

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

AÑO 2010

Voto N° 574-10

**Comisión Nacional del Consumidor a las dieciocho horas diez minutos del doce de agosto
del dos mil diez**

Denuncia interpuesta por ASOCIACION CONSUMIDORES DE COSTA RICA, cédula jurídica tres-
cero cero dos- cuatrocientos cinco mil ciento siete, contra DELICIAS PERSAMEX SOCIEDAD
ANONIMA, cédula jurídica tres- ciento uno- ciento sesenta y cinco mil ochocientos ochenta y seis;
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/votos2010-5/voto574.pdf>

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 574-10

Comisión Nacional del Consumidor a las dieciocho horas diez minutos del doce de agosto del dos mil diez

Denuncia interpuesta por ASOCIACIÓN CONSUMIDORES DE COSTA RICA, cédula jurídica tres-cero cero dos- cuatrocientos cinco mil ciento siete, contra DELICIAS PERSAMEX SOCIEDAD ANÓNIMA, cédula jurídica tres- ciento uno- ciento sesenta y cinco mil ochocientos ochenta y seis; 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 veinticinco de enero del dos mil ocho, la ASOCIACIÓN CONSUMIDORES DE COSTA RICA interpuso denuncia contra DELICIAS PERSAMEX SOCIEDAD ANÓNIMA, aduciendo en síntesis: *“(...) La Asociaron (sic) Consumidores de Costa Rica mantiene un programa permanente de verificación de restaurantes en el cual pretendemos observar si se cumple el derecho del consumidor de contar con un menú que indique el precio final de los alimentos a consumir. En este sentido, el pasado 04 de enero nuestro vicepresidente se presentó al Restaurante PersaMex ubicado en el centro comercial Real Cariari, Plaza Gourmet 11. En el menú no figuran los precios de los productos con el impuestos de servicio incluido, tal como lo indica la leyenda del menú, lo cual da una falsa información sobre el costo de los alimentos (...)”* (folio 01). Por los hechos anteriores, la asociación accionante solicita que: *“(...) 1. Se imponga la sanción económica más alta que la Ley establece para este tipo de casos. 2. Se ordene al Restaurante Persa Mex (...) a incluir el precio final de los productos en cada uno de los menús (...)”* (folio 02). Aportan como prueba el documento visible a folio 03 del expediente administrativo.

SEGUNDO: Que mediante resolución de las doce horas cinco minutos del nueve de octubre del dos mil nueve, dictada 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 debidamente notificado a las partes involucradas (folios 13-17 y 26-29).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las ocho horas con treinta minutos del dieciséis de marzo del dos mil diez, con la participación únicamente de la parte denunciada (folios 49-54).

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 cuatro de enero del dos mil ocho, los representantes de la Asociación Consumidores de Costa Rica se presentaron al Restaurante PersaMex ubicado en el Centro Comercial Real Cariari con la finalidad de cumplir con su programa permanente de verificación de la información que brindan los restaurantes (folios 01 y 03).

2- Que en la fecha indicada, sea el cuatro de enero del dos mil ocho, los precios en el menú de platillos del Restaurante de la empresa denunciada no contenían los impuestos de servicio respectivos (folios 01 y 49-54).

3- Que la falta denunciada fue corregida por la empresa denunciada, toda vez que los precios de los platillos de su menú ya contienen los precios finales que deben pagar los consumidores (folios 40-43 y 51).

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

TERCERO. DERECHO APLICABLE: Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en una supuesta falta de información, en los términos así previstos en el artículo 34 inciso b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

CUARTO. SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: 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 cuatro de enero del dos mil ocho, los representantes de la Asociación Consumidores de Costa Rica se presentaron al Restaurante PersaMex ubicado en el Centro Comercial Real Cariari con la finalidad de cumplir con su programa permanente de verificación de la información que brindan los restaurantes (folios 01 y 03). En dicho lugar, según argumentan, se percataron que en el menú de platillos, los precios en ellos contenidos, no incluían los impuestos de servicio respectivos (folios 01-02). En este sentido, consta en el expediente administrativo como elemento probatorio de la relación de consumo la factura de compra (folio 03). Ahora bien, fue el propio denunciado el que expresamente admitió que en su local comercial los precios de los productos contenidos en cada uno de sus menús de platillos, no contenían el respectivo impuesto de servicio y que lo cobraban por separado, pero que siempre se informaba sobre el particular en el propio menú (folios 49-54). Con base en los anteriores argumentos, el menú aportado al expediente y la factura de compra indicada, esta Comisión tiene por constatado, que la información brindada por la empresa denunciada en sus menús de platillos no era real ni completa, en el tanto que los precios en ellos contenidos, no incluían los impuestos de servicio correspondientes en ese momento; hecho repetimos, que en ningún momento fue desvirtuado por el representante de la empresa accionada, que por el contrario únicamente logró demostrar que el menú actual de platillos de su establecimiento comercial ya fue modificado y el mismo por ende, ya contiene los precios finales que los consumidores deben pagar por los productos (folios 40-43 y 51). Ahora bien, es menester aclarar que el tema que aquí analizamos constituye un derecho fundamental e irrenunciable del consumidor, sea el acceso a la información clara, veraz y oportuna, derecho que está expresamente regulado en los numerales 46 de la Constitución Política, 32 y 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, y su Reglamento. En este sentido, el derecho a la información contenido en el inciso b) del artículo 34, constituye el desarrollo legal de un derecho de carácter constitucional, que toma las matices de ser irrenunciable, lo anterior repetimos, por mandamiento expreso de la Constitución Política como norma suprema del ordenamiento jurídico (artículo 46 párrafo final). En otras palabras, podemos definir este derecho como el acceso a una información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de las cosas y servicios, que los productores, importadores, distribuidores y comerciantes deben suministrar a los consumidores, esto claro está en idioma español. Dicha obligación se aplica a todas las relaciones de consumo y en este sentido, de conformidad con el numeral 34 inciso b), este deber toma particularidades especiales cuando se trata de proteger los intereses económicos y sociales de los consumidores. En el caso concreto, según los elementos probatorios descritos supra y los argumentos de la parte accionada, no existía duda de que los precios contenidos en el menú de platillos del local accionado no indicaban el respectivo impuesto de servicio (ver por ejemplo el menú visible a folios 31-38). En esta línea de ideas, debemos indicar además, que **la ignorancia del ordenamiento jurídico no excusa su cumplimiento**, exponemos con ello que las leyes y los reglamentos, por tener que imperar, deben ser conocidas por todos y nadie puede ignorarlas,

razón por la cual se publican y le corresponde a los fundadores y representantes de las empresas asesorarse correctamente sobre cada uno de los requisitos y obligaciones que su actividad empresarial exige. Esta es una de las premisas fundamentales de nuestro Estado de Derecho, e implica que, por ningún motivo, la persona física o jurídica que infrinja alguna norma pueda librarse de su sanción bajo el argumento de que no conocía la ley y sus consecuencias.

QUINTO. SOBRE EL DERECHO DE INFORMACIÓN: Establecido lo anterior, es necesario realizar para efectos de esta resolución, un análisis de la normativa vigente en lo que respecta al derecho de información real que debe brindar el comerciante al consumidor, así entonces, repetimos, que la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, establece muy claramente en su numeral 34 inciso b) este deber de información de la siguiente forma: “(...) *Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes: (...) b) 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, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante. De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de la presente ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, deben indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona, física o jurídica, que brinda el financiamiento, si es un tercero (...)*”; igualmente el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto 25234-MEIC, indica en su numeral 43 lo que a continuación se expone: “(...) *Deber de brindar información real al consumidor. Es obligación del comerciante informar, clara, veraz y suficientemente, al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo, conforme a las disposiciones siguientes. Todos los datos e informaciones al consumidor mencionados en esta norma, deberán estar expresados en idioma español y mediante una tipografía claramente legible, en cuanto a forma y tamaño (...) b) Precios En el caso de los bienes, deberá indicarse el precio al contado al menos en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento. Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros. Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos cuando correspondan (...)” (lo resaltado no es del original). Desde esta perspectiva y por lo anteriormente indicado, ha quedado demostrado en autos, que en ningún momento se le brindó la información suficiente al consumidor sobre los precios reales de los platos que ahí se comercializaban, sea el precio final, situación que eventualmente pudo haber influenciado la decisión final de consumo de los consumidores e inclusive pudo haber llevado a confusión a los representantes de la asociación denunciante y a cualquier otro consumidor en general. Si bien es cierto, en el menú aportado por el mismo denunciado, la empresa informaba a los consumidores que los precios del menú no incluían los respectivos impuestos de servicio (folios 31-38), es necesario aclarar sin embargo, que la información aquí discutida debe ser en todo momento completa y real, en el sentido que no deje espacios para la duda, máxime que ésta información será la que determine la voluntad de consumo de los consumidores, y en este orden de ideas, cabe indicar además que el precio constituye un elemento esencial de la venta, puesto que el mismo debe ser conocido completamente por el comprador, a la vez debe ser informado de previo a la venta, para evitar eventuales contrastes a la hora de determinar el precio total a pagar. La normativa citada es de trascendental importancia puesto que tiende a proteger los legítimos intereses económicos de los consumidores y el Estado a través de éste Órgano, ha velado para que este derecho junto al acceso a una información veraz y oportuna sobre los diferentes bienes y servicios que se venden, sean tutelados de forma efectiva. Ahora bien, si la empresa accionada estaba bajo un régimen*

simplificado de tributación, debía buscar la forma contable adecuada para cobrar y contabilizar este impuesto de servicio sin que afectara su declaración, ya que no es concebible que el mismo se cobrara por separado, toda vez que afectaba el derecho de información de los consumidores en lo que respecta a uno de los elementos más importantes de una compra, sea el precio del producto o del servicio.

SEXTO: Establecido lo anterior, corresponde declarar con lugar la presente denuncia pues, como se indicara líneas atrás no se ha podido acreditar a los autos que al momento de los hechos, la denunciada había incluido en sus menús los precios completos, sea con los impuestos de servicio correspondientes y por ende, se le impone de conformidad con el artículo 34 inciso b) 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 en la comercialización de alimentos, así como el grado de intencionalidad, por lo que se fija en el monto de UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.495.500,00), 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 cuarenta y nueve mil quinientos cincuenta colones exactos (¢149.550,00).

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por ASOCIACIÓN CONSUMIDORES DE COSTA RICA contra DELICIAS PERSAMEX SOCIEDAD ANÓNIMA, 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: Se le impone a la empresa denunciada la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.495.500,00), 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, 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 64 de la Ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.

2- En este acto y con fundamento en el artículo 68 de la Ley 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** a los representantes legales de la empresa DELICIAS PERSAMEX SOCIEDAD ANÓNIMA, señor IMAN HATAMI pasaporte cero tres ocho nueve uno siete ocho cero tres, y a MARTHA HATAMI, pasaporte uno tres nueve tres seis tres tres cero ocho, 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: *“(...) Se le impone a la empresa denunciada la sanción de pagar la suma de UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS COLONES (¢1.495.500,00) (...)”*. Habiendo cumplido con lo ordenado, deben remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en la ciudad de 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 la presente intimación y según corresponda, certifíquese el adeudo y remítase 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 156-08.**