



El proceso de defensa del consumidor

Rama del Derecho: Derecho Comercial.	Descriptor: Defensa del Consumidor.
Palabras Clave: Caducidad en la acción, acceso a la vía judicial, elementos para dar trámite a la demanda, competencia desleal.	
Fuentes: Normativa y Jurisprudencia.	Fecha de elaboración: 05/09/2013.

El presente documento contiene jurisprudencia sobre el proceso de defensa del consumidor, explicando la caducidad de la acción, el acceso a la vía judicial, elementos para dar trámite a la demanda, competencia desleal, entre otros.

Contenido

NORMATIVA	2
Proceso de defensa efectiva del consumidor y caducidad	2
Artículo 30°.-Caducidad de la acción.	2
Artículo 46°. Acceso a la vía judicial.	2
JURISPRUDENCIA	3
1. Proceso sumario de protección al consumidor: Elementos necesarios para dar trámite a la demanda	3
2. Proceso sumario de protección al consumidor: Vía para el trámite de caso de competencia desleal	4
3. Proceso sumario de protección al consumidor: Inexistencia de prohibición legal para acceder directamente a vía ordinaria	5
4. Proceso sumario de protección al consumidor: Elementos necesarios para dar trámite a la demanda	7
5. Caducidad de la acción: Análisis sobre la aplicabilidad de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor	10

NORMATIVA

Proceso de defensa efectiva del consumidor y caducidad

[Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor]¹

Artículo 30°.-Caducidad de la acción.

La acción para iniciar el procedimiento con el fin de perseguir las infracciones caduca en un plazo de seis meses, que se debe contar desde que se produjo la falta o desde su conocimiento efectivo por parte del agraviado. Sin embargo para los hechos continuados, comienza a correr a partir del acaecimiento del último hecho.

(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 27 al 30 actual)

Artículo 46° . Acceso a la vía judicial.

Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial.

En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso.

Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión nacional del consumidor no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo.

(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 43 al 46 actual)

JURISPRUDENCIA

1. Proceso sumario de protección al consumidor: Elementos necesarios para dar trámite a la demanda

[Tribunal Primero Civil]ⁱⁱ

Voto de mayoría:

“IV.- El artículo 43 párrafo primero de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su tenor literal reza: *“Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que éstas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial”*. El párrafo segundo remite, de acudirse al procedimiento jurisdiccional, al proceso sumario conforme a los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. De esa manera queda allanado el tema procesal acerca del trámite elegido. Por la naturaleza de la pretensión, tres son los supuestos que deben ser analizados: 1) la calidad de consumidor de quien reclama y la condición de agente económico de la parte demandada, 2) la violación concreta de uno o varios de los derechos al consumidor y 3) se acrediten los daños y perjuicios. Para acoger la demanda se debe constatar la existencia de esos tres relevantes elementos. En cuanto al primer supuesto, el numeral 28 de la citada ley, ubicado concretamente en el capítulo V referido a la defensa efectiva del consumidor, establece: **Sujetos.** *Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo; los productores y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas*”. En los sumarios de protección al consumidor, la legitimación activa no representa en realidad un problema serio. La titularidad la tiene el sujeto que posea el carácter de consumidor, cuya definición la incorpora la propia ley en su artículo 2: **“CONSUMIDOR:** *Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano –en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley – que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros*”. Se trata de un concepto amplio de “consumidor”, el cual supera el criterio restringido de la persona física o jurídica (sociedad anónima) que compra bienes o servicios en el comercio. Se extiende a las sociedades de hecho o empresas no inscritas debidamente en el Registro Mercantil, pero operan en el campo comercial. En nuestro medio son frecuentes estas entidades de hecho, quienes adquieren derechos y deberes, como suele suceder con librerías, algunos supermercados, bares, centros de lubricantes, ventas de repuestos, etcétera. De igual manera incluye a los artesanos y pequeño industrial. Por último, consumidor no es únicamente el que compra bienes, sino el que recibe información o propuestas para ello; esto es ofertas mediante volantes, correo o por medio de la informática. La característica es ser destinatario final de bienes o servicios. En este caso concreto, lleva razón la apelante, de ahí que discrepa el Tribunal de la tesis del Juzgado. Además de que no hay oposición al respecto, es evidente que la sociedad actora califica de consumidora en la adquisición

de una finca filial nueva a una empresa al público y que ejerce precisamente esa actividad. Precisamente esa función de colocar en el mercado la venta de apartamentos para estrenar, convierte a la parte accionada en agente económico, según lo define la propia normativa de comentario: *“En el mercado, toda persona física, entidad de hecho o de derecho, pública o privada, partícipe de cualquier forma de actividad económica, como comprador, vendedor, oferente o demandante de bienes o servicios, en nombre propio o por cuenta ajena, con independencia de que sean importados o nacionales, o que hayan sido producidos por él o por un tercero.”*

V. [...] El problema, en síntesis, se produce por la forma en que la actora procedió. Su reclamo, en recto sentido, no es ejercer sus derechos de consumidor infringidos por el agente económico, sino los gastos incurridos por contratar a un tercero para arreglar algunos daños. Tampoco se desea cuestionar la necesidad de realizar esos trabajos, pero se debió justificar con prueba idónea la decisión para no afectar la garantía y el derecho de defensa del comerciante o agente económico, quien vendió el inmueble. Por estas razones y no las dadas por el Juzgado, se confirma el fallo desestimatorio.”

2. Proceso sumario de protección al consumidor: Vía para el trámite de caso de competencia desleal

[Sala Primera de la Corte]ⁱⁱⁱ

Voto de mayoría

"III.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación con la competencia desleal, este tipo de procesos deben tramitarse en la vía sumaria. Por su parte el artículo 38 de la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual N° 8039, ordena que las pretensiones de los titulares de propiedad intelectual se tramitarán y decidirán en un proceso abreviado. El presente caso versa sobre competencia desleal.

IV.- De conformidad con el artículo 17 párrafo final de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, el procedimiento a seguir en este tipo de asuntos, es el sumario, establecido en el artículo 432 del Código Procesal Civil. Consecuentemente se declara que el conocimiento del presente proceso corresponde al Juzgado Quinto Civil de Mayor Cuantía de San José."

3. Proceso sumario de protección al consumidor: Inexistencia de prohibición legal para acceder directamente a vía ordinaria

[Tribunal Segundo Civil, Sección II]^{iv}

Voto de mayoría

I. Se apela de dos resoluciones. La primera, dictada a las 11 horas 15 minutos del 1 de abril de 2004, acogió la excepción de indebida acumulación de pretensiones en punto a los extremos petitorios c) y e) de la demanda y previno a la sociedad actora que dentro de un plazo de ocho días escogiera las pretensiones de su interés. La segunda, de 16 horas del 11 de mayo de 2004, adicionó la anterior -del 1 de abril de 2004- para acoger también la referida defensa respecto al punto petitorio f) de la demanda. En síntesis, las razones dadas por el a quo para acoger la aludida excepción en ambas resoluciones, se sustentan en que de conformidad con el último párrafo del artículo 17 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor se establece que para hacer valer los derechos por competencia desleal sólo puede acudirse a la vía judicial por medio del procedimiento sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil, por lo que al reclamarse en los aludidos extremos petitorios aspectos que tocan con ese tema -de la competencia desleal- no cabe que ellos se ventilen en la vía ordinaria. Considera el a quo que primero debe hacerse el reclamo en vía sumaria, sin perjuicio de que posteriormente pueda acudirse al ordinario.

II. Contra lo resuelto en las citadas resoluciones apelan los apoderados especiales judiciales de la sociedad actora. Consideran que existe una unidad de hechos que unívocamente “van de la mano”. Que se da un incumplimiento contractual evidente pero a la vez en el suceder de los hechos se presenta la competencia desleal. Es decir, en su criterio, hay una estrecha relación entre el incumplimiento contractual en que según ellos incurrió la demandada con la competencia desleal de la que también la accionada es protagonista. Piden se revoque lo resuelto y se mantenga el conocimiento del tema de la competencia desleal dentro de este proceso.

III. El precepto 17 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor hace referencia a la competencia desleal. En su párrafo final señala: “Los agentes económicos que se consideren afectados por las conductas aludidas en este artículo, para hacer valer sus derechos sólo pueden acudir a la vía judicial, por medio del procedimiento sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos y judiciales, que se realicen para proteger al consumidor, por los efectos reflejos de los actos de competencia desleal, en los términos del inciso b) del artículo 50 de esta Ley”. (El precepto 50 ahí citado corresponde en la actualidad al 53). De dicha redacción, así como de sendas resoluciones dictadas por las Salas Constitucional y Primera de la Corte, el a quo deduce que, necesariamente, quien reclame la existencia de competencia desleal debe acudir primero a la vía sumaria. En su criterio no es posible hacer ese tipo de reclamo de manera directa en proceso ordinario, debe

primero hacerse el reclamo respectivo por el procedimiento sumario contemplado en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil.

IV. Este Tribunal no comparte la tesis sustentada por el a quo. La razón por la que aludido artículo 17 dispone que lo referente a competencia desleal sea ventilado en proceso sumario es para agilizar el trámite de quien se siente afectado por una conducta de ese tipo. Mas ello no significa que la persona agraviada por ello esté impedida para acudir directamente a la vía ordinaria en reclamo de sus derechos. Obligarla como paso previo a entablar el proceso sumario, equivaldría a una especie de denegatoria de acceso a la justicia, con lo que podría conculcarse el precepto 41 de la Constitución Política. Coinciden las resoluciones de la Sala Constitucional y de la Primera, citadas por el a quo, en que el proceso sumario no produce cosa juzgada material y que, por ende, no enerva la posibilidad de que en proceso declarativo pueda de nuevo ser discutido el derecho objeto del asunto. Mas ello no puede interpretarse en el sentido en que lo hace el Juzgado, es decir, que como requisito previo para ir al ordinario debe, necesariamente, agotarse la vía sumaria. De considerarse de ese modo, tampoco sería posible que una parte que tenga en su poder, por ejemplo, un título ejecutivo, no pueda entablar una demanda ordinaria si así lo desea, porque de previo debe plantear el ejecutivo. Resolver de esa manera no solo equivale a una denegación de acceso a la justicia, sino también contribuye a crear exceso de trámites y de requisitos para los procesos judiciales que, de por sí, ya son lentos.

V.- Consecuentemente con lo expuesto, lo que procede es revocar la primera de las resoluciones apeladas, es decir, la dictada a las 11 horas 15 minutos del 1 de abril de 2004 y en su lugar, denegar la excepción previa de indebida acumulación de pretensiones con respecto a los extremos petitorios indicados c) y e) de la demanda, sin que además resulte atendible la petición de la parte demandada en el sentido de que se declare mal admitida la apelación. Lo resuelto sí tiene alzada de conformidad con lo dispuesto por el ordinal 560 inciso 4) del Código Procesal Civil.

VI. Sí procede confirmar la segunda de las resoluciones recurridas, sea, la dictada a las 16 horas del 11 de mayo de 2004. Esta adicionó la del 1 de abril del citado año para acoger la petición de desacumulación del punto petitorio f) de la demanda. Ha de mantenerse esta segunda resolución, mas no por las razones dadas en primera instancia, sino por las que de seguido se indicarán.

VII. En el extremo petitorio f) de la demanda se pide lo siguiente: "... Se declarará que la Florida incurrió en Competencia Desleal como lo describe el artículo 17 de la Ley 7472, y en tal virtud, se le impondrán las sanciones correspondientes de acuerdo con dicha ley, por la autoridad que corresponda, ya sea ese Juzgado o bien la propia Comisión para Promover la Competencia". El párrafo último del citado precepto 17, en lo que interesa, señala: "... Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos y judiciales, que se realicen para proteger al consumidor, por los efectos reflejos de los actos de competencia desleal, en los términos del inciso b) del artículo 50 de esta Ley". Como fue indicado supra, ese artículo 50 corresponde en la actualidad al 53 de la aludida ley. El precepto 53 inciso b) en cuestión expresa: "... La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes potestades: ... b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en

forma refleja, dañen al consumidor...” A quien compete imponer esa sanción, solicitada en el extremo petitorio f) de la demanda, es a un órgano administrativo -La Comisión nacional del consumidor- y no a uno judicial. De ahí que dicho extremo debe ser desacumulado de la demanda, tal y como lo acordó la resolución de 16 horas del 11 de mayo de 2004 la que, por las razones aquí expuestas, ha de ser confirmada."

4. Proceso sumario de protección al consumidor: Elementos necesarios para dar trámite a la demanda

[Tribunal Primero Civil]^v

Voto de mayoría

"III.- En el escrito de demanda, el actor acredita su calidad de propietario del vehículo placas 208.592, el cual adquirió por compraventa con la sociedad demandada. El demandante, en ese libelo, reconoce que el vehículo lo recibió la empresa accionada en virtud de una transacción con la dueña originaria señora Marta Eugenia de la Espriella. Sostiene que hizo uso del automotor como único dueño y poseedor del bien, ello hasta los problemas ocasionados con el número de chasis. Producto de un accidente de tránsito ocurrido el 16 de julio de 1998, al momento de realizar el Instituto Nacional de Seguros el avalúo correspondiente, detectó anomalías en la numeración y de inmediato hizo el reporte al Organismo de Investigación Judicial. El vehículo se retuvo para efectos de estudio y luego enviado a las instalaciones de San Pablo de Heredia. Acusa el despojo del automotor y la apertura de una causa penal por el delito de alteración de señas y marcas. Con fundamento en los artículos 29 y 31 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, le atribuye a la accionada la responsabilidad de haber vendido un vehículo alterado, lo cual convierte su derecho de propiedad en incierto e inseguro. Concluye con el deseo de no recibir de nuevo el automotor, a pesar de los esfuerzos de la demandada de obtener el depósito judicial. Solicita se le condene a la accionada a la devolución del precio de la compraventa, ¢ 7.000.000 por concepto de daño moral, los intereses legales sobre esos montos, el pago por alquiler de otro automotor y ambas costas. Aun cuando la parte demandada contestó en forma extemporánea, en el fallo de primera instancia se declara sin lugar la demanda y se exonera al actor del pago de ambas costas. El Juzgado a-quo desestima lo pretendido porque el actor no logró probar la alteración o el nuevo número del chasis distinto al inscrito. El juzgador, además, se apoya en la prueba testimonial del mecánico del actor, quien afirma que el vehículo no presentó problemas en una colisión anterior, pero en ésta lo tuvo porque el impacto lo fue en el chasis y, de manera categórica, precisó algunas variantes que justifican la posibilidad de una variación en el número (calentamiento para enderezarlo, por ejemplo). Por último, cita un antecedente de este Tribunal donde se dispuso la improcedencia de una demanda similar respecto a vehículos usados. De ese pronunciamiento recurre únicamente la parte actora, de ahí que se conoce en lo apelado porque la exención en costas le beneficia. Doctrina del artículo 565 del Código Procesal Civil. En sus agravios, ante el Tribunal, propuso prueba para superar y combatir las inquietudes del a-quo en relación con la alteración.

IV.- El artículo 43 párrafo primero de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su tenor literal reza: “Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que éstas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial”. El párrafo segundo remite, de acudirse al procedimiento jurisdiccional, al proceso sumario conforme a los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. De esa manera queda allanado el tema procesal acerca del trámite elegido. Por la naturaleza de la pretensión, tres son los supuestos que deben ser analizados: 1) la calidad de consumidor de quien reclama, 2) la violación concreta de uno o varios de los derechos al consumidor y 3) se acrediten los daños y perjuicios. Para acoger la demanda se debe constatar la existencia de esos tres relevantes elementos.

V.- CALIDAD DE CONSUMIDOR: El numeral 28 de la citada ley, ubicado concretamente en el capítulo V referido a la defensa efectiva del consumidor, establece: “**Sujetos.** Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo; los productores y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas”. En los sumarios de protección al consumidor, la legitimación activa no representa en realidad un problema serio. La titularidad la tiene el sujeto que posea el carácter de consumidor, cuya definición la incorpora la propia ley en su artículo 2 al establecer: “**CONSUMIDOR:** Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano –en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley – que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros”. Se trata de un concepto amplio de “consumidor”, el cual supera el criterio restringido de la persona física o jurídica (sociedad anónima) que compra bienes o servicios en el comercio. Se extiende a las sociedades de hecho o empresas no inscritas debidamente en el Registro Mercantil, pero operan en el campo comercial. En nuestro medio son frecuentes estas entidades de hecho, quienes adquieren derechos y deberes, como suele suceder con librerías, algunos supermercados, bares, centros de lubricantes, ventas de repuestos, etcétera. De igual manera incluye a los artesanos y pequeño industrial. Por último, consumidor no es únicamente el que compra bienes, sino el que recibe información o propuestas para ello; esto es ofertas mediante volantes, correo o por medio de la informática. La característica es ser destinatario final de bienes o servicios. En este caso concreto, además de que no hay oposición al respecto, es evidente que el actor califica de consumidor en la adquisición de un vehículo a una empresa al público y que ejerce precisamente esa actividad.

VI.- Violación de los derechos al consumidor. La norma que establece los derechos del consumidor es el artículo 29 de la ley de comentario. Dice: “Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derechos, y usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) ...b)...c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio. ..d)...e)...f)...g)...”. El actor fundamenta su demanda en el inciso b) “la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales”, pero

se carece de elementos probatorias para concluir que esa protección legal fue violada. Quizás lo correcto era alegar impedimento a la información del bien o violación a las reglas implícitas de la garantía del artículo 40 ibídem. No hay agravios en ese sentido ni el punto fue objeto de debate en primera instancia. Por consiguiente, se avalan las consideraciones del a-quo y en especial a la improcedencia de la demanda por tratarse de un vehículo usado. El tema fue abordado en el voto número 797-L de las 8 horas 55 minutos del 11 de junio de 1999 de este Tribunal: "II°.- La única prueba que podría conducir a favorecer las pretensiones de la parte actora es la testimonial de folio 71 fte., y vto., esto es, la declaración de Sh.L.V., pero realmente es una declaración muy escueta y de allí que no es posible concluir en que el mecánico le hubiera advertido, personal y directamente a la actora, las malas condiciones en que se encontraba el vehículo por ella adquirido. Por el contrario, deja entrever que el mecánico le contó o advirtió a la testigo Sh. antes mencionada, y ésta a su vez hizo la observación a la actora. No obstante, la actora compró dicho vehículo, el cual era muy viejo, y de allí que la compradora lo hizo bajo su cuenta y riesgo. De existir algún daño o perjuicio debe reclamarse en vía ordinaria como pretensión ajena a la protección al consumidor. Esta es la razón por la cual no es procedente la demanda en ninguna de las dos petitorias. En consecuencia, debe acogerse la excepción de falta de derecho y omitirse pronunciamiento en cuanto a las restantes. Debe desestimarse la demanda tanto en su pretensión principal como en la subsidiaria." El actor adquirió el vehículo usado y tuvo conocimiento de esa circunstancia. Desde luego pudo tomar las medidas respectivas para verificar todos los datos de previo a la compraventa. La existencia de un eventual vicio oculto o incumplimiento contractual resulta ajena al marco de la ley de protección al consumidor. Incluso, así parece entenderlo el actor y apelante porque ha promovido un proceso ordinario donde reitera algunas de las petitorias de esta demanda, el cual según lo afirma el confesante tiene sentencia de primera instancia pero no se encuentra firme. Lo aquí debatido se limita a la violación a los derechos del demandante como consumidor, pero el cuadro fáctico no encuadra en ninguna de las hipótesis de la ley ni en esta instancia se han superado las objeciones del a-quo.

VII.- Demostración de los daños y perjuicios. En este punto concreto lleva razón el Juzgado a-quo. En principio, como regla general, los daños y perjuicios derivados de defensa al consumidor tienen como fuente la responsabilidad civil extracontractual del artículo 1045 del Código Civil. Por su naturaleza, corresponde a la parte que reclama acreditar la relación de causalidad y la cuantificación del daño. Reclama el actor daño material y moral por los problemas derivados de la retención del vehículo por el Organismo de Investigación Judicial. Además, pretende intereses sobre esas sumas y lo pagado por alquiler de otro vehículo. Tales pretensiones son improcedentes al menos en este proceso sumario porque la responsabilidad sería de carácter contractual y no extracontractual. De ser así, el fundamento del reclamo sería por incumplimiento de contrato, pretensión ajena a esta vía limitada a la violación de los derechos del consumidor. Véase que el párrafo tercero del artículo 43 autoriza acudir al sumario para la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones de esta Ley. Esta demanda no tiene ninguno de esos dos enfoques, razón por la cual el incumplimiento es debatible en un proceso declarativo, como en efecto se procedió. Por último, se carece de prueba para acoger los montos pedidos a título de daños y gastos, ni siquiera el daño moral subjetivo porque sería consecuencia de un presunto incumplimiento contractual y no

extracontractual. Para ese efecto, se debió acreditar la violación de un derecho al consumidor, lo que se echa de menos."

5. Caducidad de la acción: Análisis sobre la aplicabilidad de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

[Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV]^{vi}

Voto de mayoría

"III.- Sobre la Caducidad del Procedimiento Administrativo: Si bien consta que la empresa accionante en su memorial de demanda y reiterado en la audiencia oral y pública incluyó una pretensión principal y otra subsidiaria, de conformidad con una correcta hermenéutica procesal y de sentido práctico, debe el Tribunal entrar a valorar en primer término la alegada caducidad, pues se trata de un argumento que produce la extinción del derecho a entablar o proseguir una acción en virtud de haber rebasado los plazos para su ejercicio. La ley especial aplicable al caso lo es la Ley N° 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en adelante Ley 7472 o Ley del Consumidor y en ella se establece en dos artículos el tema de la caducidad, a saber, primero en el numeral 30 que textualmente dispone:

"ARTÍCULO 30.- Caducidad de la acción. La acción para iniciar el procedimiento con el fin de perseguir las infracciones caduca en un plazo de seis meses, que se debe contar desde que se produjo la falta o desde su conocimiento efectivo por parte del agraviado. Sin embargo para los hechos continuados, comienza a correr a partir del acaecimiento del último hecho." Aunado a lo anterior, en segundo término el numeral 56 *Ibíd.*, que en lo de exclusivo interés señala:

"ARTÍCULO 56 - Procedimiento.

La acción ante la Comisión nacional del consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona...

(...)

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 atención a los dos artículos referidos y por encontrarnos ante un plazo de caducidad establecido por meses, debe tenerse en consideración que estos se computan de fecha a fecha, y en caso de que el día final fuere inhábil, este se prorrogará hasta el día hábil siguiente, tal y como lo señalan los artículos 146.3 y 147.1 del Código Procesal Civil. En el caso concreto consta que el denunciante, señor Juan Carlos Carvajal, en fecha 18 de agosto del año 2004, se entera por parte de la empresa STG soporte técnico global, que el teléfono celular modelo C 200 marca Motorola, serie 353680000795742 no se encontraba en los listados de los distribuidores autorizados y que **presentaba un software no autorizado para Costa Rica** de manera tal que no podía ser reparado y se anula la garantía (f 4). En consecuencia, al presentar el consumidor su denuncia en fecha 19 de octubre de 2004, lo fue dentro del plazo de los **dos meses** que señala el numeral 56 de la Ley

7472, en razón de que en el año 2004 el día feriado correspondiente al 12 de octubre, fue trasladado al siguiente lunes hábil, sea al 18 de octubre de ese mismo año. Por lo anterior, la denuncia fue interpuesta en tiempo y no operó la Caducidad del artículo 56 párrafo 3º de la Ley 7472.

Por otra parte, según el numeral 30 ibídem, citado por la representación estatal, la acción para iniciar el procedimiento con el fin de perseguir las infracciones caduca en seis meses contados desde que se produjo la falta o desde su conocimiento efectivo por parte del agraviado y respecto de la fase de conciliación, ésta no debe considerarse parte del procedimiento, pues de conformidad con el artículo 55 de la Ley de Protección al Consumidor, es una fase que se da **antes del inicio formal del procedimiento**. De manera que al constar en el expediente administrativo que fue en fecha **5 de mayo de 2005** que se resolvió la apertura del procedimiento administrativo ordinario por la supuesta infracción a la Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ya habían transcurrido más de ocho meses a partir del **18 de agosto de 2004**, fecha en la cual fue enterado de la falta por parte del Taller autorizado de la marca Motorola. Tanto el Departamento de Apoyo a la Comisión, como la misma Comisión Nacional del Consumidor, en su Voto 341-06 refieren que fue el primero de diciembre de 2004 - hecho no demostrado - cuando el denunciante interpuso la presente acción (f. 52 y 96), no obstante los autos del expediente administrativo demuestran otra cosa, es decir, que la denuncia se interpuso formalmente, el **19 de octubre de 2004** (f. 2). A mayor abundamiento, si se hubiera presentado la denuncia el **primero de diciembre 2004**, como lo afirma la Comisión, aun así habría operado la caducidad del artículo 56 de dos meses ya referido. En consecuencia, al disponer el numeral 72 de la Ley del Consumidor que la misma es de orden público con disposiciones irrenunciables, operó la caducidad para iniciar el procedimiento administrativo.”

ⁱ Asamblea Legislativa. Ley 7472 del 20/12/1994. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Fecha de vigencia desde: 19/01/1995. Versión de la norma: 14 de 14 del 30/10/2012. Datos de la Publicación: Nº Gaceta 14 del 19/01/1995.

ⁱⁱ Sentencia: 01124 Expediente: 06-000739-0180-CI Fecha: 17/12/2008 Hora: 07:30:00 a.m. Emitido por: Tribunal Primero Civil.

ⁱⁱⁱ Sentencia: 00653 Expediente: 04-001439-0184-CI Fecha: 08/09/2005 Hora: 10:00:00 a.m. Emitido por: Sala Primera de la Corte.

^{iv} Sentencia: 00026 Expediente: 03-000800-0180-CI Fecha: 23/02/2005 Hora: 10:15:00 a.m. Emitido por: Tribunal Segundo Civil, Sección II.

^v Sentencia: 00783 Expediente: 98-001465-0183-CI Fecha: 23/07/2003 Hora: 08:40:00 a.m. Emitido por: Tribunal Primero Civil.

^{vi} Sentencia: 00040 Expediente: 08-000038-0161-CA Fecha: 15/01/2009 Hora: 3:00:00 PM Emitido por: Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV.