

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 1681-13**

**Comisión Nacional del Consumidor a las quince horas del dos de diciembre del dos mil trece.**

Denuncia interpuesta por xxx contra INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), cédula de jurídica tres- ciento uno- doscientos cincuenta y dos mil quinientos siete, por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información y falta de autorización para comercializar contratos de ventas a plazo, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), b), c) y 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que mediante denuncia recibida el veintitrés de enero del dos mil doce, por el señor xxx interpuso formal denuncia contra INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), argumentando lo siguiente: “(...) el pasado sábado 10 de diciembre de 2011 a las 7 pm se me invitó al Hotel Las Espuelas, a una reunión organizada por el grupo Invercredit Services. En esta reunión se me habló de los planes turísticos que tiene ésta compañía. Se me dijo que entre las regalías, había una gratuita y otras abajo costo por ser socios, cosa que no es cierto, ya que llamé a los diferentes hoteles en cuestión. Se me informó además que tenía derecho a pasantías a un costo de \$6, cosa que tampoco es cierto. A la hora de firmar el contrato me dijeron que por mes tenía que pagar \$60 hasta completar la cancelación de \$550, cosa que no fue cierto ya que cuando me trajeron el voucher para firmarlo, venía por los \$550 y cuando le dije que esa no era la cantidad, me dijeron que sólo era cosa de formalismo. La sorpresa fue que cuando fuimos al banco estaba rebajada la totalidad del dinero, los \$550 (...)” (ver folio 1). En virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en el escrito de denuncia se le reintegre el dinero pagado. Aportan como prueba los documentos visibles de folio 2 al 9 y 12 del expediente administrativo.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las catorce horas veintiséis minutos del diecisiete de abril de dos mil trece, dictado por el Departamento de Procedimientos Administrativos, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesta infracción de los artículos 34 inciso a), b), c) 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el cual fue debidamente notificado a ambas partes (ver folios 28-33 y 37).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, no se llevó a cabo debido a ausencia de ambas partes. Por lo que se procedió al levantamiento del acta respectiva (ver folio 39).

**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 de este caso, se tiene por demostrado que:

1- El día diez de diciembre de dos mil once el señor xxx suscribió un contrato por servicios de mercadeo y publicidad, salud, bienes raíces, educación, descuentos en comercios afiliados, administración hotelera, turismo en general (contrato número JK 2929) con la empresa INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), por un monto de total de quinientos cincuenta dólares (\$550) (ver folios 2 -9).

2- La empresa denunciada INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), no estaba inscrita y no cuenta con sistemas de planes (contratos) autorizados por el Departamento de Políticas y Verificación de Mercado (ver folio 42).

**SEGUNDO. Hechos no probados:** Como tales y de importancia para la resolución de este caso, se no se tienen.

**TERCERO. DERECHO APLICABLE:** Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un supuesto incumplimiento contractual, falta de información y falta de autorización para comercializar contratos de ventas a plazo, en los términos previstos por los artículos 34 incisos a) y b), y 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), Ley 7472.

**CUARTO. CUESTIONES PREVIAS:** 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 ambas partes, a pesar de haber sido está debidamente notificadas; 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, toda vez que el día diez de diciembre de dos mil once el señor xxx, suscribió un contrato por servicios de mercadeo y publicidad, salud, bienes raíces, educación, descuentos en comercios afiliados, administración hotelera, turismo en general (contrato número JK 2929) con la empresa INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), por un monto de total de quinientos cincuenta dólares (\$550) (ver folios 2 -9). Teniendo claro lo anterior y sobre el contrato suscrito entre las partes, debe indicarse que las actividades comerciales realizadas por la empresa denunciada INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), constituyen ventas a plazos. En este sentido, es importante indicar que es una obligación de los comerciantes en sus relaciones con los consumidores la siguiente: Artículo 34 inciso L): “(...) *Cumplir con los artículos (...) 44 (...) de esta ley (...)*”. Por su parte, el ordinal 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor citado señala que: “(...) *Las ventas a plazo de bienes, tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurren las siguientes condiciones:* a) *Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores.* b) *Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro.* c) *Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.* **Antes de su ofrecimiento público o generalizado, los planes de las ventas a plazo, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con la materia de que se trate, por la oficina o entidad competente que se señale en el Reglamento de esta ley, según los usos, las costumbres mercantiles y, en particular, la necesidad de proteger al consumidor.** *Antes de autorizar la ejecución del plan, en los términos expresados en este artículo, aquél debe inscribirse ante las oficinas o las entidades competentes cumpliendo con los siguientes requisitos:* a) *Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, todo en los términos que se definan en el Reglamento de esta ley, según los bienes y servicios de que se trate.* b) *Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado.* c) *Demostración de la*

*solvencia económica de los responsables del plan. Si no se comprueba satisfactoriamente esta solvencia, debe rendirse garantía o caución suficiente para responder, si se incumplen los términos que se expresen en el Reglamento de esta ley, a juicio de la oficina o ente que inscriba el plan. Las oficinas o los entes mencionados en los párrafos anteriores deben enviar una copia de los planes autorizados a la Comisión Nacional del Consumidor. Las personas o las entidades que se dedican habitualmente a las actividades indicadas en el primer párrafo de este artículo, quedan facultadas para inscribirse por una sola vez, ante la oficina o la entidad competente. En este caso, deben describir su giro y los planes de venta generales que ejecutan, además cumplir con lo estipulado en el párrafo tercero de este artículo. La Administración Pública puede acreditar a organismos privados para inscribir y autorizar diferentes planes futuros, de conformidad con el artículo 8 de esta Ley y las disposiciones que establezca su Reglamento (el resaltado no es del original) (...)*”. En síntesis, debe indicarse que en el presente caso la empresa denunciada INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), quien es la que suscribe el contrato con el denunciante, no se encontraba inscrita por la autoridad competente, así como tampoco contaba con contratos autorizados para llevar a cabo ventas a plazo y planes compartidos. Al respecto, debe observarse la prueba documental visible a folio 12 del expediente administrativo, la cual consta de una certificación emitida por la Dirección de Estudios Económicos, en la cual se indica que la accionada no se encuentra inscrita ante tal dependencia del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, así como que los contratos ofrecidos por la denunciada no están autorizados para la comercialización, veamos: “(...) *Que revisada la lista de expedientes con empresas autorizadas para comercializar contratos de ventas a plazos y tiempos compartidos, la empresa denominada: Invercredit Córdoba, cédula jurídica 3-101252507, conocida como INVERCREDIT SERVICES, no aparece inscrita ni tiene contratos autorizados por esta Dependencia. (...) El Contrato PK 2929 vendido al señor xxx por la suma de \$550,00, el día 10 de diciembre de 2011, no está autorizado para su comercialización por esta Dirección (...)*” (ver folio 12). De lo anterior, se observa que ciertamente la empresa denunciada realizó una contratación con el denunciante a pesar de no estar debidamente inscrita en el Departamento respectivo, siendo por lo anterior que el contrato firmado, no se encontraban debidamente autorizado. Por consiguiente al no estar inscrito el contrato ofrecido al consumidor resulta ser un contrato sin validez, y por consiguiente, la empresa denunciada INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), está incurriendo en un claro incumplimiento contractual.

**SEXTO. SOBRE LA FALTA DE INFORMACIÓN:** Con respecto a la falta de información se indica que al momento de la contratación, se indujo a error al denunciante, por cuanto se les omitió información sobre la falta de autorización por parte del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado para comercializar el contrato suscrito entre las partes, configurándose de esta forma la falta de información.

**SETIMO.** Así las cosas, y de acuerdo a lo mencionado, la denuncia debe declararse con lugar, ordenándose en consecuencia de conformidad con el artículo 50 inciso d) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que la empresa aquí denunciada deberá suspender definitivamente la venta de contratos de planes de venta a plazo o de prestación futura de servicios no autorizados. Además, se les impone la sanción de pagar la multa de cuatro millones sesenta y siete mil colones (¢4.067.000), que corresponde a veinte veces el menor salario mínimo mensual contenido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, que a la fecha que se dieron los hechos era de doscientos nueve mil cincuenta colones (¢203.350). Tal sanción, se impone tomando en cuenta la gravedad del daño, así como la reincidencia de la denunciada en este tipo de infracciones, de conformidad con lo establecido por los artículos 57 y 59 de la Ley 7472, Asimismo se ordena a la empresa denunciada, devolver al consumidor la suma de quinientos cincuenta dólares (¢550), equivalentes al valor del contrato, en el domicilio de la parte denunciante en Xxx . Todos los gastos que se generen en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por las empresas denunciadas.

**POR TANTO**

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por xxx contra INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES), cédula de jurídica tres- ciento uno- doscientos cincuenta y dos mil quinientos siete, por incumplimiento contractual, falta de información y falta de autorización para comercializar contratos de ventas a plazo, según lo establecido en los artículos 34 inciso a) y b) y 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y, por lo tanto: a) Se ordena a la empresa denunciada, devolver al consumidor la suma de quinientos cincuenta dólares (¢550), equivalentes al valor del contrato, en el domicilio de la parte denunciante en Xxx . Todos los gastos que se generen en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la empresa denunciada. b) Se ordena a la empresa accionada suspender la comercialización de los contratos que no han sido aprobados para la comercialización por parte del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado del Ministerio de Economía Industria y Comercio. c) Se impone a la accionada la sanción de pagar la suma de cuatro millones sesenta y siete mil colones (¢4.067.000), que corresponde a veinte veces el menor salario mínimo mensual contenido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, que a la fecha que se dieron los hechos era de doscientos nueve mil cincuenta colones (¢203.350), 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. d) Remítase copia certificada del expediente al Instituto Costarricense de Turismo para lo que en derecho corresponda. e) Se ordena remitir el presente expediente al Ministerio Público en aplicación del artículo 63 de la Ley 7472 para lo que en derecho corresponda. 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.

1. En este acto y con fundamento en los artículos 68 de la Ley 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, se efectúa **primera intimación** a cualquiera de los representantes legales de la empresa INVERCREDIT CORDOBA S.A. (INVERCREDIT SERVICES) cédula jurídica tres- ciento uno- tres- ciento uno- doscientos cincuenta y dos mil quinientos siete, señores xxx, y/o xxx, o a quien ostente la representación legal de las empresas en el momento de la notificación de esta resolución, 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 a la empresa denunciada, devolver al consumidor la suma de quinientos cincuenta dólares (¢550), equivalentes al valor del contrato, en el domicilio de la parte denunciante en Xxx . Todos los gastos que se generen en virtud del cumplimiento de la presente orden deberán ser cubiertos en su totalidad por la empresa denunciada. b) Se ordena a la empresa accionada suspender la comercialización de los contratos que no han sido aprobados para la comercialización por parte del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado del Ministerio de Economía Industria y Comercio. c) Se impone a la accionada la sanción de pagar la suma de cuatro millones sesenta y siete mil colones (¢4.067.000), que corresponde a veinte veces el menor salario mínimo mensual contenido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, que a la fecha que se dieron los hechos era de doscientos nueve mil cincuenta colones (¢203.350), 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 (...).”* Habiendo cumplido con lo ordenado, debe remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en la ciudad de San José, cuatrocientos metros sur de la Contraloría General de la República, 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. En ese mismo sentido y de verificarse el incumplimiento de lo ordenado, procederá testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 y sus reformas, que establece: “(…) Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover

*la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes. (Así reformado por el artículo 1° parte d) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 65 al 68 actual) (...)*". Según lo expuesto, se le podría seguir al representante legal de la empresa sancionada, causa penal por el delito de desobediencia según lo establecido en el artículo 314 del Código Penal, que dispone: "*(...) Se impondrá prisión de seis meses a tres años, a quien no cumpla o no haga cumplir, en todos sus extremos, la orden impartida por un órgano jurisdiccional o por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, siempre que se haya comunicado personalmente, salvo si se trata de la propia detención. (...)*". Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 284- 12.**