

COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AÑO 2008

Voto N° N° 393-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del once de agosto del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por **RICARDO CASTILLO MEDINA** cédula de identidad cinco- cero dos cero dos- cero ocho cuatro seis, y **MAUREM GONZÁLEZ VEGA**, cédula de identidad uno- cero cinco nueve uno- cero nueve siete siete contra **PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB)**, cédula jurídica tres- ciento uno- tres dos siete tres dos siete; por supuesto incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en los artículo 40 y 34 incisos l) 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/votos2008-3/voto393.pdf>

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto N° 393-08

Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del once de agosto del dos mil ocho

Denuncia interpuesta por RICARDO CASTILLO MEDINA cédula de identidad cinco- cero dos cero dos- cero ocho cuatro seis, y MAUREM GONZÁLEZ VEGA, cédula de identidad uno- cero cinco nueve uno- cero nueve siete siete contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB), cédula jurídica tres- ciento uno- tres dos siete tres dos siete; por supuesto incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en los artículo 40 y 34 incisos l) de 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 diez de marzo del dos mil seis, el señor RICARDO CASTILLO MEDINA, y la señora MAUREM GONZÁLEZ VEGA interpusieron formal denuncia contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES VIC CLUB) argumentando en síntesis: *“(...) en el mes de febrero fui contactado por la empresa VIC vacaciones Internacionales, para asistir a una cena gratuita el sábado 4 de febrero del 2006, a las 6:30 de la tarde, en el restaurante JR ribs, donde querían mi opinión de la comida y a la vez se me regalaba unas noches en un hotel en la Suiza de Turrialba. Luego al llegar al lugar se me ofreció comprar algo así como tiempo compartido, lo cual accedí dándome cuenta después de algunas inconsistencias, como que se han cambiado de oficina en varias ocasiones, no eran socios de hotel playa Tambor, cosa que si me aseveraron, su oficina actual, no estaba abierta, la oficina central era atendida por una persona en un lugar no visible al público, no estoy seguro de que me ofrecerán el servicio por 60 años, ya que no están adscritos al Instituto Costarricense de Turismo, ni al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, ni al INS como se me indicó. Por todas estas razones les he notificado con el margen de ley (viernes 10 de febrero del 2006), de mi rescisión de contrato, no recibiendo respuesta. Prueba que adjunto en lo indicado. La notificación de rescisión fue recibida por el señor Luís Rodríguez B, cédula de identidad 1-1084-560 quien fue el vendedor que me atendió. Luego fue enviada por correo certificado a la dirección del domicilio de la compañía. Por lo cual solicito se me haga la devolución de un millón ciento veinticinco mil colones, equivalentes a \$2.250 dólares que fueron cancelados a la compañía VIC CLUB, o promotora de tiempo compartido E y C, S.A. (...).”* (Folios 1, 3, 4 al 8). Aporta como prueba documentos visibles a folios del 3 al folio 13 del expediente administrativo.

SEGUNDO: Que mediante auto de las diez horas con cincuenta minutos del treinta y uno de octubre 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 31 al 36).

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 treinta y cinco minutos del dieciocho de enero del año dos mil siete, sin la participación de la parte denunciada, a pesar de encontrarse debidamente notificada según consta a folio 64 del expediente administrativo.

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 tiene por demostrado:

- 1- Que el cuatro de febrero del dos mil seis, los señores RICARDO CASTILLO MEDINA y MAUREM GONZÁLEZ VEGA adquirieron de la empresa PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB) un contrato de servicios para la afiliación a membresía para el disfrute de hoteles y servicios, contrato V210. (Folios 1, 5, 6, 7, 8, 69 a 74, 82, 83).
- 2- Que los denunciante, al convenir el servicio contratado, cancelaron la suma de dos mil doscientos cincuenta dólares (\$2.250). (Folios 1, 4, 6, 74, 76).
- 3- Que el denunciante dentro del período de los ocho días posteriores a la firma del contrato, solicitó se dejara sin efecto el contrato, acogiéndose al derecho de retracto (folio 1, 3, 73, 75).

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

TERCERO. Para esta Comisión, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en un incumplimiento al derecho de retracto, en los términos previstos por los inciso l) del artículo 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), No. 7472, en relación con el numeral 40 de la misma ley. En cuanto al incumplimiento contractual, la falta de información y la publicidad engañosa se declaran sin lugar.

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 la parte denunciada, a pesar de haber sido esta 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 el fondo: 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, pues, el cuatro de febrero del dos mil seis, los señores Ricardo Castillo Medina y Maurem González Vega adquirieron en PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C. S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES VIC CLUB), un contrato de servicios profesionales y de asesoría en el área de servicios turísticos para la obtención de una membresía que otorgaba descuentos al vacacionar (folio 1, 4, 5), dicho contrato se firmó fuera del establecimiento comercial de la empresa denunciada, propiamente el acto de consumo se dio en el restaurante JR ribs. Además, se logró determinar que el accionante canceló por el servicio contratado la suma de dos mil doscientos dólares (\$2.250), los cuales al tipo de cambio del día representaron un millón ciento veinticinco mil colones (¢1.125.000,00). En este sentido ver copia confrontada del recibo por dinero emitido por Promotora de tiempo compartido EyC S.A. 0327, a nombre de Ricardo Castillo Medina, visible a folio 4 del expediente administrativo. Ahora bien, refieren los consumidores que cuando realizan el contrato con la denunciada, les ofrecen una serie de ventajas, en planes para vacacionar, y de índole turístico, además les ofrecen la comercialización de acciones de Marketing Bahía los Delfines, también se les indicó que la membresía tiene una validez de 60 años, por lo que decidieron realizar la firma del contrato. Una vez firmado el contrato y pagados los montos para poder optar por la membresía, el denunciante comenzó a apreciar ciertas inconsistencias que generaron desconfianza y preocupación por la adquisición de dicho contrato, al respecto en la comparecencia el accionante don Ricardo Castillo indica: “(...) *me voy y empiezo a documentarme porque ellos me habían dicho que ellos podían vender la acción de Los Delfines y cuando yo llego a la oficina de Bahía los Delfines, Bahía de los Delfines me dicen no señor, ellos no tienen ninguna relación con nosotros y el único que puede vender la acción es usted y usted podría*

establecer que otro fulano se la venda pero de que ellos pueden vender y de que ellos nos venden a nosotros, eso no es cierto. (...) Ok, me voy a la famosa oficina que ellos me dijeron allá al sur y tampoco encuentro nada. Claro que me empiezo a preocupar. (...) Llamo al I.C.T. y me dicen, mire señor esta compañía no aparece por ningún lado ni con ese nombre ni con el otro ni por...; claro que yo entro en una cuestión de pánico (...) entonces yo accioné el recurso de la Ley. Me fui donde ellos y les hice un escrito. (...)" (Folio 72, 73). En este entendido, estima este Órgano que ciertamente el denunciante se mostró disconforme con el producto adquirido, esto por cuanto consideró que muchas de las promesas dadas por la empresa no eran ciertas y, ante esta postura, decidió que no deseaba el producto adquirido, e intento utilizar el mecanismo del derecho de retracto. Al respecto, se aprecia a folio 3 del expediente administrativo copia confrontada de escrito emitido por los denunciante en el cual solicitan a la empresa denunciada dejar sin efecto el contrato, en dicho escrito se indica: "(...) con respeto ante ustedes les notificamos que veníamos a ejercer nuestro derecho de retracto, del contrato número V210, que suscribimos con su compañía el día 04 de febrero del año 2006. Contrato denominado VIC. Solicitando desde ya tenga su compañía por anulado el contrato supra indicado y se proceda de inmediato a la reversión del pago por ustedes recibido, mediante la tarjeta de crédito Master Card emitida por el Banco Nacional (...) Así las cosas conforme el artículo 41 de la Ley de la Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor y su reglamento en el artículo 48 en forma y tiempo téngase por notificados y por anulados el contrato de marras. Proceda su compañía a reversar el pago hecho y a la efectiva devolución del dinero entregado o sea la suma de UN MILLÓN CIENTO VEINTICINCO MIL COLONES (...)" (Folio 3). Al respecto, el artículo 48 del Reglamento a la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor establece: "(...) dentro de los ocho días naturales siguientes al perfeccionamiento, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad, bien manifestándolo al vendedor por escrito enviando a la dirección señalada, o presentándose personalmente en ese lugar. (...) Se tendrá por bien ejercido el derecho si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor. (...)". 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 o establecimiento del comerciante o proveedor, además presentó la solicitud de retracto de forma escrita, dentro del plazo de 8 días posteriores a la firma del contrato, específicamente el contrato se firmó el cuatro de febrero del año dos mil seis, y el escrito de retracto se presentó el diez de febrero del año dos mil seis, dicha fecha se toma por cierta por cuanto en la firma de recibido del documento no consta ninguna otra fecha. Con base en lo anterior, se determina que se cumplen con los requisitos básicos para que el derecho de retracto pueda darse, De igual forma, dentro del expediente administrativo se encuentra a folio 4 copia confrontada del envío del escrito de retracto vía correo certificado, el consumidor optó por este medio para demostrar con mayor prueba, el deseo de rescindir el contrato para con la empresa denunciada. Al tenor de lo anterior, queda debidamente establecido el ejercicio del derecho de retracto por parte del denunciante Además, de conformidad con las normas citadas se establece que la empresa denunciada no quiso ejercer dicho derecho del consumidor, esto por cuanto no respondió la solicitud del accionante ni realizó la devolución de la suma pagada por la suscripción del contrato. Sobre el particular, el denunciante en la comparecencia indicó no haber recibido respuesta por parte de la empresa: "(...) Ni una sola hasta el día de hoy (...)" (Folio 75). Con base en lo expuesto, queda establecido que la empresa PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB), incumplió con el derecho de retracto que le asistía al consumidor, y por consiguiente, incumple con la ley 7472 propiamente con el ordinal 34 incisos I, relacionado con el 40, referido a las ventas a domicilio.

SEXTO: En virtud de lo expuesto estima este Órgano que la presente denuncia debe ser declarada con lugar, en este orden de ideas, procede ordenar a la empresa PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB), devolver la suma de dos mil doscientos cincuenta dólares (\$2.250) e imponerle la sanción de un millón doscientos cuarenta y ocho mil quinientos colones (¢1.248.500,00) correspondiente 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 veinticuatro mil ochocientos cincuenta colones (¢124.850), toda vez que con el actuar, de la empresa PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB), incumplió con el ordinal 34 incisos l) en relación con el artículo 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472.

POR TANTO

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por RICARDO CASTILLO MEDINA Y MAUREM GONZÁLEZ VEGA contra PROMOTORA DE TIEMPO COMPARTIDO E Y C, S.A. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB), por incumplimiento al derecho de retracto, según lo establecido en el artículo 34 inciso l) y el artículo 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y, por lo tanto: a) Se ordena a la denunciada devolver la suma de dos mil doscientos cincuenta dólares (\$2.250), correspondientes al monto cancelado por el contrato V210, en el domicilio de la accionante, situado en Heredia, Santo Domingo, Urbanización la pacífica casa No. 26, b) Se le impone la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.248.500), 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 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.
- 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. (VIC VACACIONES INTERNACIONALES- VIC CLUB) cédula jurídica tres- ciento uno- tres dos siete tres dos siete, señor Ezequiel Herrera Smith, cédula de identidad uno- uno uno cinco cinco- nueve tres 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**. “(...) a) *Se ordena devolver la suma de dos mil doscientos cincuenta dólares (\$2.250), correspondientes al monto cancelado por el contrato V210, en el domicilio de la accionante, situado en Heredia, Santo Domingo, Urbanización la pacífica casa No. 26,* b) *Se le impone la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.248.500) (...)*”. 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 anterior, certifíquese el adeudo y proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión a cumplir con 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. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE.450-06.**