COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 1648-14

Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas veinticinco minutos del quince de diciembre del dos mil catorce

Denuncia interpuesta por XXX contra COOPEALIANZA R.L. e INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, por supuesto incumplimiento contractual y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 7472 del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que el veinticinco de octubre del dos mil once, XXX interpuso denuncia contra COOPEALIANZA R.L. y el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, aduciendo que *"(…)PRIMERO: Que para inicios del mes de enero del 2008, formalicé contrato de crédito hipotecario en Coopealianza R.L., Pérez Zeledón, y dentro de los requisitos que me solicitaron, estuvo el que tenía que firmar un documento solicitando una póliza que según me indicaron, protegería mi casa contra cualquier riesgo, por lo que accedí y firmé documento denominado SOLICITUD DE POLIZA, Hogar Seguro 2000, por un monto de SEIS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS COLONES; sin embargo en ese tiempo, no se me explicó mayor cosa de las coberturas, ni se me entregó ningún otro documento que tuviera relación con la misma, llámese contrato póliza o Condiciones Generales y particulares. SEGUNDO: Que el día 01 de setiembre de 2011, ante los intensos aguaceros producidos por el huracán Tomas, la casa asegurada, sufre siniestro de inundación, dañándoseme la totalidad del menaje, y ocasionándose cuantiosos daños en la infraestructura del inmueble, que a la fecha no han sido valorados por el INS, pues debido a la fuerte crecida de una quebrada, las aguas subieron hasta casi un metro de altura, y arrastrando gran cantidad de lodo y palos dentro de la misma, causando destrozos en todo el piso, paredes y puertas. TERCERO: Que con posterioridad al siniestro, fui a la citada Cooperativa, y me indicaron que debía presentar el reclamo ante el INS, para que me pagaran todos los daños, cosa que hice el 05 de setiembre de 2011, sin embargo y para mi sorpresa, con posterioridad se me extiende oficio INSSI-3391-2011, en el que se me informa que mi caso no es sujeto de amparo por parte de esa entidad aseguradora, pues la póliza no cuenta con la cobertura de Inundación y deslizamiento, hecho del cual no se me había informado desde que se suscribió la misma hasta la fecha (...)" (folios 01-02).* Por lo que solicita *"(...) se obligue al INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS a cubrirme la totalidad de los daños sufridos en el menaje y propiamente en la casa, producto de la entrada de agua en la misma(…)" (folio 02)*. En la comparecencia los denunciantes solicitaron *"(…) el pago de la indemnización (…)"* (CD) El denunciante aportó con su denuncia los documentos que corren del folio 03-08.

SEGUNDO: Que mediante resolución de las trece horas veinte minutos del seis de diciembre del dos mil doce, 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 (folios 45-48), el cual fue notificado a las partes involucradas (folios 50-53 y 55).

TERCERO: Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las catorce horas del dos de abril del dos mil trece, sin la participación de la denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS. (Folios 56 y CD).

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:

1. Que el dieciocho de diciembre del dos mil siete XXX formalizó una operación de crédito personal con la empresa COOPEALIANZA R.L. (Ver folios 68-71)

2. Que el veintiuno de enero del dos mil ocho, el denunciante suscribió una solicitud de póliza colectiva Hogar Seguro 2000, como garantía adicional del préstamo, donde el acreedor de la misma sería COOPEALIANZA R.L. (Folio 67).
3. Que a la hora de solicitar el seguro colectivo, al denunciante únicamente le dieron los documentos para firmarlos, sin recibir información sobre las coberturas, ni de las condiciones particulares y generales de la póliza, así mismo el certificado de seguro colectivo de incendio se pasa en blanco para firmar y se remite a la empresa COOSEGUROS R.L., y el agente de seguros es quien debe formalizar la póliza (folio 74-75 y CD 59:02-01:25:00).
4. Que según el certificado de la póliza colectiva INM 02, cuyo tomador es COOPEALIANZA R.L., y cuya póliza hija es la 7688, suscrita por XXX dicha póliza incluía las coberturas A, B, C y D, dentro de las cuales la cobertura "C" incluía los riesgos de "Inundación y deslizamiento" (folios 24 frente y vuelto y 74).
5. Que por motivo de las lluvias del huracán Tomas, el día primero de setiembre del dos mil once, la vivienda del denunciante sufrió daños por inundación, en las paredes, puertas, piso y otros, así mismo, la Comisión Nacional de Emergencias declaró en pérdida total la vivienda del señor XXX (folios 06 y 73).
6. Que en razón del siniestro ocurrido, el denunciante acudió a COOPEALIANZA R.L., para saber sobre la cobertura de su póliza y la empresa le remitió a hacer el reclamo ante el Instituto Nacional de Seguros, reporte que realizó el cinco de setiembre de dos mil once (folio 01 y 06).
7. Que mediante oficio INSSI-3391-2011, del catorce de setiembre del dos mil once, el Instituto Nacional de Seguros, declinó el reclamo del consumidor, amparándose en que la cobertura "C" de inundación y deslizamiento, no había sido suscrita por el denunciante (folio 04-05).

SEGUNDO: *HECHOS NO PROBADOS:* De importancia para la resolución de este caso, no se tiene por demostrado que el agente autorizado por el INS, que formalizó el seguro del denunciante, le informara si su vivienda tenía algún motivo para ser excluido de la cobertura "C" de inundación y deslizamiento.

TERCERO: En el caso en estudio, los hechos denunciados se enmarcan dentro de los alcances de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor -Ley número 7472-, concretamente en el incumplimiento del artículo 34 incisos a) y b), es decir por incumplimiento contractual y falta de información.

CUARTO: CUESTIONES PREVIAS. SOBRE LA ASISTENCIA A LA COMPARECENCIA: 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 las partes (denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS), a pesar de haber sido debidamente notificada (folio 50-51); 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 se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica. SOBRE LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE DERECHO. La denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, en escrito de fecha catorce de junio del dos mil doce, interpuso la excepción de falta de derecho, argumentando que el denunciante no suscribió la cobertura "C" por lo cual no era procedente la indemnización (folio 20). Respecto a la Falta de Derecho, cabe señalar que básicamente ésta se sustenta en dos presupuestos, cuales son la inexistencia previa de una norma que regule la situación en la cual se enmarca la denuncia y la no comprobación del hecho anómalo y contrario a derecho que se acusa. Con respecto al primero de ellos y en lo que al caso en estudio interesa es importante recordar que el artículo 46 de la Constitución Política dispone en lo conducente que: *"(...) Los consumidores y los usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo..... La Ley regulará esas materias (...)"* (el subrayado es nuestro). Aunado a lo anterior, se debe resaltar que en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del

Consumidor contempla el respeto a las condiciones de la contratación y el deber de información de los comerciantes hacia los consumidores, por lo cual el primer presupuesto no se da. En torno a la no comprobación del hecho anómalo el mismo deberá dilucidarse al analizar el fondo del asunto. En cuanto a la **excepción de caducidad** interpuesta por la denunciada COOPEALIANZA R.L., la misma argumentó en la comparecencia que la suscripción de la póliza se dio en enero del dos mil ocho y el denunciante, interpuso la denuncia en el dos mil once (CD 5:20-17:00). El Órgano Director analizó la excepción interpuesta porque el siniestro del reclamo que dio origen a esta denuncia se dio en setiembre del dos mil once, y el accionante interpuso la denuncia el veinticinco de octubre del dos mil once, por lo cual consideró que la acción no se encontraba caduca. Esta Comisión avala la decisión del Órgano Director y a mayor abundamiento destaca que de conformidad con el artículo 56 de la ley 7472 *"(…) La acción para denunciar caduca en un plazo de dos meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho (...)"*. En el caso que nos ocupa, el accionante tuvo conocimiento de la falta (incumplimiento contractual / falta de información, en el momento en que se le rechazó la póliza, o sea, en el mes de setiembre del dos mil once, por lo que al interponer la denuncia el 25 de octubre del dos mil once, se encontraba dentro del plazo estipulado por Ley, y por eso la excepción de caducidad debe ser rechazada.

QUINTO: *SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO*. Del análisis de la prueba que consta en autos, bajo las reglas de la sana crítica, queda debidamente comprobado la relación contractual entre las partes, por cuanto el dieciocho de diciembre del dos mil siete XXX formalizó una operación de crédito personal con la empresa COOPEALIANZA R.L. (Ver folios 68-71). Así mismo, el veintiuno de enero del dos mil ocho, el denunciante suscribió una solicitud de póliza colectiva Hogar Seguro 2000, como garantía adicional del préstamo, donde el acreedor de la misma sería **COOPEALIANZA R.L.** (Folio 67). A la hora de solicitar el seguro colectivo, al denunciante únicamente le dieron los documentos para firmarlos, sin recibir información sobre las coberturas, ni de las condiciones particulares y generales de la póliza, así mismo el certificado de seguro colectivo de incendio se pasa en blanco para firmar y se remite a la empresa COOSEGUROS R.L., y el agente de seguros es quien debe formalizar la póliza (folio 74-75). Al respecto el testigo de descargo de la denunciada COOPEALIANZA R.L., LEONEL CASCANTE ALVARADO, encargado de pólizas, manifestó en la comparecencia, bajo la fe de juramento que la póliza se suscribió en enero del dos mil ocho y que la misma es accesoria al crédito porque si la persona es solvente se otorga el crédito. Añadió que la póliza se hace como garantía adicional del riesgo crediticio; indicó que ellos recopilan la información que solicita el agente de seguros y trasladan la información, el agente de seguros debe contactar al asociado para la formalización de la póliza. Indica que los documentos los entregan al agente de seguros y ellos determinan las coberturas, añade que COOPEALIANZA R.L., solicita las cuatro coberturas A, B, C, y D, pero el INS asigna las coberturas y al señor no le asignaron la cobertura "C" de inundación. Manifestó que él remite la documentación a COOSEGUROS R.L., si el asociado ya tiene seguro, se pide que metan a COOPEALIANZA R.L. como acreedor. En el caso de las pólizas colectivas, COOPEALIANZA R.L., cobra al asociado y lo traslada al INS. Respecto a los documentos aportados en la comparecencia, señaló que el que consta a folio 74 referente al certificado de seguro colectivo, el mismo se firma en blanco y se pasa al agente de seguros y este debe visitar el inmueble y llenar el documento (CD 59:02-01:25:00). En su declaración confesional, el señor XXX manifestó bajo la fe de juramento que cuando él firmó el crédito, le dijeron que la póliza venía con el crédito, añadió que no le informaron sobre los documentos, e indicó que él los firmaba porque su interés era el crédito, así mismo, añadió que él no averiguó del resultado de la póliza y fue hasta que le pasaron los eventos que lo mandaron al INS (CD 01:47:00-01:51:39). Por su parte, el testigo de descargo de COOPEALIANZA R.L., xxx, ejecutivo de crédito, manifestó en la comparecencia bajo la fe de juramento que él fue quien atendió a don xxx en la solicitud del crédito, y que el crédito se desembolsó antes de la solicitud de la póliza, en cuanto al documento visible a folio 75, manifestó que la solicitud de póliza se firma primero y que ellos no asesoran en materia de seguros, añadió que el rechazo de alguna cobertura no es limitante del crédito y la póliza sirve para garantizar el crédito, añadió que él le dio la información crediticia, que la póliza y la información de la misma, solamente se le dice que es una solicitud, añadió que los formularios de las pólizas son del INS (CD 01:26:00-

01:46:00). **Sobre la falta de información**. De las manifestaciones dadas por el denunciante y los testigos de descargo aportados por COOPEALIANZA R.L., quedó claro que el consumidor no recibió información respecto a la póliza colectiva que estaba suscribiendo, ni de sus coberturas, condiciones particulares y generales, inclusive quedó claro que COOPEALIANZA R.L., a pesar de ser el tomador de la póliza, solamente pasaba formularios al consumidor para firmarlos, sin darle ninguna información adicional. Igualmente, quedó evidenciado que los documentos firmados pasaban a un agente de seguros del Instituto Nacional de Seguros, quien era el que se encargaba de formalizar la póliza y no quedó evidenciado de que la aseguradora haya informado al consumidor sobre las coberturas de la póliza y si su vivienda tenía algún motivo para ser excluido de la cobertura "C" de inundación y deslizamiento. Respecto a la información en pólizas colectivas, es claro que COPEALIANZA R.L., como tomador de la póliza, estaba obligado a informarle al consumidor sobre las coberturas de la misma, las condiciones generales y particulares. Así mismo, en la formalización de la póliza intervino un agente del INS, el cual también tenía la obligación de información hacia el consumidor. La suscripción de las pólizas de seguros no se puede limitar a la suscripción de formularios, el consumidor tiene derecho de ser informado sobre las coberturas, las exclusiones, las condiciones generales y particulares de la póliza, situación que no se dio en este caso por parte de ninguna de las denunciadas. Respecto al deber de información en pólizas colectivas, la jurisprudencia judicial ha establecido: *"(…)Los artículos 32.c), 34.b) y 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (según numeración modificada por el artículo 80 de la Ley No. 8343 de 27 de diciembre del 2002), establecen como derecho del consumidor el acceso a una información, veraz y oportuna, sobre aspectos que incidan en su decisión de consumo, con la consecuente obligación del comerciante o proveedor, que incurre en responsabilidad, si resulta un perjuicio en razón de informaciones inadecuadas o insuficientes. Por su parte, en tratándose de contratos de adhesión, el numeral 42 del mismo cuerpo legal, dispone: "En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria". En el caso concreto, no se comparte la afirmación del Juez a quo, en el sentido de que el INS no tuvo una relación directa e inmediata con el actor y que la omisión de información no provino de aquel sino del Banco Popular. El INS acepta la inclusión del señor xxx en la póliza colectiva y recibió las primas correspondientes y si bien el contrato fue concertado a través del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el conocimiento y consentimiento de la entidad aseguradora actúa como comercializadora del seguro, por cuenta y en beneficio de la aquí demandada, porque además, retiene mensualmente el monto de las primas. Por supuesto que el Banco Popular estaba en la obligación de informar sobre los aspectos importantes de la negociación, entre los que se incluye la existencia de la cláusula de disputabilidad, porque tenía influencia en la decisión de tomar la póliza colectiva, lo que no hizo, pero esto no libera al INS de su responsabilidad, pues es esta entidad la que vende el seguro y recibe la prima. El Banco Popular frente al consumidor, actúa como intermediario en la negociación, situación que el INS conoce, acepta y propicia, puesto que firmó con el Banco la póliza colectiva que da fundamento a las adhesiones, y de ahí su obligación de velar por que la información que suministra ese intermediario, en cumplimiento de los derechos del consumidor, sea completa y veraz, y no puede simplemente liberarse de sus obligaciones, ignorando lo que hacen las personas que ofrecen sus pólizas y se encargan del trámite respectivo, limitándose a recibir los beneficios. El vendedor o proveedor de la póliza colectiva es al final de cuentas el INS y no el Banco Popular, por supuesto sin perjuicio de las responsabilidades de éste último frente al primero, por su propia relación contractual, y frente al usuario en atención a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (…)"* (Sentencia: 00427 Expediente: 98-000023-0163-CA Fecha: 31/08/2004 Hora: 11:15:00 a.m. Emitido por: Tribunal Contencioso Administrativo, Sección II). Tal y como lo describió el Tribunal Judicial, esta

Comisión estima que el deber de información en una póliza colectiva, es tanto del tomador de la póliza, quien negoció con el asegurador las coberturas a incluir, como de la entidad aseguradora, que incluyó al consumidor en la póliza y recibió los pagos de las primas respectivas, por lo cual tanto

COOPEALIANZA R.L., como el INSTITUTO NACIOAL DE SEGUROS, incurrieron en falta de información en perjuicio del consumidor.

SEXTO: Respecto al incumplimiento contractual. Según el certificado de la póliza colectiva INM 02, cuyo tomador es COOPEALIANZA R.L., y cuya póliza hija es la 7688, suscrita por XXX; dicha póliza incluía las coberturas A, B, C y D, dentro de las cuales la cobertura "C" incluía los riesgos de "Inundación y deslizamiento" (folios 24 frente y vuelto y 74). El consumidor sufrió un siniestro por motivo de las lluvias del huracán Tomas, el día primero de setiembre del dos mil once, de manera que su vivienda sufrió daños por inundación, en las paredes, puertas, piso y otros, así mismo, la Comisión Nacional de Emergencias declaró en pérdida total la vivienda del señor XXX (folios 06 y 73). En razón del siniestro ocurrido, el denunciante acudió a COOPEALIANZA R.L., para saber sobre la cobertura de su póliza y la empresa le remitió a hacer el reclamo ante el Instituto Nacional de Seguros, reporte que realizó el cinco de setiembre de dos mil once (folio 01 y 06). No obstante, a pesar de que la póliza colectiva suscrita y pagada por el denunciante, incluía las coberturas A, B, C y D, mediante oficio INSSI-3391-2011, del catorce de setiembre del dos mil once, el Instituto Nacional de Seguros, declinó el reclamo del consumidor, amparándose en que la cobertura "C" de inundación y deslizamiento, no había sido suscrita por el denunciante (folio 04-05). En el caso que nos ocupa, no es posible interpretar el contrato suscrito por el consumidor de la manera en que lo hizo la entidad aseguradora, dado que en su rechazo el INS justificó que el consumidor <u>no suscribió</u> la cobertura "C". Este caso trata de una <u>póliza colectiva</u>, que además de ser un contrato de adhesión, <u>las coberturas no fueron dispuestas por el consumidor</u>, sino por el tomador de la póliza que era COOPEALIANZA R.L. y la entidad aseguradora, en este caso el INS, por lo cual no era dable interpretar que el consumidor no suscribió la cobertura "C", la cual ya formaba parte de la póliza suscrita. Adicionalmente, no quedó acreditado por parte del ente asegurador, que el consumidor fuera informado de que su vivienda quedaba excluida de la cobertura "C", por lo cual el hecho de que se omitiera esta cobertura cuando el agente del INS llenó el formulario, no excluye la obligación contractual de la entidad aseguradora de indemnizar por las coberturas que incluía la póliza colectiva y que mes a mes han sido cubiertas por el consumidor en conjunto con el pago de su préstamo. Como corolario de lo expuesto, se declara con lugar la denuncia por incumplimiento contractual e incumplimiento al deber de información, establecidos en el artículo 34 incisos a) y b) de la ley 7472, y por ende, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 53 del mismo cuerpo legal, se ordena a la denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, proceder al pago del monto establecido por la cobertura "C" de inundación y deslizamiento a favor del denunciante, en los términos que establece el contrato de póliza colectiva INM-02, cuya póliza hija es la número 7688. Al constatarse una falta al deber de información, según lo dispuesto en el artículo 34 inciso b) de la Ley 7472, en relación con el artículo 53 y 57 inciso b) de la Ley 7472, se impone a <u>cada una</u> de las denunciadas INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS y COOPEALIANZA R.L., la sanción correspondiente, sea en el monto de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES (¢2.090.500,00) 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 doscientos nueve mil cincuenta colones exactos (¢ 209.050,00). Tomando en consideración la importancia del tema aquí discutido, esta Comisión, en procura de brindarle al consumidor final una efectiva protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, considera conveniente remitir una copia de la presente resolución a la Superintendencia General de Seguros.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por XXX contra COOPEALIANZA R.L. e INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, por incumplimiento contractual y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y por lo tanto **a)** Se ordena a la denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, proceder a la indemnización de la cobertura "C" de inundación y deslizamiento a favor del denunciante, en los términos que establece el contrato de póliza colectiva INM-02, cuya póliza hija es la número 7688.. **b)** Se impone a <u>cada una</u> de las denunciadas INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS y COOPEALIANZA R.L., la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES (¢2.090.500,00), 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. **c)** Tomando en consideración la importancia del tema aquí discutido, esta Comisión, en procura de brindarle al consumidor final una efectiva protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, considera conveniente remitir una copia de la presente resolución a la Superintendencia General de Seguros. **d)** 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 los artículos 68 de la Ley No. 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública, **se efectúa primera intimación** a xxx, al momento ostente la representación de COOPEALIANZA R.L., para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o POR TANTO: *"(…)**a)** Se ordena a la denunciada INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, proceder a la indemnización de la cobertura "C" de inundación y deslizamiento a favor del denunciante, en los términos que establece el contrato de póliza colectiva INM-02, cuya póliza hija es la número 7688.. b) Se impone a cada una de las denunciadas INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS y COOPEALIANZA R.L., la sanción de pagar la suma de DOS MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS COLONES (¢2.090.500,00), 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 (…)".*Habiendo cumplido con lo ordenado, se 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, Sabana Sur, cuatrocientos metros oeste de la Contraloría General de la República, para que proceda al archivo del expediente. Se le advierte al o los representante(s) legal(es) de la empresa(s) sancionada(s), que de no cumplir en tiempo y forma con lo ordenado por esta Autoridad en el "POR TANTO" de esta resolución, la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión procederá a certificar el adeudo correspondiente y remitirá el expediente a la Procuraduría General de la República para la ejecución de la correspondiente multa a nombre del Estado. En ese mismo sentido y de verificarse el incumplimiento de lo ordenado, procederá a 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° aparte 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 307 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. (Así reformado por el artículo 19 de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal N° 8720 de 4 de marzo de 2009.) (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No.7732 de 17 de diciembre de **1997, que lo traspasó del 305 al 307 (…)".*** Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE. No. 1972-11.**