2006 y salir el 14/12/2006, por lo que gestioné un depósito bancario por el monto de \$309, según el número de depósito 18853601 del Banco Cuscatlan, a nombre de la empresa. Que me presenté en la empresa y se dejaron la constancia del depósito, por lo que me extendieron otro documento con los datos haciendo referencia la gestión y así mismo indicando que mi número de reservación era el R-105499. Que confiado me presente (sic) en el Hotel la fecha convenida con mi esposa, la reservación estaba a nombre de ella, y de igual forma ella es copropietaria del contrato. Que tuve la desagradable sorpresa de enterarme que la empresa no había gestionado la cancelación de mi reservación y por esa razón anularon la reservación, en otras palabras me quedé sin reservación, así por lo tanto no podía disfrutar del viaje. Que con base a ese gran inconveniente me vi en la obligación de comunicarme continuamente con la empresa para que me solucionaran el problema pero siempre sin ninguna respuesta positiva, inclusive ni siquiera pude comunicarme con el gerente, ya que estaba muy ocupado en una reunión. Que la única solución a mi problema en ese momento fue el firmar un voucher en blanco con tal de que la empresa me brindara el servicio, y de esa forma me pudieran gestionar una nueva reservación. Que luego de esta situación finalmente la empresa realizó el pago, el día 14/12/2006, sin embargo dadas las condiciones que viví me parece que la empresa no tiene la seriedad como para que yo tenga la confianza de seguir con el contrato (...)”* Por lo que solicita *“(...)rescindir el contrato número V965 con la empresa VIC, que se me reintegre el dinero que cancelé por dicho contrato y que la empresa sea sancionada conforme a la ley 7472 (...)”* (folios 1 y 2). Por otra parte, en la comparecencia oral, el denunciante solicitó: *“(...) quiero que el contrato se elimine, que me reintegren el dinero (...)”* (folio 88).

SEGUNDO: Que mediante auto de las quince horas treinta minutos del cuatro de julio 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 32 al 42).

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 cuarenta minutos del veintitrés de agosto del dos mil siete, sin la presencia de la parte denunciada (folios 48 al 89).

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 quince de agosto del dos mil seis, el accionante suscribió un contrato de tiempo compartido, con la empresa Promotora de Tiempo compartido E y C S.A., conocida como VIC CLUB, según contrato que consta a folio 7 del expediente y por un monto de doscientos cincuenta dólares, cancelados en la fecha de la suscripción del contrato, según recibo de dinero que corre a folio 11.

2- Que el procedimiento para reservaciones en hoteles, se realizaría por medio de la empresa tal y como se desprende del citado contrato, cláusula quinta y declaraciones del denunciante (folio 7 y 64).

4- Que el veintidós de noviembre del dos mil seis, la parte accionante solicitó a la empresa Promotora de Tiempo Compartido, una reservación en el Hotel Fiesta Resort, para lo cual le giró a esta última un monto de trescientos nueve dólares con sesenta centavos (\$309.60) mediante el voucher de reservación R-105499, con fecha de ingreso doce de diciembre del dos mil seis y fecha de salida catorce de diciembre del dos mil seis (folio 10).

5- Que la citada reservación R-105499 fue cancelada por falta de garantía de acuerdo a las políticas de reservaciones del Hotel Fiesta. (Folio 49).

6- Que el comerciante incumplió los términos de la contratación al no realizar la reservación en el hotel. Que el consumidor debió firmar un voucher en blanco para hacer otra reservación (Folios 49, 56-60).

7- Que el comerciante realizó el pago de la reservación hasta el catorce de diciembre del dos mil seis, fecha de salida del hotel (folios 49, 56-60).

SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para el esclarecimiento de este caso, no se tienen hechos no probados.

TERCERO. Para esta Comisión, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio, como un incumplimiento de las condiciones de la contratación, en los términos así previstos por el artículos 34 incisos a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), No.7472.

CUARTO. SOBRE EL FONDO. 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 de la parte denunciada, a pesar de haber sido ésta debidamente notificada (folio 42); en consecuencia, en aplicación del 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(...)*", y 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 la Inocencia consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, se impone la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica.

QUINTO. Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, por cuanto el quince de agosto del dos mil seis, el accionante en conjunto con su esposa, suscribieron el contrato V 965 con la empresa Promotora de Tiempo Compartido E y C S.A., conocida como VIC CLUB, por el cual se canceló la

suma de doscientos cincuenta dólares. Dicho aspecto se prueba con el “contrato de servicios para la afiliación a la membresía” y el recibo de dinero número 0276 que consta a folios 7 y 11 del expediente administrativo. De la misma manera, queda comprobado que en fecha veintiuno de noviembre del dos mil seis, el denunciante realizó una reservación en el Hotel Fiesta, por medio de la empresa denunciada, tal y como se estableció en la cláusula quinta del contrato de afiliación, para lo cual entregó a la empresa un depósito de trescientos nueve dólares con sesenta centavos. Lo anterior se puede verificar con vista en el contrato que corre a folio 7 y el voucher de reservación N 0488, número de reserva R-105499 visible a folio 10 del expediente administrativo. En el mismo sentido, se tiene por acreditado que el denunciante no pudo disfrutar de la reservación hecha, toda vez que la agencia no había girado el monto de garantía al Hotel Fiesta, por lo cual el señor Carlos Eduardo Delgado Jara, debió firmar un voucher en blanco respondiendo con su tarjeta de crédito personal (ver folios 49 y 60) Sobre el particular indica el accionante, que en fecha doce de diciembre de dos mil seis, se presentó en el Hotel, mostró el documento de VIC (conocido como la empresa accionada) y en el hotel le manifestaron que no se había registrado esa reservación y ahí se dieron cuenta que la reservación 105499 había sido anulada, porque oportunamente no se había hecho la cancelación del dinero de la reservación, se enteraron que la empresa había hecho una nueva reservación con el número 107583, pero tampoco había sido cancelada (ver folios 56 y 57) En razón de lo anterior, el denunciante intentó comunicarse con la empresa reiteradas ocasiones y con ayuda de los funcionarios del hotel, no obstante no logró comunicarse con el gerente de la empresa, ni con algún representante que le resolviera su problema, optando por firmar un voucher en blanco, poniendo a responder su tarjeta de crédito personal, ante recomendación del hotel, para poder obtener una reservación (Lo anterior se desprende de la declaración del denunciante a folios 56 al 60 del expediente, y según documento suscrito por Alex Tenorio, gerente de división cuartos del Hotel Fiesta Resort, visible a folio 49 del expediente administrativo) Adicionalmente, procede indicar que no fue sino hasta el catorce de diciembre del dos mil seis, fecha de egreso del denunciante del Hotel, que la empresa denunciada giró el dinero de la reservación (Este hecho se comprueba, por la manifestación del denunciante visible a folio 61 y el documento suscrito por Alex Tenorio, del Hotel Fiesta Resort, visible a folio 49).

SEXTO. En cuanto al incumplimiento contractual: De conformidad con lo expuesto en el considerando anterior, cabe referir que el artículo 34 inciso a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (No. 7472), establece como obligación del comerciante: “(...) *respetar las condiciones de la contratación (...)*”, deber que de conformidad con el ordinal 44 inciso a) del reglamento a dicho cuerpo normativo dispone, que debe: “(...) *Respetar en su integridad las condiciones de la contratación (...)*.” (el subrayado es nuestro). Así las cosas, es claro que en el presente caso la empresa accionada ha incumplido con lo contratado, por cuanto el consumidor hizo una reservación en fecha veintiuno de noviembre del dos mil seis, con la empresa demandada, tal y como lo establece la cláusula quinta del “contrato de servicios para la afiliación a membresía”, para lo cual, depositó a la empresa demandada la suma de trescientos nueve dólares con sesenta centavos (\$309.60), monto aparte del cancelado por el contrato (doscientos cincuenta dólares) No obstante lo anterior, al llegar al Hotel Fiesta Resort, en la fecha de ingreso, se enteró que la reservación había sido cancelada porque la agencia, en este caso la empresa demandada, no había depositado el monto correspondiente a la reservación. Dadas las circunstancias, se evidencia un incumplimiento de parte de la accionada, que si bien, el último día de la estadía realizó el depósito correspondiente, no cumplió con su deber en el momento oportuno, a pesar de haber recibido el dinero desde hacía más de dos semanas antes de la fecha de ingreso al Hotel. Por otra parte, según se desprende de la declaración del denunciante y por la nota aportada a folio 49 del expediente, la empresa denunciada, no brindó apoyo al denunciante para resolver la situación en el momento oportuno, provocando que este último, tuviera que resolver su problema,

firmando un voucher en blanco y poniendo a responder su propia tarjeta de crédito.

SÉTIMO. Así las cosas, en el presente caso, se ha demostrado un incumplimiento por parte de la parte denunciada al artículo 34 inciso a) de la ley de marras, por lo que la presente denuncia debe declararse con lugar, en cuanto al citado incumplimiento y por ende tomando en cuenta la pretensión del consumidor, considera esta Comisión que lo procedente es restituir las cosas a su estado original, sea antes de la contratación y devolver la suma pagada por la suscripción del contrato, correspondiente a DOSCIENTOS CINCUENTA DOLARES (\$250), en el domicilio del accionante, situado en Heredia, Mercedes Sur, urbanización Zumbado, del abastecedor Zumbado, 275 metros oeste. Cabe resaltar, que se da lugar a la pretensión del denunciante, en vista de que a pesar de que la denunciada, cumplió tardíamente con su obligación, en el momento oportuno no brindó apoyo al consumidor, siendo esta conducta contraria a las buenas prácticas comerciales, y generando desconfianza en el consumidor, para continuar con la relación de consumo. De conformidad con lo anteriormente expuesto, considera esta Comisión, que no se observa que los hechos denunciados configuren una infracción los artículos 34 inciso b y 40 de la Ley 7472.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A., cc VIC CLUB, en la persona de su representante legal EZEQUIEL HERRERA SMITH, por incumplimiento contractual, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y, por tanto: Se ordena la devolución de la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES EXACTOS (\$250.00), correspondientes al precio cancelado por el contrato V965, denominado "*contrato de servicios para afiliación de membresía*", así como los anexos "*puntos de verificación y hoja de afiliación*", en el domicilio del accionante, cito en Heredia, Mercedes Sur, urbanización Zumbado, del abastecedor Zumbado, 275 metros al oeste. 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.

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** al representante de PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A., señor EZEQUIEL HERRERA SMITH, cédula de identidad uno-mil cinco 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 o **POR TANTO:** "*(...) Se ordena a la devolución de la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES (\$250.00), correspondientes al precio cancelado por el contrato V965, denominado "contrato de servicios para afiliación de membresía", así como los anexos "puntos de verificación y hoja de afiliación" (...) 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 Porras, trescientos cincuenta metros al oeste, para que proceda al archivo del expediente. Asimismo, de no cumplirse con los extremos de este POR TANTO, 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. NOTIFIQUESE. EXPEDIENTE 1873-06.*"