



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

COMUNICADO DE PRENSA

Tribunal Sancionador multa a HUGO por cobros indebidos

La Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador, multó a la sociedad Hugo Technologies, S.A de C.V., propietaria de la plataforma digital HUGO App, por la realización de cobros indebidos en perjuicio de los consumidores durante el periodo de confinamiento por la pandemia de COVID-19.

El Tribunal Sancionador mediante resolución 548-2020, establece que HUGO, aumentó el precio del servicio cuando las compras se realizaban con tarjeta de crédito, y además cobró un recargo identificado como "booking fee" en concepto de mantenimiento de la plataforma digital, y otros costos operativos que, a criterio del ente colegiado, se trata de un servicio inherente al contratado.

El Tribunal Sancionador determinó que dicha conducta ocasionó una afectación directa a la economía de los consumidores e impuso una multa de \$ 20,379, equivalente a 67 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, de conformidad con los arts. 35, literal d) y 40, literal d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; así como de los arts. 12-A y 44, literal d) de la Ley de Protección al Consumidor.

Este caso fue denunciado ante dicho Tribunal en mayo de 2020, por el presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, en defensa de los consumidores, y tras agotarse el debido proceso, el Tribunal Sancionador resolvió que Hugo App habría cometido la infracción al art. 40, literal d, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, al incumplir sus obligaciones, entre otras, "no aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo", según el art. 35, literal d.

Durante el proceso, Salazar demostró ante el Tribunal que el cargo a la tarjeta de crédito estaba disfrazado como "booking fee", el cual no se cobraba por pagos en efectivo. Argumentó que, tanto la plataforma digital (aplicaciones móviles y sitio web) como el servicio de atención al cliente constituyen parte integrante del giro comercial y de la logística imprescindible para atender pedidos y reclamos de los consumidores, y por tanto, los cargos no corresponden a un servicio adicional, sino más bien a un beneficio particular de la misma proveedora, en contravención a la normativa.

El Tribunal Sancionador dio a Hugo Technologies, S.A de C.V., un plazo máximo de diez días contados a partir de la notificación (14 de mayo de 2021) para pagar la multa en la tesorería del Ministerio de Hacienda, de lo contrario certificará su ejecución forzosa ante la Fiscalía General de la República.

14 de mayo de 2021