

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

**AÑO 2009**

**Voto N° 831-09**

**Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del veintiséis de noviembre del dos mil nueve.**

Denuncia interpuesta por JORGE ENRIQUE DURAN BRENES, cédula de identidad cinco- ciento cuarenta y seis- novecientos setenta y ocho contra SUPERMERCADO K-MART, S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- doscientos diecinueve mil setecientos veintiocho; por supuesto incumplimiento del artículo 34 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/votos2009-8/voto831.pdf>**

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 831-09**

**Comisión Nacional del Consumidor a las diecisiete horas veinticinco minutos del veintiséis de noviembre del dos mil nueve.**

Denuncia interpuesta por JORGE ENRIQUE DURAN BRENES, cédula de identidad cinco- ciento cuarenta y seis- novecientos setenta y ocho contra SUPERMERCADO K-MART, S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- doscientos diecinueve mil setecientos veintiocho; por supuesto incumplimiento del artículo 34 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 veinte de abril del dos mil seis, JORGE ENRIQUE DURÁN BRENES interpuso denuncia contra SUPERMERCADO K-MART S.A., aduciendo en síntesis: *“(…) Que en reiteradas ocasiones en (sic) comprando en dicho negocio y a la hora de darme el vuelto de mi compra me cobran más de lo debido. Que por ejemplo el día 15-04-2006 hice una compra por ₡3229.00, y me cobraron ₡3230.00 y el día 12-04-2006 realicé una compra por ₡744.00 y me cobraron ₡745.00. Que no estoy de acuerdo en tolerar que siempre redondean en este negocio a favor de ellos y no a favor del consumidor. Que hice el reclamo pertinente con la dueña del negocio y me dice que si no estoy de acuerdo con dicha situación no compre ahí o inclusive me dijo que iba a prohibir mi entrada(…)”* (folio 1). Por los hechos anteriores, el accionante solicita que se sancione a la empresa denunciada con la multa establecida de acuerdo a la ley (folios 1 y 49). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles a folio 4 del expediente administrativo.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las trece horas con treinta minutos del quince de agosto 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, Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a las partes (folios 22 al 24), Asimismo a folio 25 la parte denunciada presentó documento por medio del cual solicitó la reprogramación de la audiencia oral y privada, por motivos de salud, por lo que se procedió mediante resolución de las ocho horas treinta minutos del veinticinco de setiembre de dos mil seis (folio 27), a realizar un nuevo señalamiento para la celebración de la comparecencia, mismo que fue debidamente notificado a las partes involucradas (folios 29 al 31).

**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 treinta y cinco minutos del tres de noviembre del dos mil seis (folios 35 al 55), con la participación de ambas partes.

**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:

Que el quince de abril del dos mil seis, el denunciante señor Jorge Enrique Durán Brenas, realizó dos compras en la empresa denunciada SUPERMERCADO K-MART S.A, (ver tiquetes de caja visibles a folio 4 y manifiestaciones del denunciante a folio 43), en donde se redondeo el precio final a pagar en perjuicio del denunciante.

1- Que el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo (DEPAC), por medio de oficio DEPAC-0459-06, del cuatro de agosto de dos mil seis, realizó la verificación de hechos en la empresa denunciada el 3 de agosto del dos mil seis (folios 13 al 15), en donde por medio de una compra simulada de semillas de alpiste se determinó que se estaban redondeando los precios en perjuicio del consumidor y no existía ningún tipo de información para el consumidor sobre el tema.

**SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para el esclarecimiento de este caso.

**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 incisos b) , es decir por falta de información.

**CUARTO.** Partiendo del análisis de lo expuesto, y de las pruebas aportadas a los autos, bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública) queda demostrado que el quince de abril del dos mil seis, el denunciante realizó dos compras en el establecimiento denunciado, según consta en los tickets de caja 0000083 por un monto de setecientos cuarenta y cuatro colones (¢744.00) y 000160 por un monto de tres mil doscientos veintinueve colones (¢3229.00) (folios 4 y 44). Así mismo, indica el denunciante, en el escrito de la denuncia que se encuentra visible a folio 1 del expediente administrativo, que luego de realizar la compra de los productos en el local comercial de la denunciada, se percató que a ciertos productos le cobraron más o bien le redondearon el precio hacia arriba y en consecuencia el consumidor debía cubrir el costo de que el establecimiento comercial no contara con el vuelto. En este sentido tal practica es desfavorable para el consumidor, siendo que en el primer ticket de compra se indica como total a pagar la suma de setecientos cuarenta y cuatro colones, monto pagado con cinco mil colones y se consigna como cambio la suma de cuatro mil doscientos cincuenta y seis, sin embargo manifiesta el denunciante en la comparecencia que al momento de darle el cambio se le cobro de mas (folio 43) . Con Respecto al segundo ticket de compra se indica que el accionante pago la suma de tres mil doscientos veintinueve pagando el consumidor con cinco mil colones y se consigna como cambio la suma de mil setecientos setenta y uno, señalando el consumidor que en todas la ocasiones en que compraba se le daba menos vuelto del que correspondía (folio 45). En este línea de ideas procede mencionar el oficio DEPAC-0459-06, de fecha cuatro de agosto de dos mil seis, presentado por el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo (DEPAC) ante la prevención hecha por la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, se desprende que la empresa denunciada, no daba los vueltos como correspondia, según el precio establecido para el producto. En tal sentido, el oficio citado indica en lo conducente lo siguiente: (...) *Se visitó el negocio Super Mercado K-Mart, ubicado en Alajuela (...) En ese lugar se simuló una compra del prducto semillas de alpiste marca Kiki (...) marcado con el precio 329 colones; al pagar en la caja con un billete de 2000 se dio un vuelto de 1670.00 colones, osea que se quedó debiendo al consumidor un colón. Con respecto a la información sobre alguna política de vueltos o similar, en el negocio en mención no existía ningún tipo de información para el consumidor sobre este tema(...)*” (folio 13). Al respecto, también se puede observar el “acta de comprobación de hechos” extendida por los funcionarios de la DEPAC y que se encuentra visible a folio 14 del expediente administrativo. Sobre esta prueba existente en el expediente de marras, es oportuno indicar en este momento, que las actas levantadas por la DEPAC constituyen prueba suficiente para demostrar el incumplimiento a lo señalado por el artículo 34 en su inciso h), relativo a la obligación del comerciante de abstenerse de llevar a cabo cualquier tipo de especulación. Para afirmar esto, basta recordar que el valor probatorio de las actas redactadas por los funcionarios del Departamento de Políticas y Análisis de Consumo son documentos públicos, al haber sido levantadas por funcionarios públicos en ejercicio de sus funciones, las cuales de

conformidad con los artículos 369 y 370 del Código Procesal Civil (de aplicación supletoria artículos 71 de la Ley 7472 y artículo 9 de la Ley General de la Administración Pública) son plena prueba de la existencia material del hecho denunciado. El comerciante en este caso, tenía el deber de cobrar el precio exacto establecido para los productos, siendo imposible realizar un redondeo del precio en perjuicio del consumidor. En este orden de ideas, es importante aclarar, que la responsabilidad ante la imposibilidad de dar los vueltos por la falta de determinado tipo de moneda, no debe trasladarse al consumidor, por lo cual le corresponde al comerciante asumir tal situación. Desde esta perspectiva y por lo anteriormente indicado, ha quedado demostrado en autos, que la denunciada redondeaba el precio de los productos en detrimento del consumidor, constituyendo tal actividad una clara infracción a la Ley 7472, específicamente al artículo 34 inciso h), conforme lo señalado supra. Por último, y como deducción de lo expuesto y considerando la prueba documental aportada, es claro que la denunciada al momento de realizarse la verificación de los hechos por parte del Departamento de Políticas y Análisis de Consumo, estaba redondeando los precios para dar el vuelto, con lo cual al consumidor se le causaba un perjuicio, pues tal redondeo se daba en su contra, agregamos que la parte accionada no aportó a todo lo largo del proceso, ningún elemento probatorio en descargo de peso en donde demostrara haber cumplido adecuadamente con lo dispuesto en el inciso h) del artículo 34 de la Ley 7472.

**QUINTO.** De conformidad con lo expuesto, se debe concluir necesariamente que se ha incurrido por parte del accionado en especulación y en consecuencia se debe declarar con lugar la denuncia interpuesta, y por ende, se le impone a la empresa denunciada, de conformidad con el artículo 34 incisos h) en relación con el artículo 57, inciso b) y 59 de la misma Ley, la sanción correspondiente. Esta se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación del infractor en el mercado, así como el grado de intencionalidad, por lo que se fija en el monto de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.248.500,00), 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 veinticuatro mil ochocientos cincuenta colones exactos (¢124.850,00).

#### **POR TANTO**

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por JORGE ENRIQUE DURÁN BRENES contra SUPERMERCADO K-MART, S.A. por especulación, según lo establecido en el artículo 34 inciso h) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y por lo tanto: Se le impone a la denunciada la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.248.500,00), 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. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, el cual 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 64 de la ley 7472, 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 señor MARIA DEL SOCORRO MOLINA ROJAS, cédula de identidad dos- doscientos treinta y seis- ciento ochenta y uno, representante legal de SUPERMERCADO K MART SOCIEDAD ANÓNIMA; para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumplan con lo aquí dispuesto o **POR TANTO**, esto es: “(...) Se le impone a la denunciada la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.248.500,00) (...)”. 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, Paseo Colón, de la Pizza Hutt doscientos metros norte y ciento 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 (pago de la multa), certifíquese el adeudo y 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 a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, el cual 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 666-06.**