

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Voto 645-17

Comisión Nacional del Consumidor a las doce horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de agosto del dos mil diecisiete

Recurso de reposición y nulidad absoluta interpuesto por el señor Mauricio Bolaños Monge, en representación de **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, contra la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor, de las doce horas y treinta minutos del doce de mayo de dos mil dieciséis, que corresponde al voto 594-16.

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante el voto 594-16, de las doce horas y treinta minutos del doce de mayo de dos mil dieciséis, la Comisión Nacional del Consumidor dispuso lo siguiente: “(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** contra **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, por falta de información e incumplimiento de garantía, según lo establecido en los artículos 34 incisos b), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: a) Se ordena a **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.** devolver a **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de forma inmediata, en efectivo y en un solo pago de la suma de \$47 049,00 (cuarenta y siete mil cuarenta y nueve colones), pagada por la compra e instalación de un sistema de alarma para su vehículo, marca Eagle Puls, código 7592371004914, con interface y motor de cinco cables. El proceso y costo de la correspondiente desinstalación, será también asumida por el accionado, que deberá acreditar, mediante prueba idónea y objetiva, que se realizó a satisfacción del consumidor. La devolución deberá realizarse en el domicilio del actor, situado en San José, Goicoechea, Ipís, Urb. Korobó, casa 44, del Palí de Ipís, 100 este y 50 sur, a mano izquierda. b) Se impone a **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, la sanción de pagar la suma de **dos millones cuatrocientos ochenta y nueve mil colones (\$2 489 000,00)**, 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 (...)” (énfasis original) (folio 54). Resolución que fue debidamente notificada a las partes del procedimiento (folios 58 y 68 y 69).

SEGUNDO: Que el tres de agosto de dos mil diecisiete, el señor Mauricio Bolaños Monge, en representación de **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, interpuso recurso de reposición y nulidad absoluta contra la resolución indicada (Voto 594-16 – folios 47 a 56) (folios 70 a 74).

TERCERO: Que se ha realizado todas las gestiones pertinentes para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

PRIMERO. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN:

Es necesario señalar, a la luz de la normativa aplicable al caso, que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) “(...) los recursos serán ordinarios o extraordinarios. Serán ordinarios el de revocatoria o reposición y el de apelación. Será extraordinario el de revisión (...)”. El numeral 64 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), establece que contra el voto recurrido – 594-16 –, que corresponde a una resolución final emanada de la Comisión Nacional del Consumidor, procede la interposición del recurso de reposición, dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación a las partes. En vista de que el presente recurso fue interpuesto en tiempo y forma, resulta pertinente su análisis y resolución.

SEGUNDO. SOBRE LA NULIDAD DE LAS ACTUACIONES:

Expone el representante de la accionada, en lo que interesa, que “(...) en este proceso se dictó la **RESOLUCIÓN DE LAS 14:30 HORAS DEL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2014**, la cual necesariamente y por disposición legal (primer párrafo del art. 160 del Reglamento a la Ley No. 7472) **debió** haberse realizado en el domicilio social establecido en el Registro Mercantil, es decir, en San José, Barrio Luján, 150 metros sur y 50 metros este del Depósito Luján, concretamente en la oficina del Lic. Luis Eduardo Hernández Aguilar, la cual permanece abierta con un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. que es el lugar que se indicó como domicilio social al constituirse la sociedad y que nunca ha sido modificado, sin embargo, y no se hizo de sea [sic] manera violentándose la normativa citada. / (...) Contrariando las disposiciones contenidas en el numeral 160 antes citado, se aplicó indebidamente el inciso a) de dicho artículo, es decir, se levantó un acta de notificación donde aparentemente se había realizado la misma en el establecimiento comercial con persona mayor de edad. Tómesese en cuenta que la primera notificación (Convocatoria a Audiencia de Conciliación) por tratarse de una persona jurídica: / ‘...**deberá** ser realizada en el domicilio social establecido en el Registro Mercantil...’ (...). / El verbo ‘**deberá**’ no es facultativo sino impositivo y esta obligación fue omitida. El domicilio social que aparece en el Registro Mercantil es real y no ha sido modificado. El notificador debió haber agotado esta posibilidad para poder explorar otra alternativa, que en su orden sería la contenida en el párrafo a) del numeral 160 antes citado. Hay que recordar que a administración solamente puede realizar aquellas actuaciones que por ley están permitidas y en el orden en que las mismas se establecen. Es evidente que aparte la norma citada también se violan las disposiciones contenidas en el artículo 239 de la Ley General de la Administración Pública (...). / La notificación de la **RESOLUCIÓN DE LAS 14:30 HORAS DEL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2014** nunca fue entregada al suscrito, razón por la cual no tuve conocimiento de la hora y fecha de la

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, lo que eventualmente estaría violentando no solo el **PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO** sino que también el de **DEFENSA**. De haber sido notificada en debida forma mi persona hubiera entrado en conocimiento del señalamiento para la Audiencia de Conciliación a la cual hubiera asistido con la finalidad de lograr un acuerdo con el denunciante y el proceso hubiera llegado posiblemente a su fin en esa etapa procesal. Este mal procedimiento en la notificación es evidente que le causa a mi representada no solo indefensión sino también grave perjuicio. / (...) Igual sucedió con la notificación del **AUTO INICIAL**, la cual después de consignarse que no se pudo notificar en el domicilio social porque **‘no se localiza en la dirección’** y porque **‘es materialmente imposible en la dirección indicada’**, sin dar razón alguna del porqué no se realizó la notificación, lo que llama poderosamente la atención porque el domicilio social de mi representada es, tal y como se indicó en el punto 1. (...) Entonces, la afirmación que consignó el notificador en el Acta de Notificación visible a folio 31 argumentando de que no se localiza en la dirección o que era materialmente imposible en la dirección indicada es totalmente falso porque ese día miércoles 27 de enero del 2016 la oficina del Lic. Hernández, a las 11:05 a.m. se encontraba abierta y con acceso al público. / (...) El **AUTO INICIAL** no fue notificado en debida forma toda vez que, como se ha venido indicando, no se hizo en el domicilio social de mi representada sino que se hizo en un lugar que no frecuento y de lo cual no fui informado, lo cual me provocó indefensión y perjuicio al no poder contestar en el plazo otorgado. De haberse notificado esta Auto en el domicilio tal y como se establece en el artículo 239 de la LGAP antes citado y la obligación establecida en el párrafo primero del artículo 160 del Reglamento a la Ley No. 7472, no se le hubiera causado indefensión ni perjuicio a mi representada. De ahí que lo procedente es anular todo lo actuado a partir del señalamiento para la Audiencia de Conciliación (...)" (mayúscula, énfasis y subrayado originales) (folios 70 a 72). Los alegatos no son de recibo. La audiencia de conciliación, prevista en el artículo 55 de la ley 7472, es una diligencia previa al inicio del procedimiento administrativo y, por ende, tiene un carácter extraprocesal, informal y voluntario, en el que se procura avenir a las partes a un entendimiento con el fin de solucionar la controversia formulada por el consumidor en la denuncia. Precisamente por esta condición, y para una mayor agilidad en su trámite, la notificación de este acto se realiza directamente en el punto de venta, como en efecto se hizo en el presente caso. Así, la resolución de las 14:30 horas del 24 de noviembre de 2014 (folios 11 a 13), se comunicó al comercio en el local donde el accionante manifestó haber realizado el acto de consumo, en Guadalupe, del cruce de Moravia – Guadalupe, 125 metros al este, a las 14:00 horas del cuatro de diciembre de 2014, y el documento fue recibido por una persona mayor de edad, según se aprecia en el acta respectiva (folio 17). Sin embargo, la cita devino fracasada por no apersonarse ningún representante del establecimiento, a

pesar de estar debidamente notificado (folio 18). Consecuentemente, se dio inicio al correspondiente procedimiento administrativo, mediante resolución de las 11:20 horas del 20 de enero de 2016, en el que se citó formalmente a las partes a una comparecencia oral y privada, donde se evacuaría toda la prueba que consideraran conveniente aportar para sostener su versión del caso. Es en este escenario donde resulta aplicable lo dispuesto en el numeral 160 del reglamento a la ley 7472 (decreto ejecutivo 37899-MEIC), que establece la prelación de los medios que ha de atenderse para la notificación del auto de apertura, a saber: el domicilio social establecido por el Registro Mercantil, o en su defecto, el establecimiento comercial con persona mayor de edad debidamente identificada, agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio; el cualquier otra agencia o sucursal cuando la anterior estuviere cerrada o no existiere; o en cualquier domicilio conocido de los representantes legales. En apego a esta normativa, la primera notificación se gestionó en el domicilio social de **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, establecido en la personería jurídica que rola a folio 21 – San José, Barrio Luján, 150 metros al sur, 50 metros al este del Depósito Luján, casa 1532 – con un resultado negativo, por cuanto la parte no se localizó y fue materialmente imposible comunicar el acto en el lugar. Es menester acotar que, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley de Notificaciones Judiciales (8687), el notificador está investido de fe pública, salvo prueba en contrario, y en este caso no hay ninguna que ponga en duda la legitimidad de lo vertido por él en el acta emitida y que se halla a folio 31 del legajo. El impugnante argumenta que la dirección social de su representada se encuentra en San José, Barrio Luján del Depósito Barrio Luján, 150 metros al sur y 50 metros al este, edificio 1548, oficina 3, del Lic. Luis Eduardo Hernández Aguilar, pero este último dato no compagina con el del estudio registral citado y sobre el cual se basó el órgano director para diligenciar la notificación, pues si bien la ubicación es similar, el número de local es distinto. Nótese además que, de propia cuenta, el rubricante aseveró en el escrito de análisis que el domicilio no sufrió ninguna modificación (folio 71). Entonces, resulta inamisible que censure no haber sido notificado en un punto que es completamente ajeno a su representada y sobre esa tesis invoque una nulidad a toda luz inexistente. Debe abonarse que, justamente por resultar infructuosa la comunicación en el domicilio legal, se acudió al punto de venta y después de varios intentos (folios 32, 38, 39, 40 y 44), se consignó finalmente la entrega de la resolución inicial a una persona mayor de edad en dicho lugar, identificada como Kenneth Meza, quien se negó a firmar el acta (folio 45). Según lo expuesto, es de igual forma inaceptable que la parte esgrima una presunta indefensión, cuando se le han brindado las oportunidades procesales y jurídicas para garantizar su participación en la discusión del presente asunto, tales como: intimación e imputación de cargos y posibles responsabilidades, plazo legal para preparar una adecuada defensa, acceso irrestricto al expediente y a su contenido probatorio, presentación de

pruebas de descargo, bilateralidad del contradictorio y facultad recursiva, entre otros. Por esta razón, es claro para este Órgano que la inercia procesal demostrada por la empresa es enteramente reprochable a su propia indiligencia y, en modo alguno, puede endosarse a la Administración. Es oportuno citar que, sobre dicho aspecto, ya la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha referido que “(...) como la jurisprudencia de este T.C. ha señalado en abundantes ocasiones, la indefensión no se produce si la situación en que el ciudadano se ha visto colocado se debió a una actitud voluntariamente adoptada por él o si le fuera imputable por falta de la necesaria diligencia. La conclusión que hay que sacar de ello es doble: por una parte que no toda infracción de normas procesales se convierte por sí sola en indefensión jurídico-constitucional y por ende en violación de lo ordenado por el art. 24 de la C, y , por otra parte, que la calificación de la indefensión con relevancia en el orden constitucional ha de llevarse a cabo con la introducción de factores diferentes del mero respeto o, a la inversa, de la infracción de las normas procesales y del rigor formal del procedimiento (...)” (Voto 9116-2003, de las 9:12, 29 de agosto de 2003). En consecuencia, se impone rechazar la nulidad alegada, ya que la labor notficadora que se cuestiona, se efectuó en apego a lo legalmente ordenado.

TERCERO. SOBRE LA EXCEPCIÓN DE CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO:

Externa en su memorial el suscribiente que “(...) este proceso administrativo inicio [sic] con la denuncia del supuesto afectado en fecha 06 de noviembre del 2014. En el mes de enero del 2015 se aportó al expediente una certificación literal de la personería de mi representada, la cual tiene fecha del 16 de enero del 2016. Sin embargo, sin estar notificada la denunciada, el denunciante dejó pasar más de un año sin instar el curso del proceso, es decir, el proceso se paralizó por espacio de doce meses en virtud de causa exclusivamente imputable al interesado, produciéndose automáticamente la **CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO**, ello a pesar de que consta en el expediente la dirección tanto de mi representada como la de mi domicilio en Sabanilla de Montes de Oca (...). / Pero es que no solamente en esa oportunidad no se hizo valer la **CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO** dado que desde que se dictó el fallo en fecha 12 de mayo del 2016, transcurrió más de un año para intentar notificar dicha resolución la cual se me notificó de forma personal en la oficinas [sic] de la Comisión al solicitar información sobre el expediente. / Por lo anteriormente expuesto, solicito se acoja la nulidad interpuesta y se anule todo lo actuado a partir de la notificación de la Audiencia de Conciliación y se enderecen los procedimientos convocándose nuevamente a dicha Audiencia (...)” (mayúscula y énfasis originales) (folios 72 y 73). No es atendible el reclamo. El ordinal 340 de la Ley General de la Administración Pública, dicta que: “(...) cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya

promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código (...). La figura persigue, entonces, una terminación anormal del procedimiento administrativo, por lo que no cabe invocarla en esta etapa, cuando ya este último se encuentra finalizado después de dictarse el acto final respectivo. Este criterio de inviabilidad de la defensa ha sido refrendado en sede jurisdiccional; propiamente el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección Sexta, Segundo Circuito Judicial de San José, Anexo A, resolvió en lo conducente que “(...) debe señalarse que la caducidad que se reputa a la actuación administrativa ocurre durante la fase recursiva, etapa durante la cual ni siquiera es posible, hacer referencia a la figura de la caducidad del procedimiento, por cuanto, en esta fase, y debido a las disposiciones legales que regulan este instituto, no tiene aplicación esta figura, la cual rige únicamente para la fase de instrucción de los procedimientos administrativos, y en los casos en que la causa se inicia a instancia de la Administración, para la adopción del acto final; circunstancia que nos lleva a concluir en la improcedencia del alegato que formula sobre este extremo la sociedad actora. A mayor abundamiento, se debe señalar que ha sido la posición de esta Sección (en tal sentido la Sentencia No. 162-2015-VI de las 9 horas 35 minutos del 29 de setiembre de 2015) que la caducidad del procedimiento (artículo 340 de la LGAP) se justifica como un medio de evitar la prolongación excesiva de los procedimientos, en aras de la seguridad jurídica, así como en la necesidad de garantizar la continuidad y eficiencia de la actividad administrativa. Para que opere, según lo establece la norma aludida, requiere que el asunto haya ingresado en un estado de abandono procesal, esto es, una inactividad, que dicho estancamiento sea producto de causas imputables al administrado, cuando haya iniciado a gestión de parte, o bien de la Administración, si fue instaurado de oficio y que ese estado se haya mantenido por un espacio de al menos seis meses. Pero también **se ha enfatizado que la caducidad no es procedente cuando ya el procedimiento ha concluido por acto final**, pues la fase recursiva que le sigue -y a la cual se refiere la argumentación de la sociedad actora en este proceso- ya no puede tener la consecuencia de ‘terminar’ el procedimiento, ya que ésto se ha dado ya con el dictado del acto final (...)” (subrayado original y énfasis suplido) (resolución **145-2016-VI**, de las 14 horas del 30 de septiembre de 2016). En esta inteligencia, no cabe mayor pronunciamiento en torno a la excepción opuesta, por reputarse improcedente en el esta fase procedimental y debe, por ende, tenerse por desestimada.

CUARTO. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO: Manifiesta el representante del negocio, en lo conducente, que “(...) *no es cierto lo manifestado por el denunciante en cuanto a que el producto que se le vendió estaba dañado, lo que*

sucedió es que dicha persona no supo nunca cómo hacer un buen uso del mismo. En ningún momento se le indicó que era un problema de 'falso contacto en el módulo' ni mucho menos que el personal especializado de la empresa no tenía experiencia en instalación de alarmas en el tipo de vehículos como el que trajo el denunciante, eso es falso [sic]. Lo que sucedió es que se le condicionó a dicha persona la entrega de la alarma para hacerle la devolución del dinero, pero él pretendía que se le devolviera el dinero sin hacer la devolución del producto. Con prueba testimonial que se ofrece en este memorial se podrá comprobar esta situación. / (...) En el fallo recurrido se denota la **FALTA DE FUNDAMENTACIÓN** en lo que respecta a los **CRITERIOS DE VALORACION** para determinar la sanción a aplicar. Si bien es cierto que el numeral 157 del Reglamento a la Ley No. 7472 siete criterios [sic] de valoración, en la resolución impugnada se limita a citar dos de esos criterios, el de [sic] inciso b) y el del inciso e), sin embargo, no se fundamenta de forma alguna por qué se aplica la sanción tan extrema con base en esos dos criterios. No se explica porque [sic] se aplican esos dos criterios para sustentar la sanción, lo que limita seriamente el derecho de defensa de mi representada. / (...) Por otro lado, la sanción aplicada es totalmente **DESPROPORCIONADA** para el tipo de negocio del que se trata, que bien podría catalogarse como una Pymes. No guarda proporción alguna entre la infracción supuestamente cometida y el tipo de sanción impuesta (...)” (mayúscula y énfasis originales) (folio 73). No lleva razón la parte. Como se asentó en el voto de análisis, el actor acudió, en al menos tres ocasiones, ante el vendedor con el fin de solicitar la ejecución efectiva de la garantía que le fue otorgada sobre la alarma que compró para su vehículo. Y, pese a lo que sostiene el accionado, en un documento emitido por el propio negocio se especifica que el artículo presentaba en realidad una falla y lo que se dice en él, de manera escueta, es que obedecía a un “falso contacto del vehículo”, sin detallar acerca de la génesis y alcances del desperfecto ni se entrevé tampoco que se solventara desde el primer ingreso (folio 3). Estas omisiones le significaron al afectado una grosera vulneración a los principios de claridad, veracidad y suficiencia que integran el derecho de información que le asistía, así como un evidente incumplimiento de los preceptos de idoneidad y calidad que sustentan la garantía prometida. Tal circunstancia hizo nugatoria, sin justa causa, su expectativa de usar y disfrutar plenamente el producto adquirido en los términos y condiciones inicialmente pactados. Asimismo, no existe prueba de una indebida manipulación de su parte ni mucho menos de que le fuera ofrecida la devolución del dinero pagado contra la entrega del bien. Estas son aseveraciones que formula el comerciante sin contar con el asidero probatorio necesario para verificar su certeza. Cabe decir al respecto que, aunque dice contar con los testimonios necesarios para tal fin, no ofreció ninguno de ellos en la comparecencia oral y privada, que se celebró el 29 de abril de 2016, que era el momento procesal oportuno para hacerlo, y de la cual, como ya se acotó, fue

notificado con la antelación necesaria. Tampoco existen elementos para presumir que los testigos, por alguna razón, no pudieran presentarse en esa fecha y, por ende, evacuarse sus declaraciones en dicha fase. Finalmente, en lo tocante a la sanción impuesta, es menester apuntar que su aplicabilidad se encuentra jurídicamente determinada al constatare la infracción a las obligaciones que ordena al comerciante el canon 34 de la ley 7472, cuyo conocimiento es una potestad legal otorgada a esta Comisión por el artículo 53 inciso a) ibídem, cuando existe algún tipo de afectación a los intereses y derechos legítimos de los consumidores, y su imposición tiene un carácter prescriptivo, no facultativo, de conformidad con lo dispuesto en los ordinales 57 inciso b) y 59 siguientes. En el caso puntual, según se indicó, la suma establecida fue la mínima que estipula la normativa citada, una vez que se verificó la inobservancia del comerciante en la adecuada ejecución del derecho informativo y de garantía que asistía al Sr. Murillo Sánchez. En tal contexto y con base en los criterios de gravedad del incumplimiento y participación del infractor en el mercado de artículos de auto decoración, la multa que correspondía fue la que se asentó en el acto final. Es imperativo aclarar que, contrario a lo que replica el recurrente, la imposición no demanda un análisis de mayor profundidad acerca de los criterios contenidos en el numeral 59 de la ley 7472, por tratarse de la sanción de menor grado en el rango que corresponde al inciso b) del ordinal 57 ibídem, en el que se encuentran tipificadas las infracciones comprobadas en el procedimiento administrativo que nos ocupa. Ahora, si la parte la considera desproporcionada, esta es una valoración subjetiva que decanta por el terreno de la mera especulación, al encontrarse desprovista del asidero técnico y jurídico que la apoye. Debe acotarse que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha establecido en su jurisprudencia los parámetros que delimitan la actividad sancionatoria del Estado, pero no exime a quien los perciba infringidos en su perjuicio, del deber de demostrar su reclamo mediante prueba idónea y objetiva. En torno a la razonabilidad y proporcionalidad de la multa de análisis, el Alto Tribunal ha referido que “(...) *en relación con el inciso b), del artículo 57, de la Ley N° 7472, efectivamente existe una proporcionalidad constitucionalmente admisible entre la gravedad de la conducta respecto de los intereses que pretenden proteger, así como las características y tipo de sanción establecida legislativamente. De modo que, al efectuar una ponderación entre el fin que se pretende con la medida, que es sancionar a los comerciantes por las faltas cometidas y el sacrificio que su ejecución implica para los derechos del comerciante, no es irrazonable. La imposición de una disposición como la cuestionada, es una manifestación directa del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. De modo, que la aplicación del castigo adecuado a los parámetros establecidos por la ley, y según los criterios de valoración, basados en el riesgo para la salud, seguridad, medio ambiente, y otros, corresponde al órgano decisor, quien es el que individualiza la*

sanción dentro de dichas variables, y es quien determina cuál es la justa y equitativa que le corresponde al sancionado, en los casos concretos sometidos a su conocimiento. Las posibilidades de realizar una acertada individualización del monto de la multa, se encuentran en relación directa con la amplitud del margen de discrecionalidad, que el legislador le dejó a los órganos administrativos o judiciales encargados de aplicar la ley a los casos concretos. Entre más amplio sea ese margen, mayores serán también las posibilidades de que el órgano decisor pueda adecuar correctamente la multa a las particularidades del caso y a los hechos denunciados. Entonces, el que exista ese margen de discrecionalidad para el juzgador, no representa una violación a los principios constitucionales, sino más bien una garantía de que la multa se impondrá en forma individualizada, atendiendo a las características y circunstancias concretas del caso en particular. (...) **Por ello desde la perspectiva constitucional, el inciso b), del artículo 57, debatido, no resulta inconstitucional, dado que se encuentra plenamente ajustado en los intereses que tutela, a saber, el derecho a la información y la protección especial de los consumidores.** A su vez, se basa en la necesidad de imponer una sanción pecuniaria al comerciante por faltar a su deber de informar al consumidor, siendo que se establecen parámetros mínimos y máximos para imponer la multa que se aplicará, dependiendo de la infracción cometida. Lo anterior, tiene su razón en la necesidad de desincentivar la conducta ilícita, lo que produce un efecto de contención, para los comerciantes o productores, ya sean personas físicas o jurídicas, para no cometer actos contrarios a lo establecido en el ordenamiento jurídico, siendo que mediante los límites señalados, se permite graduar la sanción y ajustarla dependiendo a la gravedad y daño producido. (...) **De acuerdo con la jurisprudencia citada en punto al análisis de razonabilidad y proporcionalidad, sólo es posible emprender un examen de esta naturaleza si se aportan pruebas o al menos elementos de juicio que sustenten una coherente argumentación de irrazonabilidad; el incumplimiento de este requisito, hace inaceptables los alegatos de inconstitucionalidad.** (...) **De manera, que dado que el accionante no establece una argumentación válida que justifique el motivo por el cual considera que la aplicación del monto mínimo es desproporcionado, la Sala considera que la norma cuestionada resulta 'necesaria', 'útil', 'razonable' y 'oportuna', por lo que el mínimo de la multa establecida encuentra su sustento en la existencia de una necesidad social imperiosa. Por consiguiente, la finalidad del legislador al establecer los límites de las sanciones es desincentivar al comerciante en ejercer políticas comerciales contrarias a los intereses de los consumidores con base a mala información** (...)” (énfasis y subrayado suplidos) (Voto 2016-007124, de las 11:01 horas del 25 de mayo de 2016). En consecuencia, a no aportar el quejoso ninguna prueba o argumento que hagan suponer una imposición inadecuada de la sanción consignada ni que signifiquen variar el resto

del juicio vertido en el voto objeto de inconformidad, deben desestimarse en su totalidad los reparos esgrimidos por improcedentes.

QUINTO. Como corolario, se impone rechazar por improcedente en todos sus extremos el recurso de reposición interpuesto por el señor Mauricio Bolaños Monge, en representación de **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, contra la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor, de las doce horas y treinta minutos del doce de mayo de dos mil dieciséis, que corresponde al voto 594-16.

POR TANTO

- 1- Se declara sin lugar el recurso de reposición y nulidad absoluta interpuesto por el señor Mauricio Bolaños Monge, en representación de **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, contra la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor, de las doce horas y treinta minutos del doce de mayo de dos mil dieciséis, que corresponde al voto 594-16 y se mantiene incólume lo dispuesto en la resolución recurrida. Téngase por agotada la vía administrativa.
- 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 **segunda intimación** a MAURICIO BOLAÑOS MONGE, cédula de identidad uno – setecientos ochenta y uno – setecientos cincuenta y ocho; en su condición de representante legal de AUTODECORACIÓN ZAPOTE ADZ, S.A., 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 **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.** devolver a **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de forma inmediata, en efectivo y en un solo pago de la suma de \$47 049,00 (cuarenta y siete mil cuarenta y nueve colones), pagada por la compra e instalación de un sistema de alarma para su vehículo, marca Eagle Puls, código 7592371004914, con interface y motor de cinco cables. El proceso y costo de la correspondiente desinstalación, será también asumida por el accionado, que deberá acreditar, mediante prueba idónea y objetiva, que se realizó a satisfacción del consumidor.. La devolución deberá realizarse en el domicilio del actor, situado en San José, Goicoechea, Ipís, Urb. Korobó, casa 44, del Palí de Ipís, 100 este y 50 sur, a mano izquierda. b) Se impone a **Autodecoración Zapote ADZ, S.A.**, la sanción de pagar la suma de **dos millones cuatrocientos ochenta y nueve mil colones (\$2 489 000,00)**, 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, 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, Sabana sur cuatrocientos metros oeste de la Contraloría General de la Republica, 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. (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 2824-14**

Dr. Gabriel Boyd Salas

Licda. Iliana Cruz Alfaro

Lic. Jorge Jiménez Cordero