

DECRETOS<sup>1</sup>  
N° 36234-MEIC

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA  
Y LA MINISTRA DE ECONOMÍA,  
INDUSTRIA Y COMERCIO

De conformidad con las facultades y atribuciones que les conceden los artículos 50, 140 incisos 3), 8), 18) y 20); y 146 de la Constitución Política; los artículos 4, 15, 17, 25, 27 párrafo 1, 28 párrafo 2 inciso b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, y;

Considerando:

I.—Que mediante la promulgación de la Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, se procedió a la regulación de la Ley de la Promoción de la Competencia y la Defensa Efectiva del Consumidor.

II.—Que la indicada ley fue reglamentada mediante el Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC del 26 de mayo del 2010, con el propósito de establecer los mecanismos y procedimientos idóneos que permitan la adecuada protección y promoción de los enunciados de la ley.

III.—Que es interés del Estado que el ordenamiento jurídico-positivo provea el mayor grado de certeza y claridad para los administrados y para la misma Administración Pública, en aras de una adecuada aplicación de las normas jurídicas, razón por la cual, el Estado debe procurar la máxima congruencia y adaptación de las disposiciones reglamentarias, con el propósito de que éstas correspondan con la legislación nacional vigente.

IV.—Que resulta indispensable reformar integralmente el Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC del 25 de enero de 1996, publicado en el Alcance N° 38 a La Gaceta N° 124 del 1° de julio de 1996, con el fin de alcanzar, de una mejor manera, los objetivos de la Ley N° 7472, máxime si tomamos en consideración la cantidad de reformas que han sido necesarias para ir adaptando la normativa. Por tanto,

**Decretan:**  
**Reforma Integral al Reglamento a la Ley de**  
**Promoción de la Competencia y Defensa**  
**Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472**

**CAPÍTULO I**  
**Disposiciones Generales**  
**SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 1°**—Objeto del Reglamento. Este reglamento tiene por objeto definir las reglas necesarias para la interpretación y aplicación de la Ley de Promoción de la

---

<sup>1</sup> Publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 01 de noviembre de 2010.-

Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994.

**Artículo 2°**—Definiciones. Además de las definiciones previstas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para los efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

2.1. Definiciones generales:

**Artesano:** Persona física o entidad de hecho o de derecho que adquiera productos terminados o insumos para producir, transformar o reparar bienes, mediante un proceso en el que la mano de obra resulta el factor predominante, dando por resultado un producto individualizado, en que quede impreso el sello personal y que no corresponda a la producción industrial mecanizada y en serie. El artesano se considerará como “consumidor” para los efectos de la Ley y este reglamento.

**Certificado de tercera parte:** Aquel certificado elaborado por un tercero que no es la Administración que diligencia ni la parte involucrada.

**Ley:** Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas.

**Muestreo estadístico:** Técnicas que permiten determinar la parte de una población que debe ser analizada con el fin de hacer inferencias sobre esa población. El muestreo es estadístico cuando todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño tienen la misma probabilidad de ser elegidas.

**Pequeño industrial:** Persona física o entidad de hecho o de derecho, que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en la producción o transformación de artículos manufacturados, bajo los criterios establecidos para la pequeña empresa en la **Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento**. El pequeño industrial se considerará como “consumidor” para los efectos de la Ley y de este reglamento.

**Precio final:** Es el precio que efectivamente va a pagar el consumidor por el bien o el servicio adquirido, el cual incluye todos los impuestos, cargas, comisiones u otros cargos cuando corresponda.

**Proveedor:** Persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores.

**Reincidencia:** Se considerará reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más infracciones al mismo precepto legal en el transcurso de cuatro años, que se computarán a partir de la firmeza de la primera infracción.

**Sello de conformidad:** Signo respaldado por el Sistema Nacional de Acreditación, que es otorgado por un organismo de certificación, para ser adherido a un producto con el fin de distinguir en el mercado que éste cumple con una determinada norma técnica.

**Servicios comerciales:** Servicios que preste una empresa o establecimiento mercantil a sus clientes, sin necesidad de que exista una relación personal con éstos.

**Servicios técnicos o profesionales:** Servicios que preste una persona física o jurídica a sus clientes, mediando una relación personal y de confianza.

**Tasa efectiva:** Tasa que comprende todos los rubros hasta obtener su valor final, es decir, la tasa de interés anualizada más cualquier otro gasto asociado.

**Unidad Técnica:** Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, Comisión para Promover la Competencia, o Comisión de Mejora Regulatoria, según sea el caso.

**Ventas a domicilio o fuera del establecimiento comercial:** Compraventa en la que el contrato es perfeccionado fuera del local o establecimiento del comerciante o proveedor.

2.2. Definiciones sobre publicidad:

**Agencia de publicidad:** Persona física o jurídica que tenga como actividad principal la creación, diseño, planificación y ejecución de anuncios o campañas publicitarias, así como la contratación de espacios para difusión a través de los distintos medios utilizados para este fin.

**Anunciante:** Persona física o jurídica que utiliza la publicidad para dar a conocer las características o beneficios de un bien o servicio.

**Aval:** Todo tipo de símbolo o logotipo de calidad, incluido en el empaque o etiqueta de un producto o en la información de un servicio, que sirva para mostrar en forma visual que el producto o servicio ha sido verificado, certificado o controlado por algún ente especializado, según la materia que corresponda.

**Campaña publicitaria:** Difusión programada de varios anuncios publicitarios sobre el mismo producto o servicio, adaptados a las diferentes herramientas de difusión en el mercado.

**Medio de difusión:** Medio utilizado para difundir de forma programada varios anuncios publicitarios, que incluye televisión, radio, cine, espectáculos, laterales de transporte, anuncios luminosos, carteles, prensa, revista, correo directo, correo electrónico, catálogos, folletos, volantes, material de punto de venta, así como cualquier otro medio de comunicación, sea impreso, electrónico, telefónico, informático, de telecomunicaciones o mediante otras tecnologías.

**Oferta publicitaria:** Propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo.

**Principio de veracidad:** Garantiza que el contenido de la publicidad se ajuste a la verdad evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error a los potenciales consumidores.

**Promoción:** Conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público meta acerca de los productos o servicios que se comercializan.

**Productos financieros:** Cualquier operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas operaciones o transacciones se formalicen.

**Publicidad:** Cualquier forma de mensaje que sea difundido, de cualquier modo, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional con el objeto de promover la venta de bienes muebles, inmuebles, la constitución o la transferencia de derechos y obligaciones, o bien la prestación de servicios, así como la difusión de ideas determinadas.

**Publicidad abusiva:** Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que tenga una connotación discriminatoria de cualquier naturaleza, capaz de, entre otros, incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños, infringir valores sociales y culturales o inducir al consumidor o usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

**Publicidad comparativa:** Publicidad en cuyos mensajes se realiza una comparación del producto o servicio anunciado, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia.

**Publicidad denigratoria:** Publicidad que por su contenido, forma de presentación o difusión provoca el descrédito, denigración o menosprecio directo o indirecto de una persona, empresa o de sus productos, servicios o actividades, pudiendo inducir a confusión a los consumidores, al trasladarles impresiones que no corresponden con la realidad y que pueden resultar determinantes en la decisión final de compra del producto en cuestión.

**Publicidad encubierta:** Publicidad que dificulta el que un consumidor pueda identificar el carácter publicitario del mensaje, al encontrarse en un contexto de información, ficción o entretenimiento, y, en consecuencia, aumenta su propensión a dejarse seducir por esa promoción oculta, bajando sus defensas frente a la publicidad, al no darse cuenta de que esa presencia es premeditada y, en la mayoría de los casos, remunerada.

**Publicidad engañosa:** Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión; puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor, especialmente sobre:

- a) El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido.
- b) El lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada.
- c) Los componentes o integrantes del bien ofrecido o el porcentaje en que concurren.
- d) Los beneficios o implicaciones del uso del bien o contratación del servicio.
- e) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como: dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otra que sea juzgada razonable e indispensable en una contratación relativa a esos bienes o servicios.
- f) La fecha de elaboración o de vida útil del bien, cuando estos datos se indiquen.
- g) El alcance, duración, condiciones, responsables o bien, el procedimiento para hacer efectiva la garantía que se ofrezca.
- h) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, avales, premios, trofeos o diplomas.
- i) Precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costo del crédito.

**Publicidad falsa:** Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, cuyo contenido sea contrario a la verdad.

### 2.3. Definiciones sobre ventas a plazo:

**Empresa consolidada:** Persona física o entidad de derecho que adquiera y comercialice productos, bienes y servicios terminados o insumos para transformarlos y que sea una unidad productiva de carácter permanente, que cumpla con la formalización legal y que cuente con más de seis meses de facturar su primera venta en la actividad.

**Empresa nueva:** La persona física o entidad de hecho o de derecho que adquiera y comercialice productos, bienes y servicios terminados o insumos para transformarlos. Que cuenta con seis o menos meses de facturar su primera venta en la actividad.

**Garantía o caución:** Instrumento financiero legal y ejecutable.

**Grupo económico:** Agrupación de personas físicas, jurídicas o unidades de producción económicas, con carácter permanente, bajo un poder o control único que regule o condicione la actividad de todas ellas, a través de situaciones de derecho, en pos de un objetivo común.

**Liquidez:** Capacidad de hacer frente a las obligaciones en un momento determinado y de manera inmediata.

**Prestación futura de servicio:** Contrato que obliga a las partes a comprar o vender servicios en una fecha futura y con un precio establecido.

**Riesgo:** Se presenta cuando el nivel de capital contable de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial.

**Suficiencia patrimonial:** Nivel de capital que les permita hacer frente a los riesgos, y a las eventuales pérdidas que de ellos se deriven, durante el desarrollo de sus operaciones.

**Unidad productiva de carácter permanente:** Es aquella que goce de condiciones que garanticen que se trata de un establecimiento empresarial, cuya explotación tenga un horizonte futuro en términos de permanencia en el mercado, potencial de crecimiento y

viabilidad financiera. Para calificar la unidad productiva como permanente deberá al menos cumplir con seis meses o más de estar formalmente constituida y tener permanencia activa y continúa en el mercado.

**Ventas a plazo:** Venta de un bien o servicio para el disfrute futuro, cuyo pago se hará en abonos periódicos acordados por las partes, durante un plazo determinado.

**Artículo 3°**—Abreviaturas.

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CMR: Comisión de Mejora Regulatoria.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor.

COPROCOM: Comisión para Promover la Competencia.

CPCA: Código Procesal Contencioso Administrativo, Ley N° 8508 del 28 de abril del 2006.

DAC: Dirección de Apoyo al Consumidor.

DEE: Dirección de Estudios Económicos.

LGAP: Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978.

LACOMET: Laboratorio Costarricense de Metrología.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

UTA: Unidad Técnica de Apoyo ya sea de la CNC, de la COPROCOM o de la CMR, según sea el caso.

## **CAPÍTULO II**

### **Desregulación**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **Racionalización y eliminación de trámites**

**Artículo 4°**—Delimitación de los propósitos de la eliminación de trámites. La eliminación de los trámites y los requisitos de control y regulación de las actividades económicas, por parte de la Administración Pública, debe regirse por el propósito fundamental de proteger el ejercicio de la libertad de empresa, protección de los objetivos legítimos y garantizar la defensa de la productividad, conforme a la Ley.

La Administración mantendrá una permanente actitud de autoevaluación para la eliminación de trámites y requisitos innecesarios, junto con la simplificación de los que permanezcan, como mecanismo que -aunado a la supresión de otros obstáculos al comercio- servirá para promover la libre competencia y la apertura económica.

**Artículo 5°**—Regulaciones aceptables a la actividad económica. Se consideran como regulaciones aceptables a la actividad económica las que sean necesarias para proteger la seguridad nacional, para la prevención de prácticas que puedan inducir a error o engaño al consumidor, la protección de la salud o la seguridad humanas, de la vida o la salud animal o vegetal, o del medio ambiente, entre otros.

También se consideran aceptables las regulaciones relativas a la promoción de la competencia, destinadas a prevenir las prácticas monopólicas y oligopólicas, y las relativas al cumplimiento de estándares de calidad adoptados oficialmente.

**Artículo 6°**—Concordancia con leyes especiales y convenios internacionales. La revisión y eliminación de trámites y requisitos de regulación de las actividades económicas deben concordar con lo establecido en leyes especiales y convenios internacionales. Esto significa que no pueden ser objeto de eliminación por parte de la Administración Pública, los trámites y requisitos que se encuentren expresamente

previstos en leyes especiales y convenios internacionales, salvo por instrumentos de ese mismo rango legal.

Sin embargo, sí deben ser objeto de revisión y, en su caso, de eliminación los trámites y requisitos establecidos mediante reglamentos u otros actos administrativos, aunque se funden en disposiciones generales contenidas en leyes especiales y convenios internacionales.

Los trámites y requisitos de alcance general, deberán estar fundamentados en las leyes o convenios internacionales y ser debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

**Artículo 7°**—Alcances de la aplicación de estándares de calidad. No podrá restringirse la importación de bienes ni su comercialización en el mercado interno con base en la aplicación de estándares de calidad, que no sean los incorporados en los reglamentos técnicos de carácter obligatorio relativos a la protección de: la salud humana, animal o vegetal, la seguridad pública, el medio ambiente, y proteger al público de prácticas que lo puedan inducir a error o a engaño, entre otros.

**Artículo 8°**—Silencio positivo. Toda solicitud de inscripción, registro, autorización o aprobación presentada ante la Administración Pública, relacionada con el cumplimiento de trámites y requisitos necesarios para el acceso de bienes al mercado nacional o con regulaciones al comercio, debe ser resuelta por el órgano o ente correspondiente de la Administración Pública conforme al plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico. Dicho plazo se contará a partir de la presentación de la solicitud completa en cuanto al cumplimiento de sus formalidades esenciales, entendidas éstas como aquellas cuyo defecto u omisión sería causa de nulidad absoluta.

Transcurrido el plazo sin que haya recaído resolución expresa, la gestión se entenderá aprobada. Para ejercitar los derechos que corresponda, bastará con que el interesado cumpla con lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su Reglamento.

Las oficinas públicas no podrán rechazar o desconocer la validez legal del derecho así acreditado.

Si la aprobación tácita a que se refiere este artículo implicara vicios de nulidad relativa o absoluta, se deberá proceder conforme a lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Cuando los trámites, los requisitos o las regulaciones sean autorizados mediante silencio administrativo positivo, corresponderá a la CMR, de conformidad con sus facultades conferidas en el párrafo final del artículo 3° de la Ley N° 7472, revisar en forma aleatoria algunos casos, para exigir una explicación sobre las razones que motivaron ese silencio, a los funcionarios responsables de tramitar y resolver dichos casos. De determinarse una falta grave del funcionario, se procederá conforme a lo establecido en la LGAP.

**Artículo 9°**—Determinación del carácter esencial de requisitos y trámites. Para determinar el carácter esencial de los requisitos y trámites que se establezcan, se deberá de cumplir con las siguientes características:

- a) Obedecer a objetivos legítimos indicados en los artículos 3, 4 y 6 de este reglamento.
- b) Ser indispensable para resolver y concretar el acto administrativo.
- c) Tener su fundamento en leyes o convenios internacionales.
- d) Contar con un fundamento técnico que sea verificable.

e) Ser claros, transparentes y equilibrados, a fin de no causar confusión, ni discrecionalidad en su requerimiento ni cumplimiento.

f) Seguir los principios de eficacia y eficiencia y economía procesal, para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

Con el fin de determinar las características de los requisitos y los trámites que deberán mantenerse en virtud de ser esenciales, la CMR establecerá categorías de regulaciones en función de la materia a la que se refieran (salud humana, animal, vegetal, seguridad, protección del ambiente, prevención de prácticas que induzcan en error al consumidor y el cumplimiento de los estándares de calidad adoptados oficialmente, entre otros), aplicando en orden de prioridad las reglamentaciones específicas vigentes y, en su ausencia, las reglamentaciones de carácter general.

En el caso de las regulaciones al comercio que se enmarcan como reglamentos técnicos, la audiencia se regulará conforme lo establecido por la Ley del Sistema Nacional para la Calidad, Ley N° 8279 y el Reglamento del Órgano de Reglamentación Técnica, Decreto Ejecutivo N° 32068-MEIC-S-MAG-MICIT-MOPT-COMEX-MINAE, y sus reformas.

En el caso de las demás regulaciones al comercio, la CMR dará audiencia a los órganos o entes de la Administración Pública que tengan competencia reguladora en la materia y a los interesados, para que se manifiesten sobre las regulaciones vigentes y los trámites y requisitos que consideran esenciales, otorgando una audiencia no menor a diez días hábiles y no mayor a dos meses lo anterior de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.

Una vez analizada la información recibida, la CMR remitirá un informe en cada caso al Poder Ejecutivo, recomendando la eliminación de aquellos trámites que a su criterio no sean esenciales. Este informe podrá ser parte del dictamen que elabore la CMR, sobre los análisis costo beneficio que realicen los órganos y entes reguladores conforme a la Ley, o bien podrá rendirse en cualquier otro momento.

**Artículo 10.**—Remisión periódica de información de los entes y órganos de la Administración Pública a la CMR. Los jefes y enlaces institucionales, deberán establecer los trámites prioritarios que deberán ser integrados a los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de cada institución, siguiendo lo estipulado en el artículo 8 anterior.

Para efectos de que la CMR pueda ejercer su función de velar porque los trámites y requisitos de regulación al comercio cumplan con las exigencias del artículo anterior, todos los entes y órganos de la Administración Pública deberán remitirle en forma cuatrimestral un informe con todas las regulaciones que hayan emitido durante el cuatrimestre y aquellas que se encuentren en proceso de elaboración, lo anterior de conformidad con el Reglamento sobre los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites dentro de la Administración Pública, Decreto Ejecutivo N° 33678-MP-MEIC.

**Artículo 11.**—Criterios y formato de los análisis costo beneficio. De conformidad con el artículo 4° de la Ley, los entes de la Administración Pública deberán realizar un Análisis Costo Beneficio de las regulaciones que establecen nuevos trámites, modifican los existentes o eliminan trámites. Para ello se deberá dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Metodología para la Evaluación Costo-Beneficio de las regulaciones que establecen nuevos trámites, modifican los existentes o los eliminan, Decreto Ejecutivo N° 32689-MP-MEIC, el cual establece los criterios por los cuales se deben basar los análisis costo-beneficio a que se refiere el párrafo primero de este artículo así como el formato al que deben ajustarse.



**Artículo 12.**—Inscripción y registro de productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios. Independientemente de los análisis costo beneficio a que se refiere la Ley, la CMR podrá solicitar en cualquier momento a los órganos y entes de la Administración Pública involucrados en la inscripción o registro de laboratorios o productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios, un informe técnico-jurídico en el cual se justifique la permanencia de esas regulaciones.

Con base en estos informes, la CMR analizará la conveniencia de modificar, simplificar o eliminar cualquier trámite o requisito de inscripción o registro y lo comunicará al Poder Ejecutivo para los efectos pertinentes. Los informes técnicos-jurídicos que remitan los órganos o entes de la Administración Pública a la CMR no son vinculantes para ésta.

En caso de que el informe técnico-jurídico no le sea remitido a la CMR dentro de los quince días hábiles siguiente a la fecha en que haya sido formalmente solicitado al órgano o ente respectivo, esta Comisión podrá emitir su recomendación al Poder Ejecutivo con base en los elementos técnicos de que disponga y criterios de conveniencia y razonabilidad.

Al solicitar los informes técnicos-jurídicos a los órganos o entes de la Administración Pública, la CMR también solicitará el criterio de las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la revisión de los trámites y requisitos de inscripción y registro. El plazo será igual al indicado en el párrafo anterior.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Regulación de precios en situaciones de excepción**

**Artículo 13.**—Casos en que procede la regulación de los precios de bienes y servicios. La regulación de los precios de bienes y servicios por parte de la Administración Pública se ejercerá preferentemente como mecanismo de última instancia, en forma temporal y únicamente en casos de excepción, entendidos éstos como:

- a) La existencia de condiciones anormales de mercado, incluyendo entre éstas circunstancias de fuerza mayor o desabastecimiento.
- b) La existencia de condiciones monopólicas u oligopólicas en la producción o venta de bienes y servicios. Solamente bajo este último supuesto se requerirá la opinión de la COPROCOM.

**Artículo 14.**—Precio mínimo de salida del banano para la exportación. Para la fijación del precio mínimo de salida del banano para la exportación, no es aplicable el procedimiento previsto en el párrafo tercero del artículo 5 de la Ley, sino que se fijará conforme a la normativa legal y reglamentaria específica de esa materia.

**Artículo 15.**—Inicio de los procedimientos. El inicio de procedimientos tendientes al establecimiento de una medida regulatoria de precios deberá ser dispuesto, en todos los casos, por el jerarca de la Administración cuya competencia legal incluya el establecimiento de regulaciones de precios, o por el órgano que él designe.

En el caso de la revisión o eliminación de las medidas, la iniciativa corresponderá al jerarca o bien a la COPROCOM cuando ello corresponda.

**Artículo 16.**—Procedimiento para la regulación de precios en casos de fuerza mayor o desabastecimiento. Además de comprobar la existencia de la fuerza mayor o



desabastecimiento, la regulación deberá estar precedida de un estudio técnico que junto a los restantes elementos aplicables al caso, considere la existencia de barreras arancelarias o no arancelarias u otros obstáculos que limiten el abastecimiento en el mercado afectado y valore la posibilidad de removerlas para lograr la normalización del abastecimiento.

**Artículo 17.**—Procedimiento para la regulación de precios en casos de condiciones monopolísticas u oligopólicas. De previo al establecimiento de la medida regulatoria, la Administración otorgará audiencia por diez días hábiles a los interesados, a fin de que suministren la información y aporten los datos que consideren relevantes.

Vencido el plazo, procederá a realizar un estudio que tome en consideración aspectos tales como:

- a) Empresas participantes en el mercado y participación en las ventas.
- b) Existencia de bienes o servicios sustitutos.
- c) Datos de importación para años recientes.
- d) Precios del bien o servicio en años recientes, incluyendo precios internacionales si es necesario y si la información está disponible.
- e) Barreras arancelarias y no arancelarias a la entrada al mercado nacional.

**Artículo 18.**—Dictamen de la COPROCOM y resolución. Una vez completado el estudio por parte del órgano técnico competente, éste lo remitirá al jerarca respectivo, quien determinará si en su criterio hay mérito o no para efectuar la fijación correspondiente. Si así fuera, solicitará a la COPROCOM el dictamen a que se refiere el artículo 5 de la Ley; caso contrario, ordenará que se archive la gestión.

La COPROCOM procederá a emitir opinión, en un plazo máximo de quince días hábiles, respecto al establecimiento o supresión de estas regulaciones, la cual no tendrá carácter vinculante para la Administración.

El dictamen de la COPROCOM tendrá por objeto exclusivo señalar si existen o no las circunstancias que justifican el establecimiento o en su caso, la eliminación de la medida regulatoria, conforme al artículo 13 de este reglamento.

La COPROCOM no se pronunciará en torno al monto de los precios o márgenes de utilidad bruta que pueda aplicar, pero sí deberá revisar los parámetros del estudio técnico a que se refiere el inciso b) del artículo 17 anterior, pronunciándose negativamente hacia la medida regulatoria en caso de que no logre comprobar su fundamento.

En caso de que el jerarca de la Administración decida apartarse de la opinión de la COPROCOM, deberá hacerlo mediante resolución debidamente fundada.

No se requerirá el criterio de la COPROCOM para los ajustes puramente cuantitativos en la regulación, los cuales se efectuarán por el mismo órgano que dispuso la medida original.

**Artículo 19.**—Niveles de la regulación de precios. La regulación de precios podrá realizarse tanto en la etapa de producción, así como en la de comercialización, dependiendo del nivel en el cual se determine la existencia de las situaciones de excepción indicadas en el artículo 13.

**Artículo 20.**—Criterios para la regulación de precios. Para llevar a cabo la regulación de precios de bienes y servicios, serán considerados, según la actividad que corresponda los siguientes tipos de costos:

a) Costos directamente relacionados con la producción del bien o servicio, tales como: materia prima, materiales de empaque, mano de obra, energía eléctrica, combustibles, entre otros según la actividad en análisis.

b) Costos indirectos tales como: gastos de administración, gastos financieros, gastos de mercadeo y publicidad gastos de distribución.

En el caso de que existiese alguna duda en cuanto al precio real de algún bien o servicio importado que sea utilizado en la determinación de costos producción del bien o servicio sujeto de análisis, por ejemplo materias primas importadas, se tomarán como referencia los precios internacionales.

Asimismo, deberán tomarse en cuenta las variaciones que incidan en el precio de venta, provenientes de cambios en los impuestos que recaigan sobre la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios.

Cuando se utilicen costos que no estén estrictamente relacionados con la producción del bien o servicio de que se trate, la Administración Pública podrá rechazarlos total o parcialmente.

Asimismo, la Administración queda facultada para valorar la posibilidad de aplicar otros instrumentos técnicos para llevar a cabo la regulación de precios.

**Artículo 21.**—Vigencia de las regulaciones. Las regulaciones se mantendrán mientras subsistan las condiciones de excepción, determinadas mediante el estudio a que se refieren los artículos anteriores.

En todo caso, las regulaciones deben revisarse dentro de períodos no superiores a seis meses, o en cualquier momento a solicitud de los interesados.

En este último caso y tratándose del supuesto previsto en el inciso b) del artículo 13 anterior, la solicitud deberá presentarse ante la COPROCOM, la cual dará audiencia a la Administración Pública y a los interesados. La Comisión emitirá una opinión y la hará llegar al jerarca de la Administración.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **Otras disposiciones**

**Artículo 22.**—Alcances de la eliminación de restricciones no arancelarias a las importaciones y exportaciones. La eliminación de las restricciones no arancelarias a las importaciones y exportaciones de productos, a que se refiere el párrafo segundo del artículo 6 de la Ley, se entiende referida a toda licencia o permiso establecido por ley o reglamento. Se exceptúan los medidas previstas en las regulaciones que se mantengan o aquellas que se dispongan por ser esenciales para la protección de la seguridad nacional, para la prevención de prácticas que puedan inducir a error, la protección de la salud o la seguridad humanas, de la vida, la salud animal o vegetal, del medio ambiente, entre otras. Igualmente, se exceptúan los expresamente previstos en leyes especiales o convenios internacionales, en particular todos aquellos permisos, licencias o contingentes contemplados en los acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales y en la Ley de Ejecución de los Acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales, Ley N° 7473 de 19 de diciembre de 1994.

En este mismo sentido, las normas administrativas sobre etiquetado de productos importados deberán estructurarse y aplicarse de modo que no puedan llegar a convertirse en una barrera no arancelaria, ya sea por su excesiva complejidad, porque otorguen atribuciones de interpretación discrecional a la Administración u otro motivo semejante. La CMR tendrá competencia para examinar y solicitar la revisión de estas

normas cuando, en su criterio, violen lo dispuesto en este artículo, tanto de oficio como a petición de parte interesada.

**Artículo 23.**—Establecimiento de registros por parte de las cámaras y asociaciones privadas. Las cámaras y asociaciones privadas pueden establecer registros de conformidad con sus normas estatutarias y el régimen jurídico privado que les es aplicable.

A los registros que se establezcan con base en el artículo 6 de la Ley se les aplicarán los siguientes principios generales:

- a) Sus efectos estarán limitados a los asociados a la respectiva cámara o asociación privada, es decir, los registros no tendrán efectos sobre terceros ajenos a la organización, salvo que voluntariamente se acojan.
- b) No podrán basarse en regulaciones discriminatorias.
- c) No podrán emitirse regulaciones que constituyan violaciones a las normas sobre competencia y defensa efectiva del consumidor contempladas en la Ley.
- d) En ningún caso este tipo de regulaciones podrán constituir, directa o indirectamente, restricciones a la entrada de agentes económicos, afiliados o no al mercado de bienes o servicios de que se trate.

**Artículo 24.**—Dispensa de profesionales o técnicos. Cualquier persona con interés legítimo y directo podrá solicitar a la CMR que se dispense, total o parcialmente, la participación de profesionales y técnicos en los trámites o los procedimientos para el acceso de bienes al mercado nacional y en otras regulaciones al comercio.

La CMR podrá acordar la dispensa, previa audiencia por diez días al órgano o ente de la Administración Pública que tenga competencia reguladora en el asunto.

No procede dispensar la participación de profesionales y técnicos cuando ésta sea exigida por regulaciones que se hayan mantenido después de los análisis costo beneficio correspondiente, por ser requisitos esenciales en los términos de la Ley y este Reglamento.

### **CAPÍTULO III** **Promoción de la competencia**

#### **SECCIÓN PRIMERA** **Disposiciones generales**

**Artículo 25.**—Principio General. Se prohíben los monopolios públicos o privados, así como las prácticas que impidan o limiten la competencia, impidiendo el acceso de competidores al mercado o promoviendo su salida. La Administración Pública debe proteger el ejercicio de la libertad de empresa y promover la libre competencia.

**Artículo 26.**—Excepciones al principio general. Las únicas excepciones al principio general contenido en el artículo anterior son las siguientes:

- a) Los agentes prestadores de servicios públicos en los términos establecidos en la concesión o ley especial.
- b) Los monopolios del Estado creados por ley especial, mientras subsistan, para celebrar las actividades expresamente autorizadas en dichas leyes.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Procedimientos ante la Comisión para Promover la Competencia**

**Artículo 27.**—Inicio de los procedimientos. Los procedimientos ante la COPROCOM, que puedan resultar en la imposición de alguna de las sanciones previstas en el artículo 28 de la Ley, se iniciarán por denuncia o de oficio.

En caso de denuncia, ésta deberá ser presentada ante la Unidad Técnica de la COPROCOM y constar por escrito, en idioma español y ser firmada por el interesado u otra persona a su ruego. Si fuere presentada en otra dependencia del MEIC, el funcionario que la reciba deberá remitirla sin demora a la citada Unidad Técnica.

Los procedimientos se iniciarán de oficio mediante acuerdo de la COPROCOM, debidamente fundamentado.

**Artículo 28.**—Calificación de admisibilidad. Recibida una denuncia, la Unidad Técnica deberá preparar un informe preliminar para la COPROCOM, incluyendo un análisis de aspectos, tales como la legitimación del denunciante y del denunciado, la observancia de los requisitos mínimos previstos en la LGAP y los elementos probatorios existentes.

La Unidad Técnica deberá poner la denuncia en conocimiento de la COPROCOM en la sesión inmediata siguiente a la fecha de su presentación, salvo que la complejidad del caso requiera un plazo mayor.

Analizada la calificación de admisibilidad, la COPROCOM podrá acordar la realización de una investigación preliminar, de previo a decidir sobre la procedencia o no de iniciar un procedimiento administrativo.

Al conocer la denuncia, o en cualquier momento antes del acto formal de inicio del procedimiento, la COPROCOM podrá acordar el rechazo de plano de la denuncia en los supuestos previstos en la LGAP, el archivo del expediente o, en su caso, la remisión del asunto a la vía que corresponda.

**Artículo 29.**—Inicio del procedimiento. Con base en el informe preliminar presentado por la Unidad Técnica, la COPROCOM, si estimare que hay mérito suficiente y cuando la resolución final pueda resultar en la imposición de alguna de las sanciones previstas en el artículo 28 de la Ley, acordará el inicio formal del procedimiento administrativo.

**Artículo 30.**—Resolución final. Una vez cumplidos los trámites procedimentales previstos en este Reglamento y en la LGAP, incluyendo la celebración de la o las comparecencias correspondientes, la Unidad Técnica trasladará el caso a conocimiento de la COPROCOM con su recomendación, para que ésta última proceda a dictar la resolución final.

**Artículo 31.**—Sobre las sanciones. La resolución final podrá imponer la o las sanciones que corresponda según el artículo 28 de la Ley, cuando se haya demostrado en el procedimiento la existencia de prácticas monopólicas absolutas, prácticas monopólicas relativas o concentraciones, en la forma dispuesta en la Ley.

En cuanto a la graduación porcentual que se indica en ese numeral para los supuestos de infracciones que revistan gravedad particular, la COPROCOM si así lo acuerda, procederá a establecer el monto de la multa correspondiente de la siguiente manera:

a) Si las ventas anuales obtenidas por el infractor durante el ejercicio fiscal anterior son superiores al valor de sus activos, se impondrá una multa equivalente al diez por ciento (10%) de las ventas.

b) Caso contrario, si el valor de los activos es superior al diez por ciento (10%) de las ventas anuales del infractor en los términos supraindicados, la COPROCOM impondrá la multa respectiva utilizando como parámetro aquellos. En este supuesto, la multa a imponer podrá ser de hasta un diez por ciento (10%) el valor de los activos del infractor, siendo que bajo ninguna circunstancia el monto de la misma será inferior al diez por ciento (10%) de las ventas anuales del infractor obtenidas durante el ejercicio fiscal anterior.

**Artículo 32.**—Sobre competencia desleal. Cuando una denuncia verse sobre los actos de competencia desleal a que se refiere el artículo 17 de la Ley, se remitirá a las partes a la vía correspondiente.

**Artículo 33.**—Casos de infracción al artículo 67 de la Ley. En los casos de infracción al artículo 67 de la Ley, la COPROCOM tramitará el asunto mediante procedimiento administrativo sumario previsto en la LGAP.

En el caso de que la COPROCOM tenga por comprobada la infracción, en el acto final deberá ordenar al infractor que cumpla con lo originalmente requerido, dentro del plazo que al efecto se le señalará y que no será menor de diez días, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se aplicará lo dispuesto en el numeral 68 de la Ley. Asimismo, impondrá la sanción prevista en la Ley.

En la valoración del caso, la COPROCOM estará obligada a sopesar la razonabilidad y justificación del requerimiento hecho al denunciado, de manera tal que, se le exonere en los casos en que los informes o documentos solicitados se consideren excesivos para el cumplimiento de sus funciones.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **Comunicación voluntaria de concentraciones**

**Artículo 34.**—Comunicación voluntaria de concentraciones. Previo a su realización, las concentraciones podrán ser sometidas al análisis de la COPROCOM, con el fin de que ésta determine si pueden generar efectos anticompetitivos que posteriormente impliquen la ilegalidad de la transacción.

Podrán ser sometidas a este trámite aquellas concentraciones que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

- a) Las que la suma del total de los activos productivos de todos los agentes económicos involucrados, exceda cincuenta mil salarios mínimos, en el territorio nacional.
- b) Las que la suma de los ingresos totales generados en el territorio nacional durante el último año fiscal, de todos los agentes involucrados exceda treinta mil salarios mínimos
- c) En las que esté involucrado o resulte en un agente económico que tenga una participación mayor al cuarenta por ciento del mercado afectado por la concentración.

**Artículo 35.**—Procedimiento. Con el fin de que la COPROCOM cuente con la información necesaria para emitir criterio, cualquiera de los agentes económicos involucrados en la concentración deberán adjuntar a la comunicación, como mínimo, la siguiente información:

- a) Descripción detallada de la transacción y su justificación económica.
- b) Identificación de todos los agentes económicos involucrados.

- c) Descripción de los productos y sus usos y las ventas de los últimos tres años para cada uno de los productos elaborados por las empresas implicadas en la concentración.
- d) Copia de los estados financieros presentados ante la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda, en los últimos tres períodos fiscales.
- e) Descripción del ámbito geográfico, productos sustitutos, tratamiento arancelario y competidores de cada uno de los productos elaborados por las empresas implicadas en la concentración.
- f) Participación estimada en dichos mercados de las empresas implicadas en la concentración.

La Comisión tendrá diez días hábiles para prevenir la presentación de información que haya sido omitida o estuviere incompleta otorgando a las partes un plazo máximo de diez días hábiles para su presentación.

Completa la información, la Comisión tendrá un plazo de sesenta días naturales para emitir su opinión, sin embargo, de determinar que requiere alguna información indispensable para emitir su criterio podrá solicitarla dentro de este plazo. En casos de especial complejidad dicho plazo podrá ser ampliado por treinta días naturales adicionales. El transcurso de ese plazo sin que la Comisión haya emitido su criterio, equivaldrá al aval de la transacción.

Si la COPROCOM determina que la concentración puede generar efectos anticompetitivos significativos, lo notificará a los solicitantes, quienes podrán presentar una propuesta para corregirlos dentro de los diez días hábiles siguientes, en cuyo caso la Comisión contará con quince días adicionales para resolver.

Concluida esta etapa, la Comisión determinará si la avala o no, o si lo hace recomendando las medidas que considere pertinentes para solventar los efectos anticompetitivos de la transacción.

Tanto la comunicación de la concentración, como la información aportada por los interesados para su evaluación, serán tramitadas por la COPROCOM en expediente confidencial.

**Artículo 36.**—Valoración. Para determinar los posibles efectos anticompetitivos de una concentración la COPROCOM valorará si ésta tiene como objeto o efecto:

- a) Adquirir o aumentar el poder sustancial en forma significativa y que esto conlleve a una limitación o desplazamiento significativo de la competencia.
- b) Incrementar la posibilidad de ejercer el poder sustancial en el mercado relevante.
- c) Facilitar la coordinación expresa o tácita entre competidores o producir resultados adversos para los consumidores.

**Artículo 37.**—Efectos de la concentración. Si se determina que la concentración tiene alguno de los objetos o efectos establecidos en el artículo anterior, la Comisión valorará, entre otras cosas:

- a) Si la concentración es necesaria para alcanzar economías de escala o desarrollar eficiencias, cuyos beneficios sean superiores a los efectos anticompetitivos.
- b) Si la concentración es necesaria para evitar la salida del mercado de activos productivos de uno de los agentes económicos participantes en la concentración.
- c) Si los efectos anticompetitivos pueden ser contrarrestados por algún tipo de medida correctiva, y.
- d) Si se presenta cualquier otra circunstancia que a juicio de la Comisión, proteja los intereses de los consumidores nacionales.



**Artículo 38**—Medidas correctivas. Para solventar los posibles efectos anticompetitivos de la concentración, la COPROCOM podrá recomendar las medidas correctivas que estime necesarias para que ésta se ajuste a la Ley, tales como: la cesión, licencia o el traspaso de activos o derechos, la limitación a prestar determinados servicios o vender determinados bienes, la obligación de suplir determinados productos en términos no discriminatorios a clientes específicos, la introducción de cláusulas en contratos con proveedores o clientes, entre otras.

**Artículo 39**.—Efectos de la comunicación voluntaria. La Comisión podrá examinar nuevamente las concentraciones que hayan obtenido su aval favorable, o implementen las medidas correctivas recomendadas, únicamente cuando esa decisión se haya emitido con base en información inexacta, incompleta o falsa.

Si una concentración comunicada no contara con el aval de la COPROCOM o se le hubiere recomendado alguna medida correctiva que no fuera implementada, eso no prejuzgará sobre los efectos que pueda generar la concentración una vez realizada. La resolución favorable es independiente de la realización de otras prácticas monopolísticas prohibidas por esta ley, por lo que no releva de otras responsabilidades a los agentes económicos involucrados.

La omisión de comunicar una concentración en forma voluntaria no implica presunción sobre su ilegalidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **Defensa efectiva del consumidor**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **Derechos del consumidor**

**Artículo 40**.—Carácter compulsivo. Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo, cuyas disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales. Los productores, proveedores de servicios y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas. Para estos efectos, el término “cliente” y todas sus expresiones equivalentes, empleadas en cualquier rama comercial, técnica o profesional, se considerará equivalente a “consumidor” en cuanto califique como tal conforme a la definición contenida en la Ley y este reglamento.

**Artículo 41**.—Derechos del consumidor. Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres complementarios; son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- 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) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.



- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa o abusiva, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Los mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Deberes del comerciante**

**Artículo 42.**—Deberes de los comerciantes. Además de las restantes obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley o en este reglamento, los comerciantes, productores y -en cuanto resulte aplicable- los proveedores de servicios, tendrán las siguientes:

- a) Respetar en su integridad las condiciones de la contratación, o reparar los daños y perjuicios en caso contrario, los cuales serán reclamados por la vía correspondiente.
  - b) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 34 inciso g) de la Ley, y con la sección cuarta del presente capítulo.
  - c) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.
  - d) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable, no mayor de treinta días hábiles a partir del recibo del artículo.
  - e) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio. En todo caso el plazo no podrá ser inferior a diez días hábiles.
  - f) Comprobar solvencia económica y rendir garantías proporcionales ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio para los contratos de ventas a plazo de bienes, de prestación futura de servicios y los proyectos futuros de desarrollo.
  - g) Cumplir con lo dispuesto en los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley.
  - h) Cumplir con lo dispuesto en las reglamentaciones técnicas vigentes. De igual manera se deberá cumplir con las normas de calidad, cuando el productor o comerciante declare que cumple con las mismas.
  - i) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento, debidamente calibradas y a la vista del consumidor, las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición que utilicen en sus negocios, así como efectuar de inmediato, a requerimiento de los funcionarios del MEIC, la reposición o reparaciones de aquellos instrumentos que se encuentren en mal estado.
  - j) Extender y entregar la factura o el comprobante de compra, de conformidad con lo indicado en el artículo 53 de este Reglamento.
  - k) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.
  - l) Garantizar la proporción entre el pago que realiza el consumidor y las condiciones del contrato, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.
- El MEIC velará por el cumplimiento de estos deberes. La transgresión de cualquiera de las obligaciones enumeradas en este capítulo, faculta al interesado o a las dependencias del MEIC para acudir a la CNC o a los órganos jurisdiccionales competentes, para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo 46 de la Ley.

**Artículo 43.**—Prohibiciones. Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios.

La CNC debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la COPROCOM de conformidad con el artículo 27, inciso d) de la Ley, para conocer y resolver sobre ellas en los casos siguientes:

- a) Acaparamiento. Cuando se sustraigan, adquieran, almacenen, oculten o retengan bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio; salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar, lo cual debe ser demostrado adecuadamente ante la CNC por el comerciante o proveedor.
- b) Ventas atadas o condicionadas. Cuando se condicione el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores.
- c) Especulación. Cuando se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios o con márgenes de utilidad bruta superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5, 34 inciso h), 37 y 41 de la Ley.
- d) Discriminación en el consumo. Cuando se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante o el productor.
- e) Otros supuestos. Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios.

### **SECCIÓN TERCERA** **Deber de información al consumidor**

**Artículo 44.**—Deber de brindar información real al consumidor. Es obligación del comerciante informar, clara, veraz y suficientemente al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo, conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes.

Todos los datos e informaciones al consumidor, en la publicidad, la góndola, los manuales o por cualquier otro medio, deberán estar expresados en idioma español y mediante una letra legible en cuanto a forma y tamaño, de conformidad como se establezca en la regulación aplicable.

**Artículo 45.**—Sobre el etiquetado. En aplicación de las reglamentaciones técnicas de etiquetado referidas en las leyes vigentes y en este Reglamento, se debe informar sobre la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda; las características de los bienes y servicios; así como cualquier otra información determinante. Para tales efectos se aplicarán en orden de prioridad las disposiciones de una reglamentación técnica específica y en su ausencia, las de una reglamentación técnica general.

**Artículo 46.**—Sobre los precios. Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan.

En relación con la prestación de servicios por fracción, el consumidor tiene derecho a que le cobren por la fracción efectivamente consumida.

**Artículo 47.**—Sobre los precios al contado. En el caso de los bienes, deberá indicarse el precio al contado al menos en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento. Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros. En ambos casos, deberá indicarse el precio al contado en la publicidad, cuando esta tenga por objeto promocionar la venta de bienes o servicios determinados.

**Artículo 48.**—Sobre el precio en la venta a domicilio o fuera del establecimiento comercial, servicios técnicos o profesionales. En cuanto a la venta con entrega a domicilio y a la prestación de servicios técnicos o profesionales, se deberá informar al cliente o consumidor sobre su costo exacto y completo, antes de formalizar la contratación.

En cuanto a los servicios técnicos, deberá entregarse una cotización o presupuesto por escrito a solicitud del consumidor.

**Artículo 49.**—Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito. Cuando el producto o el servicio se ofrezcan a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El precio base del crédito que debe ser el precio de contado.
- b) El plazo expresado en meses.
- c) La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.
- d) Las comisiones.
- e) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.
- f) La tasa efectiva.
- g) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.
- h) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.

En la publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar constancia escrita, bien sea mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante. Además, esta deberá indicar el nombre, la cédula física o jurídica, según corresponda, y la dirección de quien brinda el financiamiento.

En los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales deberá informarse la cuota cancelada, el aporte al capital y a los intereses, así como el saldo adeudado después de dicho pago y, cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.

**Artículo 50.**—Sobre el derecho de pago anticipado. El deudor tendrá derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda. Cuando se pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante deberá informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente, que deberá ser proporcional a las condiciones de la transacción de conformidad con lo establecido en el numeral 34 inciso k) de la Ley.

En caso de que el acreedor cobre intereses ilegítimamente o no haga la adecuada reducción del principal o del plazo, según lo solicitado por el deudor, éste último queda facultado para consignar judicialmente la cuota correspondiente del saldo adeudado, sin la formalidad de la oferta real de pago. Las costas de la consignación correrán a cargo del acreedor.

**Artículo 51.**—Instrucciones y advertencias sobre riesgos. En la venta o arrendamiento comercial de bienes, el comerciante o proveedor debe suministrar a los consumidores las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos, e informarles sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el ambiente. Tales instrucciones y advertencias deben ir adjuntas o adheridas al artículo y estar escritas en idioma español.

Tratándose de la prestación de servicios comerciales, se deberá informar al consumidor, de previo a la contratación, si de éstos puede derivar o no un riesgo previsible para su salud, patrimonio, seguridad o para el ambiente. Se podrá brindar esta información verbalmente y mediante avisos colocados en el establecimiento u otro medio escrito.

**Artículo 52.**—Advertencia acerca de productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición. Cuando se ofrezcan partes, repuestos o bienes de retorno, defectuosos, usados, reconstruidos o de exhibición, el comerciante debe indicar tales condiciones al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara.

Cuando en un mismo establecimiento se vendan este tipo de productos se deberán mantener en un lugar separado, claramente identificados de modo que no exista confusión. Esta circunstancia servirá como advertencia suficiente previa a la compra.

Además, el comerciante deberá exponer al menos dos rótulos en español, con letra por lo menos del 20 cm de alto, en forma visible al público consumidor, en el que se indique que los bienes que venden son usados, de retorno, defectuosos, reconstruidos o de exhibición. En su defecto, cada artículo deberá tener una colilla o una pegatina con letras de no menos del 2 cm de alto indicando esa condición.

Es obligatorio informar al consumidor, también de previo a la compra, si las partes de los artículos vendidos o los repuestos utilizados en reparaciones, son usados. Tal advertencia deberá aparecer además en la factura original o comprobante que se entregará al cliente.

Si no existe advertencia sobre la condición de usado, de retorno, defectuoso o reconstruido de los productos, los bienes se considerarán nuevos y en perfecto estado. Estas circunstancias deberán quedar claras en la publicidad.

**Artículo 53.**—Sobre la información mínima de factura o comprobante de compra. En la factura o comprobante de compra deberá constar en forma clara, al menos:

- a) el nombre del vendedor y del comprador, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica,
- b) la identificación de los bienes o servicios transados,
- c) el precio efectivamente cobrado,
- d) si se trata de bienes usados, reconstruidos, de retorno o cualquier otra condición similar prevista en la Ley, deberá indicarse expresamente;
- e) la dirección exacta y el teléfono del vendedor;
- f) cualquier otro aspecto que se regule en la Ley o este reglamento.

En los casos de ventas masivas, se faculta al MEIC para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra.

**Artículo 54.**—Inexistencia de servicios de reparación o repuestos. Es obligatorio informar al consumidor, de previo a la compra, cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado. Dicha obligación existirá sólo cuando se trate de servicios especializados de reparación o repuestos que no sean suplidos de manera genérica en el mercado.

Esta advertencia deberá aparecer también en la factura original o comprobante que se entregará al cliente.

**Artículo 55.**—Sobre la corrección de la información. Cuando en las verificaciones de mercado se constate una irregularidad en la información que deba ser suministrada al consumidor para su decisión de consumo y siempre que esta no afecte la salud, la seguridad o el medio ambiente, la DAC en el marco de sus competencias realizará una prevención para la corrección de la información al fabricante o productor, importador, distribuidor o comercializador o punto de venta, según corresponda de previo a la interposición de una denuncia. El comerciante tendrá un plazo máximo e improrrogable de treinta días naturales para realizar la corrección solicitada.

En el caso de etiquetado de los productos, siempre deberá constar la información dispuesta en el reglamento general de etiquetado y en los reglamentos técnicos específicos. Sin embargo, cuando se detecten errores en la forma de declaración de los parámetros establecidos en dicha reglamentación, se procederá a realizar la prevención descrita en el párrafo anterior, siempre y cuando, no se trate de los siguientes aspectos:

- a) Lista de ingredientes, que incluye la declaración de alérgenos.
- b) Fecha de vencimiento e instrucciones de conservación cuando sean necesarias.
- c) Permiso del Ministerio de Salud.

El comerciante deberá presentar mediante declaración jurada evidencia de la o las correcciones realizadas dentro del plazo antes mencionado, sin perjuicio de las facultades de verificación que al efecto tiene la DAC.

La no presentación de la declaración jurada hará presumir que el comerciante no ha enmendado la información en tiempo, y dará lugar a la presentación de la denuncia por parte de la DAC.

## **SECCIÓN CUARTA**

### **Derecho de garantía**

**Artículo 56.**—Sobre la garantía. Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.

**Artículo 57.**—Sobre el plazo mínimo de garantía. El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

**Artículo 58.**—Sobre la obligación de entregar constancia. En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

**Artículo 59.**—Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita. Únicamente se podrá limitar la garantía implícita en aquellos productos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista. En este caso el comerciante o proveedor deberá informar previamente a la venta del bien que éste se encuentra en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. En este supuesto, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos por el consumidor. Corresponde al comerciante o proveedor demostrar la limitación a la garantía del bien ofrecido o vendido.

**Artículo 60.**—Sobre el documento de garantía. El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, debe cumplir al menos con lo siguiente:

- a) Alcance. Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.
- b) Duración. Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor.
- c) Condiciones. Se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, pero no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor de conformidad con el artículo 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento.
- d) Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables. Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. En este último supuesto, si el proveedor o comerciante entrega al consumidor el certificado de garantía a nombre de un tercero éste actúa por cuenta y en representación del tercero y la garantía se integrará como parte del contrato de adquisición del bien.
- e) Procedimiento para hacerla efectiva. El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.

**Artículo 61.**—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:

- a) Devolución del precio pagado.
- b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.
- c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para hacer valer su derecho ante la CNC. Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.

La reparación deberá de realizarse en un tiempo razonable, y en caso de que el plazo exceda los quince días naturales, se podrá prorrogar hasta un máximo de treinta días



naturales cuando exista una debida justificación, de lo contrario el proveedor deberá entregarle al consumidor, otro bien de similar característica en reemplazo y por el tiempo que dure la reparación.

Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto del artículo en cuestión, debiendo el comerciante emitir documento en el que conste el detalle y la descripción de la reparación. La carga de la prueba respecto a la entrega de este documento corre por cuenta del comerciante.

Cuando la garantía se satisfaga mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

Si se trata de la prestación de un servicio, la garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado. De no ser así, el consumidor podrá exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados. Los gastos que se ocasionen correrán por cuenta del obligado a prestar la garantía. Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, esta iniciará de nuevo.

El comerciante o proveedor que ofrece un bien o servicio queda obligado jurídicamente no sólo a lo establecido en el contrato de garantía, sino también en la oferta, promoción o publicidad que realice de conformidad con los artículos 34 y 37 de la Ley, y lo dispuesto en el presente reglamento.

**Artículo 62.**—Sobre la interposición de la denuncia. El consumidor podrá presentar la denuncia ante la CNC, por incumplimiento de lo dispuesto en esta sección y en los artículos 34 y 43 de la Ley.

**Artículo 63.**—Sobre la carga de la prueba. La carga de la prueba referente a la entrega del documento de garantía, la idoneidad, conformidad del bien y servicio, así como de su adecuada ejecución corresponderá al comerciante o proveedor.

En caso de incumplimiento total o parcial a lo indicado en este artículo se considerará infracción al inciso l) del artículo 34 y se le imputará la sanción prevista en el inciso b) del artículo 57, ambos de la Ley.

## **SECCIÓN QUINTA**

### **Rectitud en la publicidad**

**Artículo 64.**—Sobre la publicidad. Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitar sus bienes y servicios de acuerdo con su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso, precio final cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. No puede omitirse ninguna información, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor y cualquier limitación o restricción que implique la oferta.

Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y



servicios. Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad.

Al productor o al comerciante que en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en esta sección o en los numerales 34 y 37 de la Ley, deberá ser obligado por la CNC a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

**Artículo 65.**—Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad. La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se regirán por las siguientes reglas de aplicación general:

a) Debe ajustarse a la naturaleza de los bienes o servicios de que se trate, en particular a sus características, condiciones, contenido, precio final cuando corresponda, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzcan a error o engaño al consumidor.

b) El contenido de la publicidad y las condiciones ofrecidas serán exigibles por los consumidores aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. En caso de contradicción entre las condiciones ofrecidas por medio de la publicidad y las establecidas por contrato, prevalecerán aquellas que sean más beneficiosas para el consumidor.

c) La publicidad no deberá ser encubierta, denigratoria, falsa o abusiva, ni podrá contener ninguna manifestación o presentación visual que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, pueda razonablemente llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y características de los bienes o servicios anunciados, así como el público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.

d) La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad de bienes o servicios; así como la alineación y orientación usada para divulgar la información adicional deberá presentarse de forma tal que no induzca a error al consumidor.

e) En caso de publicidad sonora, la velocidad de locución y el fondo utilizado tanto para la información principal, como para la complementaria, explicativa o restrictiva del producto o servicio anunciado, deberá utilizarse de forma tal que no induzca a error al consumidor.

f) Los resultados de investigaciones o datos obtenidos de publicaciones técnicas o científicas, así como las estadísticas y citas utilizadas, no deberán presentarse en forma exagerada ni fuera de contexto. El lenguaje científico no podrá ser utilizado para atribuir falsamente la validez de las aseveraciones publicitarias.

g) Las referencias a datos, investigaciones, encuestas o estadísticas que se efectúen en la publicidad, deben contar con fuentes responsables, identificables y disponibles para su comprobación. Los datos parciales de las investigaciones o estadísticas no pueden utilizarse para conducir a conclusiones distorsionadas. Los anuncios sólo podrán utilizar información científica claramente identificada, comprobable y necesaria para la demostración de calidades objetivas del producto.

h) La publicidad podrá hacer referencia al término “garantía” o “garantizado” cuando ofrezca condiciones superiores a la garantía otorgada, en cuyo caso deberá informar en qué consisten esas condiciones.

i) El comerciante o proveedor deberá garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la promoción.

j) En la oferta, el comerciante o proveedor deberá además informar la cantidad de producto o artículos disponibles durante su vigencia cuando se trate de cantidades limitadas.

**Artículo 66.**—Sobre el uso de testimonios y endosos. La publicidad podrá utilizar testimonios y endosos al producto anunciado siempre y cuando los mismos sean genuinos, verificables y basados en experiencias previas o conocimientos de quien presta la declaración. El testimonio o endoso podrá utilizarse mientras el anunciante tenga razones para creer de buena fe, que quien lo emitió mantiene la opinión o punto de vista expresado.

Los testimonios utilizados en la publicidad deberán observar las siguientes reglas:

- a) Podrán utilizarse solamente con el consentimiento de quien lo rinde, salvo que se trate de citas legítimas obtenidas de una fuente previamente publicada o difundida al público en general por un tercero.
- b) Los testimonios utilizados deberán referirse al producto que se anuncia.
- c) Si el testimonio es reproducido en forma parcial, lo omitido no podrá alterar ni modificar los términos de la porción de la cita que sí es divulgada.
- d) No podrán utilizarse testimonios que sean engañosos, aún en casos en que sean literalmente ciertos, pero con implicaciones susceptibles de generar error o engaño.
- e) Cuando sean efectuados por quien tiene interés económico en la empresa anunciante o sus productos, deberá indicarse claramente esta circunstancia.
- f) No podrá testimoniarse en nombre de grandes grupos no identificables (todas las amas de casa, todos los médicos, etc.)
- g) Deberá indicarse claramente cuando se trate de parodias, representaciones o testimonios ficticios.
- h) El testimonio, por sí solo, no será considerado ni presentado como prueba de veracidad sobre las aseveraciones que se hacen respecto del producto.
- i) Una persona puede rendir testimonio sea en carácter personal, como miembro o como representante de alguna organización; lo cual deberá indicarse expresamente.
- j) Si en el testimonio se hace referencia, en nombre de una organización, deberá contarse con las pruebas o autorizaciones correspondientes.
- k) El uso de modelos caracterizando una profesión, oficio u ocupación no deberá inducir a confusión y su uso estará siempre limitado por las normas legales y éticas que rigen la profesión, ocupación u oficio caracterizado. La caracterización deberá estar claramente identificada como tal.
- l) Se deberá obtener un documento escrito, fechado y firmado por cada una de las personas que rinde su testimonio a favor del producto, el cual deberá incluir información suficiente que permita identificar y localizar a quien lo firma. Este documento deberá conservarse por todo el tiempo que el anuncio pueda ser difundido. Quedan prohibidas todas las formas de publicidad falsa, engañosa y abusiva, en los términos y con los alcances definidos en el presente reglamento, por cuanto inciden directamente sobre la libertad de elección del consumidor y afectan sus derechos e intereses legítimos.

**Artículo 67.**—Principios aplicables a la publicidad. La publicidad deberá cumplir con los siguientes principios:

- a) Veracidad: La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.
- b) Claridad: El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.

c) **Legibilidad:** La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

**Artículo 68.**—Publicidad comparativa. Sin perjuicio de los demás requisitos y condiciones que pudiesen derivarse de la normativa legal aplicable, la publicidad comparativa deberá cumplir con lo siguiente:

a) La comparación debe basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable.

b) La comparación deberá hacerse entre productos o servicios, similares en tipo, usos, categoría y modelo. Están exentos de lo anterior, comparaciones que se hagan para mostrar avances en la técnica o desarrollo de producto, en cuyo caso esta intención deberá ser evidente.

c) Toda información que se brinde deberá ser objetivamente verificable, y deberá basarse en pruebas realizadas por el anunciante de previo a la primera divulgación del mensaje.

d) La mención de productos o servicios de la competencia deberá hacerse siempre con respeto y probidad.

e) En caso de que se comparen precios de un producto o servicio con otros similares, deberá indicarse la fecha en la cual fue obtenido el precio competidor, así como la vigencia del precio propio.

La comparación no es admisible cuando se límite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o de la posición de la empresa en el mercado por encima de sus competidores. En la publicidad deberán indicarse los datos o las fuentes que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado.

**Artículo 69.**—Promociones. Todo comerciante al realizar una promoción deberá definir de previo las condiciones básicas para la participación de los consumidores y la selección del ganador. En este sentido deberá informar a los consumidores de modo suficiente y sin perjuicio de lo establecido en el 34 inciso b) de la Ley como mínimo lo siguiente:

a) **Duración:** Fecha de inicio y de finalización de la promoción.

b) **Objeto:** Describir de forma clara y suficiente en qué consiste la promoción, cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en la promoción.

c) **Restricciones:** Las limitaciones deberán ser informadas de manera previa, clara y precisa en su redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no faciliten previa o simultáneamente los términos de la promoción.

d) **Reclamo del premio o beneficio:** Se deberá informar al consumidor cuál es el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o la persona contacto.

e) **Sorteo:** El sorteo o escogencia del consumidor ganador de la promoción, deberá hacerse ante notario público o cualquier otro medio equivalente y deberá publicarse como principio, por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer la promoción o bien, en un medio de comunicación social y de alcance nacional.

Dicha información deberá estar a disposición de los consumidores para su consulta de la misma forma y por los mismos medios en que se da a conocer la promoción al público consumidor o bien por cualquier otro medio siempre y cuando se informe al consumidor en la publicidad el lugar para encontrarla. También podrá ser remitida en versión digital

a la DAC con el fin de que ésta la ponga a disposición de los consumidores; sin perjuicio del deber del comerciante o proveedor de publicarlo por su cuenta. La información antes descrita podrá estar contenida en un reglamento redactado al efecto.

**Artículo 70.**—Rectificación de la oferta, la promoción y la publicidad. Cuando existan incumplimientos a las exigencias previstas en este reglamento, el proveedor estará obligado a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información correcta u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

**Artículo 71.**—Carga de la prueba. La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria, corresponderá al comerciante o proveedor.

**Artículo 72.**—Justificación de aseveraciones sobre los productos. El comerciante o proveedor que en la publicidad utilice descripciones, aseveraciones, afirmaciones o ilustraciones, que se refieran a hechos verificables, deberá estar en posibilidad de justificarlas. La veracidad de la evidencia se valorará en el tanto demuestre no sólo las aseveraciones expresas, sino también, la impresión global que cause o pueda causar el material divulgado.

**Artículo 73.**—Suspensión o aclaración de la publicidad. La CNC es el órgano con competencia para acoger o rechazar una solicitud de medida cautelar de suspensión en materia de publicidad. Esta medida deberá ser dictada mediante resolución debidamente razonada, de conformidad con los artículos 53, 56, 61 y 71 de la Ley.

**Artículo 74.**—Sobre el uso de avales. Los logos avales que se incorporen en el empaque de un producto son una garantía de calidad, forman parte integral de la información que se brinda al consumidor, por lo que les son aplicables todas las disposiciones de la Ley y de este reglamento.

## **SECCIÓN SEXTA**

### **Retiro de productos**

**Artículo 75.**—Sobre el deber de informar. Con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan un alto grado de peligrosidad para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo inmediatamente del mercado.

**Artículo 76.**—Sobre el procedimiento de retiro voluntario. Todo retiro del mercado debe ser comunicado de inmediato a la DAC mediante nota debidamente firmada por el comerciante, acompañada de una declaración jurada que contenga:

- a) Indicación clara del riesgo o peligro motivo del retiro.
- b) Identificación de los productos: modelo, serie, lote y otros.
- c) Cantidad ingresada al país y la vendida cuando corresponda.
- d) Identificación de las personas físicas o jurídicas a quienes se les vendieron los productos, cuando sea posible.

De igual manera deberá acompañar los documentos de una propuesta de procedimiento para el retiro del mercado y las acciones para remediar la situación de riesgo.

La DAC procederá a analizar la documentación que acompaña la solicitud de retiro del mercado y se pronunciará mediante una resolución administrativa debidamente motivada en cuanto a los alcances de éste en el mercado.

La DAC podrá ordenar cualquier otra medida para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, así como para informarles de modo claro sobre los alcances del retiro y los riesgos que representa el uso o consumo de los productos. Se ordenará una publicación en un medio de comunicación colectiva en aras de alertar a todos los consumidores afectados.

**Artículo 77.**—Vigencia. El periodo de vigencia del retiro será de un año, contado a partir de la fecha de la publicación mencionada en el artículo anterior.

**Artículo 78.**—Sobre el procedimiento de retiro obligatorio. En el supuesto de que sea la Administración quien tenga conocimiento de que un bien o un artículo ha sido objeto de retiro en otros países, la DAC quedará facultada para solicitar al comerciante o proveedor la información descrita en el artículo 76 del presente reglamento con el fin de tomar las acciones administrativas que en derecho correspondan. Para ello se otorgará el plazo de diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la LGAP.

**Artículo 79.**—Otras medidas. Todo lo indicado en esta sección es sin perjuicio de las medidas que pueda ordenar la CNC conforme a la Ley y a este reglamento. También sin perjuicio de las acciones que en defensa de sus derechos e intereses legítimos y económicos puedan plantear los consumidores ante la CNC o cualquier otro órgano competente.

## **SECCIÓN SÉTIMA**

### **Ventas a domicilio y derecho de retracto**

**Artículo 80.**—Ventas a domicilio o fuera del establecimiento comercial. Son todas aquellas que se lleven a cabo fuera del local o establecimiento del comerciante o proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien.

**Artículo 81.**—Indicación del domicilio del vendedor. La factura o comprobante de compra que se entregará al comprador, deberá indicar el domicilio del vendedor o bien el lugar que éste tenga previsto para la devolución de mercaderías o para la atención de consumidores. A falta de dicha indicación se entenderá como su domicilio cualquiera de las oficinas o locales que mantenga abiertos al público, aunque sean de carácter temporal o incluso -en última instancia- el domicilio de su representante legal.

El comerciante está obligado a notificar por un medio de comunicación de alcance nacional a todos los consumidores cualquier cambio en su domicilio, a efectos de que puedan hacer valer sus derechos.

**Artículo 82.**—Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto. Dentro de los ocho días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad. Para estos efectos deberá enviar un escrito, ya sea al domicilio del vendedor, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega; salvo que el vendedor se niegue o imposibilite la obtención de tal constancia en cuyo caso el consumidor podrá probar la diligencia por cualquiera de los demás medios probatorios previstos en el numeral 298 de la LGAP.

El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

Se tendrá por bien ejercido el derecho de retracto si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado éste, en la factura, una dirección incierta, errónea o inexistente.

**Artículo 83.**—Venta de servicios. En la venta de servicios, el retracto sólo procederá en el tanto éstos no se hubieren prestado efectivamente. Si fueron pactados a tractos, el retracto sólo alcanzará la parte no realizada antes del recibo del aviso de rescisión, debiendo el comprador pagar proporcionalmente por la parte recibida.

**Artículo 84.**—Obligaciones del comprador. Si el comprador ya ha recibido los bienes adquiridos, deberá devolverlos sin uso y en las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta. En todos los casos, se deberá además devolver la factura o comprobante de pago original.

**Artículo 85.**—Obligaciones del vendedor. El comerciante o proveedor contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos, menos lo que corresponda a cualesquier menoscabo que haya sufrido la mercadería devuelta, incluyendo sus accesorios; sin embargo, tendrá derecho a exigirle al comprador que extienda constancia de recibo por este concepto, sin la cual el retracto resultará ineficaz.

El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución.

Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.

En caso de no existir acuerdo, el consumidor podrá acudir a la CNC.

**Artículo 86.**—Recibo de los bienes y ratificación de la venta. Salvo caso de error o prueba en contrario, cuando el comprador que haya dado aviso de rescisión reciba personalmente y con posterioridad al aviso los bienes comprados, se presumirá la definitiva ratificación del negocio, teniéndose el retracto por no puesto.

**Artículo 87.**—Excepciones al derecho de retracto. No procederá el derecho al retracto en los siguientes casos:

a) Tratándose de bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados, usados o sacados de su empaque.

b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

Si los bienes estuviesen en proceso de fabricación o preparación, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho. Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.



Los comerciantes que vendan este tipo de bienes deberán advertir al consumidor la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato, en caso de existir, o en otro documento.

## **SECCIÓN OCTAVA**

### **Conciertos y otros espectáculos públicos**

**Artículo 88.**—Deber de informar. El comerciante que promueva una actividad deberá informar al consumidor de modo claro, veraz y suficiente todos los elementos relevantes para la adopción de una decisión de consumo informada en cuanto al evento promocionado. Entre ellos la fecha, la hora, el lugar donde se llevará a cabo, los medios de venta de los boletos o tiquetes de entrada en los puntos de venta o medios electrónicos.

También deberá incluir en estos al menos el nombre del organizador, número de cédula física o jurídica (según corresponda) y algún medio de contacto.

El precio de los boletos o tiquetes deberá estar indicado de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos o cargos cuando correspondan.

El comerciante deberá tener la confirmación del evento a realizarse, es decir de previo a publicitar el evento y vender de las entradas.

**Artículo 89.**—Respeto a las condiciones de la contratación. El comerciante o proveedor deberá respetar las condiciones de la contratación. Lo ofertado y publicitado integra el contrato en los términos indicados en la Ley y el presente reglamento.

La entrada, boleto o tiquete, se constituye en un título al portador para ejercer cualquier reclamo ante la CNC y ante la jurisdicción que corresponda.

**Artículo 90.**—Variación en las condiciones contractuales. En caso de que sobrevenga una variación en las condiciones informadas sobre el concierto o espectáculo, el comerciante o proveedor deberá informar sobre estas variaciones de forma suficiente en medios de circulación nacional. Además, para aquellos consumidores que no acepten dicha variación, la empresa deberá proceder a la devolución de lo pagado por el boleto, o tiquete de entrada, según lo establecido en esta sección.

**Artículo 91.**—Sobre la cancelación del concierto o espectáculo. De presentarse una imposibilidad material para realizar el concierto o espectáculo, el comerciante o proveedor deberá proceder a la devolución de la totalidad de lo pagado por el consumidor por el boleto o tiquete de entrada.

**Artículo 92.**—Sobre la devolución del dinero. En caso de variación de las condiciones contractuales no aceptadas por el consumidor o de cancelación del concierto o espectáculo, el comerciante deberá procurar la devolución de todo el dinero cancelado por los consumidores por el medio utilizado para su adquisición.

En caso de sobrevenir alguna imposibilidad para utilizar este medio, el consumidor deberá informarlo y señalar alguna alternativa para que le devuelvan el monto cancelado.

**Artículo 93.**—Deber de informar a la DAC. En caso de variación de condiciones contractuales o cancelación del concierto o espectáculo, el comerciante que lo promovió deberá informar a la DAC, bajo declaración jurada en el plazo de diez días hábiles



después de que se materialice alguno de los supuestos indicados anteriormente, lo siguiente:

- a) Representante legal de la empresa promotora del espectáculo, organizadores, patrocinadores, y demás personas involucradas.
- b) La cantidad de entradas o tiquetes vendidos, el medio utilizado para su venta directa o por medio de tarjeta de crédito o débito, entre otros.
- c) La forma en que le será devuelto el dinero a los consumidores, que podrá ser: en el punto de venta donde fue adquirido el boleto, reversión del cargo en el caso de que se haya pagado por medio de tarjeta de crédito o débito, o en la alternativa informada por el consumidor.
- d) El plazo, la fecha, el horario y el lugar donde se devolverán los dineros.
- e) Deberá indicar nombre, dirección, teléfono, para evacuar cualquier duda del consumidor.
- f) Deberá señalar un lugar para atender notificaciones.

La DAC mediante resolución administrativa, resolverá si aprueba o no el plan remedial propuesto por el comerciante.

El representante de la empresa promotora deberá acatar lo dispuesto en la resolución administrativa y quedará obligado a informar sobre los avances y el resultado del procedimiento de devolución de dinero a los consumidores según lo indicado en ella.

**Artículo 94.**—Remisión al Ministerio Público. En el supuesto de que el comerciante o proveedor no cumpla con lo dispuesto en esta sección, la DAC procederá a remitir al Ministerio Público para su conocimiento y trámite la documentación, por considerarse infringido el artículo 63 de la Ley.

## **CAPÍTULO V**

### **Procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **Disposiciones generales**

**Artículo 95.**—Principios. La CNC regirá sus actuaciones sujeta a los principios de oralidad, celeridad e inmediación de la prueba. Deberá ajustar su actuación al procedimiento y las normas de funcionamiento establecidas en este reglamento y, supletoriamente, al CPCA, al Libro II de la LGAP y demás normas aplicables.

**Artículo 96.**—Inicio del procedimiento. El procedimiento se iniciará por la presentación de una denuncia de conformidad con el artículo 56 de la Ley. Cualquier persona física o jurídica tiene derecho a denunciar ante la CNC las violaciones a las disposiciones de la Ley y el presente reglamento.

Los órganos de la Administración Pública y las organizaciones de consumidores podrán denunciar ante la CNC la afectación de derechos e intereses colectivos de los consumidores en los términos dispuestos en la Ley.

**Artículo 97.**—Presentación de denuncias. Las denuncias por infracción a la Ley podrán ser presentadas ante la UTA de la CNC, o bien ante cualquier oficina del MEIC, quien deberá remitirla de inmediato y sin más trámite a la primera.

**Artículo 98.**—Requisitos de la denuncia. Toda denuncia deberá presentarse por escrito firmado, en idioma español y cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Datos personales del denunciante y lugar para recibir notificaciones.

- b) Relación sucinta del hecho u omisión que la motiva.
  - c) Datos del proveedor contra el que se plantea la denuncia y la dirección donde puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia donde contrató el bien o servicio.
  - d) Aportar las pruebas con que cuente para el sustento de la denuncia.
- La denuncia no está sujeta a otras formalidades ni requerirá de autenticación.

**Artículo 99.**—Sobre la condición de artesano y pequeño industrial. La condición de artesano y pequeño industrial conforme a lo establecido en la Ley y este Reglamento, deberá ser acreditada por el interesado mediante una declaración jurada que contenga como mínimo:

- a) Artesano: descripción de la actividad a la que se dedica.
- b) Pequeño industrial: ingreso anual.

**Artículo 100.**—Admisibilidad y subsanación. La UTA contará con un plazo máximo de treinta días hábiles para estudiar y pronunciarse sobre la admisibilidad de la denuncia. Las denuncias notoriamente improcedentes o inadmisibles serán rechazadas de plano por este órgano.

Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva, o no llene los requisitos de la denuncia, se prevendrá al denunciante que corrija los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a diez días hábiles. De no corregirlos, la denuncia será rechazada de plano por el órgano técnico.

Contra la resolución que rechaza una denuncia, únicamente procede el recurso de apelación, que deberá ser interpuesto dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación y será conocido por la CNC.

**Artículo 101.**—Conciliación. Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, el órgano técnico convocará a una audiencia de conciliación a los interesados.

El resultado de la audiencia se hará constar en un acta que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos previstos en el artículo 9 de la ley mencionada.

Una vez iniciada la audiencia y a instancia de los interesados, a juicio del conciliador podrá suspenderla por una única vez.

**Artículo 102.**—Auto de apertura y traslado de cargos. En los casos en que proceda, los funcionarios de la UTA se constituirán inmediatamente en órgano director y se procederá a dar inicio al procedimiento con el respectivo traslado de cargos.

La resolución que da inicio al procedimiento tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación del proveedor presuntamente responsable.
- b) Descripción sucinta de los hechos que motivan la apertura del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- c) Indicación del derecho a formular alegaciones y aportar prueba.

Cuando corresponda, también se especificarán las medidas cautelares que disponga la CNC de conformidad con el artículo 61 de la Ley, sin perjuicio de las que se puedan adoptar con posterioridad durante el trámite del procedimiento.

Contra la resolución que inicia el procedimiento, proceden los recursos de revocatoria y apelación, que deberán ser interpuestos dentro de los tres días hábiles siguientes

contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación. El recurso de revocatoria será resuelto por el órgano director y el de apelación por la CNC.

**Artículo 103.**—Comparecencia. El procedimiento se tramitará mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes. La citación a la comparecencia se hará con quince días hábiles de anticipación. De lo actuado en la comparecencia se levantará el acta de conformidad con el artículo 138 del presente reglamento.

**Artículo 104.**—Prueba para mejor resolver. La CNC podrá ordenar prueba para mejor resolver, de forma excepcional, cuando lo estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos denunciados. Una vez presentada la información prevenida, se dará a la contraparte audiencia por el plazo de tres días hábiles para lo que en derecho corresponda.

**Artículo 105.**—Procedimiento sumario para hechos de mera constatación. Si de la comprobación material de las pruebas aportadas en la denuncia, se derivan indicios suficientes para demostrar el incumplimiento de las obligaciones del agente económico establecidas en la Ley, y no resulte necesario que, previo a la imposición de la respectiva sanción, sea precedida por una investigación tendiente a la comprobación de la falta, se tramitará el asunto mediante procedimiento administrativo sumario de conformidad con el Título Sexto, Capítulo Segundo de la LGAP.

**Artículo 106.**—Resolución final. Concluida la instrucción del expediente, será trasladado a la CNC para su resolución final, de conformidad con los artículos 56 de la Ley y 329 de la LGAP.

**Artículo 107.**—Criterios de valoración. Para determinar la sanción a imponer, la CNC deberá tomar en consideración los siguientes criterios de valoración:

- a) El riesgo para la salud, la seguridad de los consumidores o el medio ambiente.
- b) La posición del infractor en el mercado.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El carácter intencional de la infracción.
- e) La gravedad de la infracción.
- f) La reincidencia del infractor.
- g) El daño o perjuicio ocasionado al consumidor, o a la sociedad en general.

Cuando de la violación de una norma derive necesariamente la comisión de otra u otras infracciones, se deberá imponer la sanción correspondiente a la multa más alta.

**Artículo 108.**—Recurso contra el acto final. La resolución final de la Comisión tendrá recurso de reposición el cual deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la comunicación del acto. De no interponerse recurso, o bien, resuelta la reposición, se tendrá por agotada la vía administrativa. Las resoluciones finales emanadas de la CNC podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

**Artículo 109.**—Publicidad de la resolución. La CNC puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social, la sanción u orden impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Actual o potencial riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.
- b) Afectación del ambiente.
- c) Incumplimiento de los estándares de calidad o reglamentos técnicos respectivos.
- d) Reincidencia según se define en el artículo 2º de este reglamento.
- e) Lesión directa o potencial a los intereses de la generalidad de los consumidores.

**Artículo 110.**—Notificaciones. La notificación al denunciante se realizará en el lugar señalado, caso contrario se procederá a la notificación automática.

La notificación al denunciado deberá realizarse en el lugar indicado por éste. En caso de no haber señalado lugar para estos efectos, deberá realizarse de conformidad con las opciones que a continuación se detallan:

- a) En el establecimiento comercial con persona mayor de edad debidamente identificada, entiéndase agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
- b) En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior, estuviere cerrada o no existiere.
- c) En el domicilio social establecido por el Registro Público de la Propiedad.
- d) En cualquier domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal.

Cuanto el denunciado tenga varios puntos de venta podría señalar un solo lugar para recibir notificaciones; operando la notificación automática en caso de no señalar lugar de notificaciones.

Se producirá la notificación automática si el medio escogido imposibilitare la notificación por causas ajenas a este despacho o bien si el lugar señalado permaneciere cerrado, fuere impreciso, incierto o inexistente

En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley de Notificaciones y otras comunicaciones judiciales.

**Artículo 111.**—Casos de infracción al artículo 67 de la Ley. En los casos de infracción al artículo 67 de la Ley, servirá como denuncia la certificación formal que expedirá la dependencia respectiva, indicando: nombre o razón social del denunciado, calidades o datos generales de identificación, dirección exacta del establecimiento, listado preciso de los informes, documentos o muestras que no fueron entregados por el denunciado, plazo que se le concedió para cumplir, copia de la solicitud con fecha de recibido y constancia de que, vencido el plazo, se incumplió con lo requerido.

Estos casos se tramitarán mediante procedimiento administrativo sumario, teniéndose el expediente por instruido mediante la mencionada certificación y procediendo directamente a brindar la audiencia del artículo 324 de la LGAP. En el caso de que la CNC tenga por comprobada la infracción, en el acto final deberá ordenar al infractor que cumpla con lo originalmente requerido, dentro del plazo que al efecto se le señalará y que no será menor de diez días hábiles, bajo apercibimiento de que de no hacerlo se procederá a testificar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley.

En la valoración del caso, la CNC estará obligada a sopesar la razonabilidad y justificación del requerimiento hecho al denunciado, de manera tal que se le exonere en los casos en que los informes, documentos o muestras solicitadas, se consideren excesivos o ajenos a las funciones del MEIC.

**Artículo 112.**—Preconstitución de prueba. Desde el momento mismo de la recepción de la denuncia, la UTA deberá actuar aceleradamente para recolectar y conservar todos

aquellos elementos probatorios de relevancia para el caso, aún cuando no se haya tramitado o agotado la etapa de conciliación.

**Artículo 113.**—Arbitraje. Cuando las partes decidan recurrir al arbitraje en los términos del artículo 58 de la Ley, se aplicarán las reglas de la legislación procesal común.

Los órganos y entidades gremiales, representativas del sector, podrán formar sus propios centros de arbitraje y mantener registros de árbitros de reconocido prestigio. Es entendido, en todo caso, que su intervención deberá ser consentida por todas las partes interesadas.

La decisión de someter al arbitraje un caso no impedirá que la CNC conozca o continúe conociendo de sus aspectos no patrimoniales, cuando se estime que está de por medio el interés de la colectividad. En este supuesto, se tendrá automáticamente como parte a la dependencia competente del MEIC, con la que se continuarán los trámites.

**Artículo 114.**—Sobre el registro de árbitros de la CNC. Las personas acreditadas como árbitros que deseen resolver conflictos o diferencias que surjan en el marco de la Ley, deberán presentar una solicitud ante la UTA acompañada de los respectivos atestados para ser incluidos en el registro establecido en el artículo 58 de la Ley.

La lista-registro mencionada estará disponible al público.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Medidas cautelares y preventivas**

**Artículo 115.**—Medidas cautelares. Cuando corresponda, la CNC podrá disponer las medidas cautelares que estime necesarias de conformidad con el artículo 61 de la Ley y lo dispuesto en el CPCA.

Después de recibida una denuncia, y aún cuando no se haya tramitado o agotado la etapa de conciliación, la UTA podrá solicitar a la CNC la aplicación de medidas cautelares tales como ordenar el congelamiento o decomiso de bienes o productos, u ordenar la suspensión o cese de los hechos denunciados.

En los casos de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido, o acaparada; que de alguna manera pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo, bastará el indicio claro de su existencia.

Para la adopción de una medida cautelar en el procedimiento se deberá seguir el trámite descrito en el CPCA.

**Artículo 116.**—Sobre el informe técnico. Al acordar la medida, la CNC podrá requerir la inmediata realización de un estudio técnico que determine la necesidad de mantener la medida cautelar dictada. Dicho estudio técnico no será necesario cuando el hecho denunciado sea evidente y manifiesto.

El plazo para rendir el informe no podrá exceder de dos meses, salvo casos debidamente calificados que conforme a las reglas de la ciencia, la técnica, la lógica o la conveniencia, requieran un plazo mayor para realizarlo.

Transcurrido el plazo, debe darse audiencia por tres días hábiles a los particulares afectados por esta medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan.

Cumplido ese trámite, la CNC, mediante resolución fundada, deberá resolver lo que corresponda, incluyendo si procede o no mantener el decomiso de los bienes. En el caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que ésta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede.

Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a alguna institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.

**Artículo 117.**—Medida preventiva. En los casos que la CNC considere oportuno, y siempre y cuando el daño al consumidor no sea inminente, la CNC podrá emitir una prevención de suspender, cesar o corregir el hecho denunciado en un plazo no superior a diez días hábiles.

De cumplirse con lo prevenido, previa verificación se procederá al archivo del expediente administrativo. Caso contrario, se continuará con el procedimiento administrativo.

Esta prevención se efectuará únicamente en aquellos asuntos que reúnan las siguientes características:

- a) Que no se haya causado daño individualizado a un consumidor.
- b) Que se trate de un asunto subsanable en materia de información básica a la generalidad de los consumidores como es la indicación del precio de los bienes y servicios, la inclusión de los impuestos correspondientes en el precio final y los sistemas de venta a crédito.

En caso de reincidencia, no será aplicable la prevención contemplada en este artículo.

## **CAPÍTULO VI**

### **Disposiciones comunes a la Comisión para Promover la Competencia y a la Comisión Nacional del Consumidor**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

##### **Sobre las Sesiones**

**Artículo 118.**—Designación del Presidente. El Presidente será nombrado de entre los miembros de la respectiva Comisión, por la mayoría absoluta de sus miembros, y durará en su cargo dos años, pudiendo ser reelecto por periodos definidos.

**Artículo 119.**—Facultades de los Presidentes de las comisiones. El Presidente tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Presidir, con todas las facultades necesarias para ello, las reuniones del órgano, las que podrá suspender en cualquier momento por causa justificada;
- b) Velar porque la Comisión cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función;
- c) Fijar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores del órgano;
- d) Convocar a sesiones extraordinarias;
- e) Confeccionar el orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas al menos con tres días de antelación;
- f) Resolver cualquier asunto en caso de empate, para cuyo caso tendrá voto de calidad;
- g) Actuar como vocero de la Comisión ante cualquier instancia;
- h) Ejecutar los acuerdos de la Comisión; y,
- i) Las demás que le asignen las leyes y los reglamentos.

**Artículo 120.**—Designación del secretario. Cada comisión nombrará un secretario, quien podrá o no ser uno de sus propios miembros, y que tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Levantar las actas de las sesiones del órgano;



- b) Comunicar las resoluciones del órgano, cuando ello no corresponda al presidente; y
- c) Las demás que le asignen la ley o los reglamentos.

El nombramiento del secretario será por un plazo de dos años prorrogable automáticamente por el mismo plazo, salvo acuerdo en contrario.

**Artículo 121.**—Designación de presidente o secretario ad ínterim. En caso de ausencia o de enfermedad y, en general, cuando concurra alguna causa justa, el presidente y el secretario de la comisión serán sustituidos por un presidente y un secretario ad ínterim, designando al primero necesariamente de entre los restantes miembros propietarios o que estén fungiendo como tales en la sesión.

**Artículo 122.**—Frecuencia de las sesiones. Cada comisión se reunirá ordinariamente al menos una vez por semana, en la hora y fecha que se designe, y para lo cual no hará falta convocatoria especial.

Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una convocatoria por escrito, con una antelación mínima de veinticuatro horas, y acompañando copia del orden del día, salvo los casos de urgencia.

No obstante, quedará válidamente constituida la comisión, sin cumplir todos los requisitos referentes a la convocatoria o al orden del día, cuando asistan todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

**Artículo 123.**—Quórum de las sesiones. Para sesionar se requiere de la presencia de cuatro miembros de la COPROCOM, y de tres miembros de la CNC.

**Artículo 124.**—Asistencia y votaciones. Las sesiones de las comisiones serán siempre privadas, pero el órgano podrá disponer, acordándolo así por unanimidad de sus miembros propietarios presentes, que tengan acceso a ellas el público en general o bien ciertas personas o asesores, concediéndoles o no el derecho de participar en las deliberaciones con voz pero sin voto.

Tendrán derecho a asistir con voz pero sin voto los miembros suplentes de las Comisiones. Los suplentes que actúen como tales en las sesiones, devengarán media dieta.

También tendrán derecho a asistir con voz pero sin voto, los directores y jefes de la UTA que corresponda, salvo que la Comisión pertinente disponga lo contrario o bien solicite su retiro momentáneo para la discusión de los asuntos que así lo ameriten.

Los acuerdos serán adoptados por no menos de tres votos de los miembros propietarios de la COPROCOM y dos votos en el caso de la CNC. Quien decida salvar su voto, deberá razonarlo en el acta, quedando en tal caso exento de las responsabilidades que en su caso pudieren derivarse de los acuerdos.

No podrá ser objeto de acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que sea declarada su urgencia por el voto favorable de todos los miembros.

**Artículo 125.**—Impedimento, excusa y recusación. Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el capítulo V del título I del Código Procesal Civil.

Igualmente, serán motivos de excusa para los miembros de la COPROCOM cuando algún agente económico del que sea propietario, director, representante, abogado o consultor, sea competidor de algún agente económico involucrado en un procedimiento o investigación; así como en asuntos que interesen de la misma forma a su cónyuge, a



sus ascendientes o descendientes, hermanos, cuñados, tíos y sobrinos carnales, suegros, yernos, padrastros, hijastros, padres o hijos adoptivos.

El procedimiento que se debe seguir en estos casos, es el establecido en el Código referido.

**Artículo 126.**—Plazo para comunicar ausencias, excusas o inhibiciones. En caso de ausencia temporal de un miembro propietario, o de impedimento o excusa para conocer un asunto incluido en la convocatoria a sesión, éste deberá comunicar esa circunstancia por escrito al director, al menos durante la jornada laboral del día anterior a la celebración de la sesión, con el fin de que convoque a uno de los miembros suplentes.

**Artículo 127.**—Suplencias. Sin perjuicio del derecho que tienen los miembros suplentes de asistir a todas las sesiones, cuando un miembro suplente sea llamado a sustituir a un propietario, deberá ser convocado de acuerdo a un rol que la comisión acuerde para ese efecto, al menos el día anterior a la celebración de la sesión.

A los suplentes les corresponderá estar disponibles para asistir a sesión de conformidad con el rol acordado.

**Artículo 128.**—Justificación de ausencias. Salvo casos de fuerza mayor debidamente demostrados, únicamente se considerarán justificadas las ausencias de los miembros propietarios o a los que les corresponda fungir en esa condición, por motivos de enfermedad, viaje fuera del país, laborales impostergables o indelegables.

**Artículo 129.**—Causales de remoción. Las causales de remoción de los miembros de las comisiones previstas en los artículos 23 y 50 de la Ley son aplicables tanto a los miembros propietarios como a los suplentes.

Para efectos de la causal prevista en el inciso e) de esos artículos se computarán únicamente las ausencias injustificadas.

En caso de que para algún miembro de las comisiones se configure una causal de remoción, el Director Ejecutivo respectivo deberá comunicarlo así al Ministro con el fin de que proceda conforme con lo dispuesto en la Ley.

**Artículo 130.**—Acta de las sesiones. De cada sesión se levantará un acta, que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de la deliberación, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos. No será necesario consignar en el acta el texto íntegro de los votos tomados en la decisión de expedientes sometidos a conocimiento y resolución de las comisiones.

Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de esa aprobación, carecerán de firmeza los acuerdos tomados, a menos que se acuerde su firmeza inmediata por las dos terceras partes de los miembros presentes.

Las actas serán firmadas por el presidente y el secretario, así como por aquellos miembros que hubieren hecho constar su voto disidente.

**Artículo 131.**—Recurso de revisión de los acuerdos. En caso de que alguno de los miembros del órgano interponga recurso de revisión contra un acuerdo, éste será resuelto al conocerse el acta de esa sesión, a menos que, por tratarse de un asunto que el presidente juzgue urgente, prefiera conocerlo en sesión extraordinaria.

El recurso de revisión deberá ser planteado a más tardar al discutirse el acta y se resolverá en la misma oportunidad.

Las simples observaciones de forma, relativas a la redacción de los acuerdos, no serán consideradas para efectos del inciso anterior como un recurso de revisión.

**Artículo 132.**—Votos de la CNC. La CNC decidirá los expedientes sometidos a su consideración mediante un acto administrativo debidamente motivado. Adoptado el acuerdo, la resolución será redactada, por el integrante a quien corresponda, salvo que éste haya quedado en minoría en la votación, en cuyo caso redactará uno de los votantes de mayoría. Deberá indicarse en la resolución el nombre del miembro que redactó. El plazo para la redacción no deberá exceder de 15 días, considerándose la demora injustificable como negligencia, para los efectos del artículo 50 inciso b) de la Ley.

## **SECCIÓN SEGUNDA** **Sobre el procedimiento**

**Artículo 133.**—Integración y funciones de las Unidades Técnicas de Apoyo. Cada UTA será responsable de realizar todos los estudios e investigaciones sobre asuntos que le compete resolver a la comisión respectiva. Su jefatura, o cualquiera de sus funcionarios, fungirán como órgano director de los procedimientos administrativos, salvo que la comisión disponga otra cosa.

**Artículo 134.**—Notificaciones por telefacsímil. Las notificaciones podrán enviarse por vía de facsímil (fax) a las partes que así lo hayan solicitado expresamente. En estos casos, valdrá como prueba de la notificación la constancia del funcionario encargado de que envió la notificación. En todos los casos el funcionario encargado deberá corroborar que la notificación fue recibida en forma completa, por la vía telefónica, e incluirá en la constancia el nombre de la persona que haya confirmado la recepción. Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, las partes que soliciten que se les envíen notificaciones por vía de facsímil deberán indicar expresamente tanto el número de facsímil como el número de teléfono y el nombre de la o las personas responsables de confirmar la recepción.

**Artículo 135.**—Información confidencial. Las Unidades Técnicas de la COPROCOM y la CNC, como órgano director de los procedimientos, deberán determinar cuál información de la aportada por las partes tiene carácter confidencial, ya sea de oficio o a petición de la parte interesada. La información determinada como confidencial deberá conservarse en legajo separado y a ella sólo tendrán acceso los representantes o personas debidamente autorizadas de la parte que aportó la información. La Unidad Técnica podrá requerir a la parte que suministró información confidencial, que presente un resumen no confidencial de ésta, el cual pasará a formar parte del expediente al que tienen acceso las partes y cualquier abogado en los términos del artículo 272 de la LGAP.

**Artículo 136.**—Responsabilidad del denunciante. La responsabilidad del denunciante, en caso de denuncia calumniosa, se regirá por lo previsto en la legislación penal correspondiente.

**Artículo 137.**—Acceso al expediente. Durante toda su tramitación, el acceso a los expedientes se regulará por lo dispuesto en los numerales 272 a 274 de la LGAP.

**Artículo 138.**—Comparecencia. Los procedimientos administrativos ordinarios se tramitarán mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes.

De estas comparecencias se levantará un acta cuyo contenido será el que exige el CPCA, junto con la correspondiente grabación por medios digitales o de video, que sustituirá la transcripción íntegra de lo acontecido, salvo que el órgano director del procedimiento determine lo contrario.

**Artículo 139.**—Desistimiento de la parte interesada. Cuando en los casos sometidos a conocimiento de las comisiones, se presente un desistimiento, se estará conforme a lo dispuesto en el numeral 339 inciso 3) de la LGAP.

En el caso de la CNC, se tendrá automáticamente a la DAC como parte interesada para efectos de continuar los trámites.

**Artículo 140.**—Levantamiento del velo social. La COPROCOM, la CNC y los tribunales jurisdiccionales correspondientes podrán prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económicos y comerciantes cuando no correspondan a la realidad de los hechos investigados. En estos casos, se enderezarán los procedimientos contra el establecimiento o persona física o jurídica, de hecho o de derecho, que aparezca externamente como titular de la empresa o actividad económica objeto de indagación. No obstante, en tales supuestos, la notificación inicial deberá efectuarse necesariamente en el propio establecimiento del agente económico o comerciante en cuestión, entendiendo por tal ya sea su sede principal de negocios, o bien la oficina o local que mantenga abierto al público.

**Artículo 141.**—Recursos contra las resoluciones finales. Contra las resoluciones finales o que le pongan término al proceso, dictadas por las Comisiones, sólo cabrá recurso de reposición dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la última comunicación del acto.

**Artículo 142.**—Ejecutoriedad de las resoluciones. Las resoluciones de la COPROCOM y CNC serán ejecutadas en los términos del numeral 149 de la LGAP. En particular, las sanciones de multa que imponga la segunda lo serán conforme al inciso I acápite a) de dicha norma. La certificación será expedida por el secretario de la CNC o COPROCOM según corresponda, una vez cumplidas las dos intimaciones que menciona el artículo 150 inciso 2) de esa ley, y se enviará a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado.

En todo caso, una vez notificada la resolución que impone la multa, la parte sancionada deberá hacer el pago correspondiente mediante entero de gobierno dentro del plazo de diez días hábiles y deberá presentar el original o copia certificada a la comisión que corresponda.

Las comisiones deben llevar un registro actualizado de las multas impuestas y las pagadas.

**Artículo 143.**—Envío al Ministerio Público, Procuraduría General de la República o cualquier otra institución. Se comisiona a las Unidades Técnicas de Apoyo para que envíen mediante oficio y por mandato de las Comisiones, las piezas testimoniadas de los expedientes administrativos al Ministerio Público, a la Procuraduría General de la República, o a cualquier otra institución según corresponda.

## **SECCIÓN TERCERA**

### **Responsabilidad**

**Artículo 144.**—Régimen de responsabilidad. Los agentes económicos y los proveedores de bienes o servicios, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, incurrirán en responsabilidad tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aún cuando no tengan con ellos una relación laboral.

**Artículo 145.**—Responsabilidad Administrativa. Los agentes económicos y los proveedores son responsables por las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que puedan llegar a corresponderles por los mismos hechos.

**Artículo 146.**—Responsabilidad objetiva. Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio.

La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan.

**Artículo 147.**—Extensión de la responsabilidad. La responsabilidad a que se refiere el artículo anterior abarca las consecuencias inmediatas y mediatas previsibles, e incluye el daño patrimonial y extrapatrimonial.

**Artículo 148.**—Prescripción de la responsabilidad civil. La acción para reclamar la responsabilidad civil prescribirá en un plazo de diez años, contados a partir del momento en que el demandante tuvo o debió haber tenido conocimiento del daño. La prescripción se interrumpe con la presentación de la demanda.

## **CAPÍTULO VII**

### **Control institucional**

## **SECCIÓN PRIMERA**

### **Sobre las inspecciones**

**Artículo 149.**—De las inspecciones. Para efectos de control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento, los funcionarios competentes del MEIC podrán realizar inspecciones administrativas, para lo cual deberán portar y exhibir su correspondiente identificación oficial.

Los funcionarios municipales y miembros de la policía administrativa, debidamente capacitados conforme al programa conjunto que al efecto podrán establecer el MEIC y el (los) municipio(s) o Ministerio(s) correspondiente(s), también podrán efectuar inspecciones, pero únicamente cuando el MEIC, la COPROCOM o la CNC lo soliciten expresamente.

**Artículo 150.**—Propósito de las inspecciones. Las inspecciones tendrán por objeto:

a) Ejercer un control de precios sobre aquellos bienes y servicios afectos a tales medidas, conforme al artículo 5° de la Ley y a este reglamento.

- b) Verificar el correcto estado de las pesas, medidas, registradoras y demás instrumentos de medición empleados por los comerciantes, de acuerdo con los procedimientos establecidos por LACOMET o por la normativa vigente. Al detectar un instrumento defectuoso, alterado o no apto para la actividad comercial correspondiente, el funcionario que realiza la inspección deberá prevenir al comerciante su inmediata reparación o reposición. Si no se atendiera este requerimiento dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente de la notificación, dicho funcionario deberá notificar a la CNC para que ésta acuerde la medida precautoria correspondiente.
- c) Velar porque todo comerciante exponga los precios debidamente actualizados de los bienes o servicios comerciales ofrecidos, conforme a las reglas previstas en la Ley y este reglamento.
- d) Instruir a quienes comercien con bienes y servicios sobre la correcta aplicación de la Ley, su reglamento y demás disposiciones conexas, a fin de favorecer el cumplimiento de sus objetivos.
- e) Verificar los productos para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el ambiente, la seguridad, la calidad, entre otros.
- f) Verificar la correcta aplicación y cumplimiento de las disposiciones de la Ley y el reglamento.
- g) Ejecutar cualquier otra labor que les asigne la COPROCOM, la CNC o los restantes despachos competentes del MEIC.

Artículo 151.—Constatación de posibles infracciones. Cuando en el transcurso de una inspección administrativa, se constate una posible infracción a la Ley o a este reglamento, el funcionario deberá levantar un acta en el lugar de los hechos. El acta necesariamente deberá contener lo siguiente:

- a) Lugar, fecha y hora, nombre y apellidos, condición en la cual actúa el funcionario, número de cédula de identidad o documento oficial de identificación y ubicación actual de la autoridad a cargo de la diligencia.
- b) Nombre del establecimiento de que se trate, así como la ubicación por provincia, cantón y distrito y dirección exacta en la localidad.
- c) Nombre y apellidos, calidades, número de cédula de identidad o documento oficial de identificación y domicilio ya sea del propietario, gerente, administrador, encargado o representante del establecimiento.
- d) Especificación clara y concreta del hecho.
- e) Constataciones realizadas.
- f) La infracción que se estima cometida.
- g) Firma al pie del acta por el funcionario que la levanta y al menos un testigo quien también puede ser un funcionario.

Del acta se entregará una copia ya sea al propietario, gerente, administrador, encargado o representante del establecimiento investigado, el cual deberá acusar recibo del documento. Si no quiere o no puede hacerlo, se dejará constancia de ello en éste.

El documento así completado, junto con cualesquiera muestras y atestados adicionales que corresponda, deberá ser remitido sin dilación a la CNC.

Si de la posible infracción identificada pueden derivarse responsabilidades penales o de otra índole, la CNC procederá de inmediato a testimoniar piezas para su remisión al Ministerio Público o a la autoridad respectiva.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Verificación e investigación de mercados**

**Artículo 152**—Verificación e Investigación de Mercados. La DAC podrá, en el ámbito de sus competencias, realizar investigaciones y verificaciones de mercado. La verificación e investigación de mercados se hará siguiendo la jerarquía y la especialidad normativa según corresponda, esto con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores. De constatarse algún incumplimiento a la normativa se procederá a denunciar ante la CNC, y a representar los intereses de los consumidores en el procedimiento ordinario administrativo. Lo anterior sin perjuicio de los convenios que el MEIC suscriba con otras instituciones, con la finalidad de que efectúen algunas investigaciones y verificaciones de interés para el cumplimiento de sus fines.

Para el cumplimiento de esta función podrá requerir del apoyo de los demás dependencias del MEIC en forma gratuita. También podrá requerir la colaboración a las entidades públicas, colegios profesionales, centros de investigación, instituciones de educación superior, dependencias técnicas de los distintos poderes del Estado y de instituciones autónomas, además, de los entes acreditados conforme a la Ley del Sistema Nacional para la Calidad. Todo lo anterior para el cabal desempeño de sus funciones.

Las entidades anteriormente indicadas no podrán negar su concurso o colaboración salvo por causa justificada de fuerza mayor debidamente demostrada. Para estos efectos los gastos originados por la aplicación del presente artículo se regirán por lo previsto en el artículo 62 de la Ley.

**Artículo 153**.—Procedimiento para el congelamiento. La DAC podrá, de oficio, impedir la comercialización y uso de los bienes que impliquen riesgo o un eventual daño a la salud, la seguridad o el ambiente, mediante la orden de su congelamiento. Igualmente podrá ordenarlo en aquellos casos en que existan evidencias de no ser aptos para el consumo o uso humano, por razones de podredumbre, infestación, alteración, vencimiento, deterioro u otros defectos que afecten la seguridad. El comercio donde se realice el congelamiento deberá remitir copia del acta de congelamiento al productor, fabricante, importador o distribuidor del bien congelado.

La DAC deberá motivar en el acta de verificación respectiva, las razones que dan origen al congelamiento de los bienes y presentar la respectiva denuncia ante la CNC en el plazo máximo de cinco días hábiles, para que ésta conozca de conformidad con los artículos 45 y 61 de la Ley, en concordancia con el 115 y 116 del presente reglamento. Junto con la denuncia deberá aportar el acta, informes de análisis y demás documentos pertinentes.

La CNC deberá expresar mediante resolución fundada si mantiene el congelamiento practicado o bien si ordena el decomiso o la destrucción de los bienes.

Podrá prescindirse del estudio técnico que establece la ley cuando los bienes muestren evidencia clara de no ser aptos o ser peligrosos para el consumo humano, debiendo ordenarse su destrucción.

**Artículo 154**.—Verificación por tercera parte. La DAC podrá verificar productos en el mercado nacional utilizando para tales efectos certificados de tercera parte, acreditados o reconocidos por la autoridad nacional competente; asimismo, la verificación también podría realizarse con el uso de sellos de conformidad o bajo los mecanismos establecidos para estos propósitos. Estos mecanismos de verificación serán utilizados siempre y cuando éstos y sus procedimientos de implementación se encuentren



debidamente contemplados en los reglamentos técnicos específicos o en reglamentos generales.

**Artículo 155.**—Toma de muestras. El MEIC podrá realizar muestreos preliminares o estadísticos según la irregularidad que pretenda verificar. Le corresponderá a la DAC coordinar o realizar tales acciones en el mercado a efectos de lograr una tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor y así cumplir con lo dispuesto en la Ley y en el presente reglamento. Lo anterior sin perjuicio de las atribuciones otorgadas a otros órganos o entes de la Administración Pública.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el artículo 45 de la Ley N° 7472, y con la finalidad de contar con dictámenes técnicos idóneos, el MEIC podrá requerir la colaboración de las instituciones públicas para la realización de análisis, estudios o dictámenes en forma gratuita. De igual manera podrá suscribir convenios con entidades públicas o privadas para estos efectos.

Los entes o laboratorios deberán realizar los análisis a la brevedad posible y entregar del mismo modo su resultado, así como cualquier otra información o documentos que garantice la veracidad del análisis o ensayo practicado. Si la muestra analizada presenta incumplimientos con lo establecido en la regulación pertinente, se tramitará por la vía de denuncia ante la CNC, para que tome la resolución del caso.

**Artículo 156.**—Muestreo Preliminar. Procede el muestreo preliminar en aquellos casos en que no se haya determinado la necesidad de llevar a cabo un muestreo estadístico para demostrar una irregularidad. Las muestras se tomarán en la cantidad mínima necesaria.

**Artículo 157.**—Muestreo Estadístico. El muestreo estadístico se realizará cuando sea necesario para una medición representativa de los parámetros que se quieran verificar y se necesite de la participación de un laboratorio o institución que realice esa evaluación. El tamaño de muestra se tomará según lo indicado en el reglamento específico del producto, si existiera; o en su defecto según lo establecido en el Reglamento técnico de cantidad de producto en preempacado vigente.

**Artículo 158.**—Procedimiento para la toma de muestra estadística. Las muestras serán tomadas en tres tantos y colocadas en empaques debidamente sellados e identificados, sobre los cuales colocarán sus firmas y sellos tanto el funcionario responsable como el representante del establecimiento que asista al acto. Uno de estos tantos será sometido a análisis en las entidades, laboratorios estatales designados al efecto, o en LACOMET según corresponda.

El otro tanto deberá quedar en poder del comerciante, quien será responsable de remitir dicha muestra en su custodia con la copia del acta de toma de muestra al productor, fabricante, importador o distribuidor, según sea el caso, quien podrá someterlo a sus propios análisis en un plazo máximo de tres días. El análisis realizado por el agente económico deberá ser remitido a la DAC en el plazo de diez días contados a partir de la toma de muestra, esto con la finalidad de conocer el resultado del análisis del bien muestreado. Lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades por incumplimiento de deberes establecidos en la Ley y en el presente reglamento.

De no enviarse el informe por parte del comerciante a la DAC en el plazo establecido se continuará con el procedimiento administrativo correspondiente.

El tercer tanto quedará en custodia de la DAC y se empleará para el caso de que surja desacuerdo sobre los resultados de los primeros dos tantos.

Una vez que la DAC cuente con los resultados del análisis del Laboratorio y el remitido por el agente económico, y estos sean distintos se procederá a notificar al productor, fabricante, importador o distribuidor del bien analizado, para lo que se tomará como dirección la que aparezca en la etiqueta del producto, para cumplir con lo establecido en el artículo 160 de este Reglamento.

De no corresponder la dirección que aparece en la etiqueta al productor, fabricante, importador o distribuidor del producto analizado y no poderse notificar se continuará con el procedimiento administrativo.

**Artículo 159.**—Muestreo realizado por terceras partes. En el caso de que el muestreo lo realice un órgano u oficina de la Administración distinta de la DAC, debidamente autorizadas por el MEIC, el tercer tanto deberá ser remitido de inmediato con las firmas y los sellos incólumes sin mayor demora a la DAC y deberá acompañar la documentación idónea del cumplimiento del procedimiento anteriormente descrito.

**Artículo 160.**—Sobre las discrepancias. En caso de existir discrepancia entre los resultados de las pruebas realizadas al primer y segundo tanto se ordenará practicar un análisis sobre el tercer tanto cuyo resultado será definitivo. La custodia de las muestras se efectuará de acuerdo con los lineamientos establecidos por la DAC, pero en todo caso deberá realizarse de modo tal que garantice la integridad de la muestra para su posterior análisis de ser necesario.

**Artículo 161.**—Muestreo estadístico de productos perecederos. En el caso del muestreo estadístico de productos perecederos, esto es, aquellos que se descomponen o deterioran en un período de pocos días, el análisis deberá realizarse en el término máximo de cuarenta y ocho horas, y la custodia no sobrepasará tres días en condiciones adecuadas de refrigeración.

**Artículo 162.**—Reposición de producto. El número de unidades de producto que se tomen para el muestreo estadístico y que consten en el acta respectiva, deberán ser repuestas al comerciante por parte del proveedor.

**Artículo 163.**—Sobre el dictamen técnico. Todo dictamen técnico emitido sobre muestras tomadas conforme a esta sección deberá describir en forma detallada la muestra analizada y dejar constancia acerca de la integridad de los sellos con que se recibieron. Caso contrario, su valor probatorio quedará reducido al nivel indiciario.

**Artículo 164.**—Verificación o control metrológico. Las verificaciones en el campo metrológico serán coordinadas con LACOMET de conformidad con la Ley N° 8279 y los demás reglamentos aplicables.

**Artículo 165.**—Incumplimiento de los deberes anteriores. La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, en muestras o documentos requeridos, de conformidad con esta Sección, debe ser sancionada como falta grave por la CNC.

## **CAPÍTULO VIII** **De las Organizaciones de Consumidores**

### **SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 166.**—Legitimación procesal. Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la CNC y ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados. La coadyuvancia se rige por lo establecido en la LGAP y en el Código Procesal Civil.

**Artículo 167.**—Registro. Las organizaciones de consumidores se constituirán como asociaciones, conforme a la Ley de Asociaciones, Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939, y sin que se requiera que la defensa del consumidor sea su objeto exclusivo. Podrán recibir la calificación de utilidad pública una vez cumplidos los requisitos correspondientes.

La DAC llevará un registro de organizaciones de consumidores, por lo que cada organización deberá acreditar ante ésta su debida constitución y anualmente deberá presentar un plan de trabajo que contenga las acciones y programas especializados en los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Asimismo, deberá presentar ante esa dependencia el correspondiente informe anual de resultados.

**Artículo 168.**—De la RED de organizaciones de consumidores. Créese la RED de organizaciones de consumidores como un mecanismo de coordinación interinstitucional con las instituciones públicas u organizaciones privadas que desarrollen o puedan desarrollar acciones, programas y proyectos tendientes a promover los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

**Artículo 169.**—Funciones de la RED de organizaciones de consumidores. Son funciones de la RED de organizaciones de consumidores, entre otras, las siguientes:

- a) Fomentar la coordinación intra e interinstitucional de los programas y acciones que se ejecuten en beneficio de las organizaciones de consumidores.
- b) Apoyar al MEIC en la elaboración e implementación de las políticas públicas que se definan en beneficio de las organizaciones de consumidores.
- c) Fungir como mecanismo de consulta para la DAC, retroalimentación y apoyo en la implementación de las acciones y funciones que por ley le corresponde ejecutar.
- d) Constituirse en un foro de consulta técnica a solicitud del MEIC cuando se requiera, para el análisis de reformas a leyes, reglamentos o normativa en general que afecte al consumidor.

**Artículo 170.**—Conformación de la RED de organizaciones de consumidores. Cada organización de consumidores participante nombrará un representante propietario y uno suplente ante la RED, quien será responsable de promover la coordinación a lo interno de su organización y con los demás miembros de la RED, de los programas y acciones que en cumplimiento de su quehacer institucional le corresponda desarrollar.

**Artículo 171.**—Atribuciones de la DAC. Son atribuciones de la DAC para con la RED de Organizaciones de Consumidores las siguientes:

- a) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar la participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.
- b) Proporcionar capacitación y asesoría a las organizaciones de consumidores en el tema del consumo y derechos del consumidor.
- c) Coordinar con otras entidades del sector público y privado con el fin de promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores.

- d) Planear y formular proyectos especiales dirigidos a las organizaciones en el tema de consumo.
- e) Fungir como secretaría técnica de la RED de organizaciones de consumidores.

**CAPÍTULO IX**  
**Sobre las ventas a plazo y prestación futura de servicios**  
**SECCIÓN UNICA**

**Artículo 172.**—Tipos de Ventas a Plazo o prestación futura de servicios. Para efectos de la aplicación de este capítulo, se regulan las siguientes:

- a) Las ventas a plazo de bienes muebles, sujetos a una prestación futura.
- b) La prestación futura de servicios, tales como: clubes de viaje, funerarias, planes vacacionales que den participación a los consumidores como miembros, afiliados, dueños, socios o asociados.

**Artículo 173.**—Requisitos para la inscripción de las ventas a plazo o prestación futura de servicios. La inscripción de una empresa, dependerá de la autorización del contrato. El MEIC debe verificar que la empresa solicitante cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que la venta a plazo se ofrezca públicamente o de manera generalizada a los consumidores.
- b) Que la entrega del bien o la prestación del servicio constituya una obligación cuyo cumplimiento, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionado a un hecho futuro.
- c) Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.

**Artículo 174.**—Requisitos para la autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y de prestación futura de servicios. Para la autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y de prestación futura de servicios, el interesado deberá presentar el formulario de solicitud que establezca el MEIC, acompañado de la siguiente documentación:

- a) Copia de la cédula de identidad si se trata de una persona física o certificación de personería jurídica de la(s) empresa(s) responsable(s).
- b) Descripción detallada de los bienes y servicios ofrecidos, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, según los bienes y servicios de que se trate.
- c) En el caso de empresas pertenecientes a un mismo grupo económico, que sean corresponsables en la prestación del bien o servicio objeto del contrato, deberá cada una presentar declaración jurada rendida ante notario público, sobre el giro comercial y su rol en la provisión del bien o el servicio.
- d) Estados financieros auditados del último periodo fiscal y la contabilidad con una antigüedad no mayor de tres meses, esta última cuando así sea requerida. Los estados financieros deberán incluir estados de resultados y balance de situación, así como las notas referidas a dichos estados financieros, especialmente aquellas en relación con el detalle de las inversiones (monto, instrumento mediante el cual se invirtió, entidad en la cual se invierte), de los inventarios (detalle de mercancías en inventario y el monto correspondiente) y de las cuentas por cobrar.

Asimismo, deberán contener detalle de los activos y las garantías que pesen sobre ellas, con detalle del monto y plazo.

Para los casos en que se presenten aumentos en el capital social o en el patrimonio, se deberán aportar los respaldos legales correspondientes.

El MEIC podrá consultar la información financiera de la empresa, tanto al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica como al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica, cuando detecte deficiencias en su presentación.

- e) Copia de las pólizas de seguro con que cuente el comerciante o proveedor para el aseguramiento de la provisión de bienes o prestación futura de servicios, si existieren.
- f) Borrador del contrato que pretenda celebrar con el usuario.
- g) Estar al día con las cuotas obrero patronal de la CCSS.
- h) Estar al día con el permiso de funcionamiento y la patente municipal.
- i) En caso de que el cumplimiento de lo ofrecido recaiga en una tercera persona se deberá presentar original y copia de los acuerdos, contratos, convenios o vínculos comerciales que respalden el contrato.
- j) Estar al día con los requisitos aquí establecidos.

**Artículo 175.**—Comprobación de la solvencia económica. Para efectos de la autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y de prestación futura de servicios, el MEIC comprobará la solvencia económica de acuerdo a los siguientes parámetros:

- a) Suficiencia patrimonial: Es la relación “patrimonio/activo total”, cuyo indicador meta es como mínimo de 0,20.
- b) Riesgo: Es la relación “activo total /pasivo total”, cuyo indicador meta es como mínimo de 1,0.
- c) Liquidez: Es la relación “activo circulante/pasivo circulante”, cuyo indicador meta es como mínimo de 1,0.

Una vez comprobada la solvencia económica el MEIC autorizará únicamente aquellos planes contenidos en los contratos que sean respaldados por el valor de la suficiencia patrimonial.

Aquellas empresas que no cuenten con operaciones comerciales y, por ende, no tengan un sistema contable, deberán rendir una caución o garantía, que será el 0,20 del valor nominal del promedio ponderado de todos los planes establecidos en el contrato por autorizar.

**Artículo 176.**—Sobre la garantía. Cuando la empresa requiera de la autorización de contratos adicionales a los respaldados por la suficiencia patrimonial o no cumpla con los indicadores establecidos en el artículo anterior, el MEIC solicitará la rendición de una garantía o caución que será el 0,20 del valor nominal del promedio ponderado o simple, según la disponibilidad de la información y el tipo de planes establecidos en el contrato por autorizar. En el caso que no se cuente con la información suficiente para obtener el promedio ponderado o se trate de una empresa nueva se utilizará el promedio simple.

**Artículo 177.**—Sobre el tipo de garantía. Para efectos de respaldo, solo se recibirán las siguientes garantías: depósito bancario o una garantía de cumplimiento, ambas por un plazo de un año.

**Artículo 178.**—Contenido de los contratos. El contrato por autorizar deberá estar escrito con letra visible y clara, en idioma español, y contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de celebración y periodo de vigencia.
- b) Identificación clara del nombre de la persona física o jurídica responsable de la ejecución, (número de cédula de identidad o documento de identificación, número de cédula jurídica, dirección exacta de la empresa, números de teléfono, fax y dirección de correo electrónico).
- c) Especificaciones detalladas del bien a entregar o servicio a prestar, así como de las regalías que por su naturaleza se entienden otorgadas como parte del servicio sin costo alguno.
- d) Ofertas o promociones con la descripción exacta de los beneficios o servicios que obtendrá el consumidor y los costos totales o parciales en que debe incurrir para acceder a ellos.
- e) Identificación y descripción de los servicios accesorios que se proporcionarán al usuario, si los hubiere, la forma en que puede acceder a ellos, el costo individual y el monto total a pagar.
- f) Especificación del precio final del bien o servicio objeto del contrato, que incluye todos los costos en los cuales incurrirá el contratante por obtenerlo.
- g) En caso de que el precio final se pague en tramos, el contrato deberá incluir el número de pagos o cuotas, su periodicidad y el importe de cada uno de ellos.
- h) Indicación expresa por parte del comerciante que en el caso en que se dé una imposibilidad de cumplir con lo pactado, el consumidor tendrá derecho a la devolución de lo pagado o, si lo prefiere, a recibir un bien o servicio equivalente o superior a lo pactado.
- i) Procedimiento a seguir por los consumidores que quieran vender, donar, heredar o ceder sus derechos sobre el contrato y la mecánica a seguir para el cálculo de los cargos que, en su caso, se originen por este proceso.
- j) Términos y condiciones de finalización anticipada del contrato por parte del consumidor.

Bajo ninguna circunstancia, procederá el cobro de intereses en este tipo de contratos, salvo en caso de financiamiento.

**Artículo 179.**—Del plazo para resolver la solicitud. Para la resolución de las solicitudes de autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y la de prestación futura de servicios, el MEIC contará con un plazo de un mes, el cual comenzará a correr una vez que se cuente con la información completa.

El procedimiento se iniciará con la presentación de la solicitud ante la Dirección de Estudios Económicos, la cual revisará dentro de los primeros quince días hábiles, que se cumplan todos los requisitos de Ley. En los casos en que la misma no cumpla los requisitos y condiciones se procederá, por medio de un oficio, a notificar al comerciante o proveedor en la dirección señalada por este, a efecto de que, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación, subsane, corrija o complete lo señalado. Vencido este plazo sin que el comerciante o proveedor subsane, corrija o complete lo señalado se procederá a su archivo de conformidad con el artículo 264 de la LGAP.

El comerciante por una única vez, podrá solicitar una prórroga de conformidad con el artículo 258 de la Ley General de Administración Pública, a efecto de cumplir con lo solicitado por el MEIC, el cual valorará los motivos para otorgarla si fuere del caso. Vencido el plazo otorgado por el MEIC, se procederá a emitir la resolución Final.



**Artículo 180.**—Recursos. Contra la resolución final emitida caben los recursos de revocatoria y apelación. El recurso de revocatoria será resuelto por el órgano que emitió el acto, y la apelación por el superior jerárquico. El plazo para interponerlos será de tres días hábiles siguientes a la notificación.

**Artículo 181.**—Registro de las empresas y los planes. El MEIC mantendrá un registro de los contratos de ventas a plazo de bienes y de prestación futura de servicios.

Los comerciantes o proveedores que vendan o comercialicen estos contratos deberán enviar, al finalizar cada trimestre de forma digital, al MEIC la información sobre los contratos comercializados incluyendo la siguiente información: nombre del consumidor, número de contrato, monto del contrato, número de cuotas, número de cuotas pagadas, monto pagado, monto por pagar, tipo de planes, plazo del contrato y fecha de vencimiento.

El MEIC mantendrá una base de datos con información actualizada y permanente a disposición del público sobre la totalidad de los comerciantes o proveedores debidamente autorizados de los planes de ventas a plazo de bienes y de la prestación futura de servicios.

El MEIC podrá emitir las certificaciones de los comerciantes o proveedores debidamente autorizados para la venta de planes a plazo de bienes y la prestación futura de servicios.

**Artículo 182.**—Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto. Dentro de los ocho días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad. Para éstos efectos deberá enviar un escrito al domicilio del vendedor o a la dirección, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega; salvo que el vendedor se niegue o imposibilite la obtención de tal constancia, en cuyo caso el consumidor podrá probar la diligencia por cualquiera de los demás medios probatorios previstos en el numeral 298 de la Ley General de la Administración Pública.

Se tendrá por bien ejercido el derecho si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado éste, en la factura, una dirección incierta, errónea o inexistente.

Una vez recibido el escrito de retracto por el vendedor, este deberá hacer la devolución total de lo pactado en el plazo máximo de 8 días hábiles después de recibido el escrito.

**Artículo 183**—Revisión de la solvencia económica. El MEIC verificará al cierre fiscal de cada año, la solvencia económica de las empresas físicas o jurídicas, para realizar los ajustes correspondientes cuando así se requieran, sobre el monto de la garantía. En los casos en que se determine variación en la suficiencia patrimonial, se deberán realizar los ajustes correspondientes, a fin de que la garantía o caución sean suficientes.

El MEIC podrá verificar la existencia de comerciantes y proveedores que no estén autorizados o no cumplan con los requisitos establecidos por éste, debiendo en dicho caso proceder a la interposición de la denuncia de conformidad con la Ley.

## **CAPÍTULO X**

### **Disposiciones finales**

#### **SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 184.**—Presentación de informes a la COPROCOM, CNC al MEIC. Al tenor del artículo 67 de la Ley, los comerciantes, a requerimiento de la COPROCOM, de la

CNC o del MEIC, están obligados a entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y exhibir los documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones, así como permitir la toma de muestras en los términos indicados en este reglamento. La información suministrada será estrictamente confidencial y el funcionario que viole el secreto de los datos confidenciales incurre en falta grave en el ejercicio sus funciones. Cuando la información solicitada sea difícil o imposible de enviar dentro del informe por la empresa, ésta estará obligada a permitir que los funcionarios de la COPROCOM, CNC o MEIC puedan accederla y revisarla en el mismo lugar donde la información se encuentre.

Para el cumplimiento de lo aquí dispuesto, la Comisión o despacho interesado ordenará mediante nota escrita los informes y documentos que requiere, indicándolos expresamente y justificando claramente las razones de su petición. Cuando lo estime necesario, suministrará los formularios correspondientes.

La comunicación al comerciante será entregada o remitida por correo certificado a la persona de que se trate o a su representante legal indicando la forma de presentación de los informes y documentos, así como el plazo conferido para ello, el cual no podrá ser menor a los ocho ni mayor a los quince días hábiles.

Los órganos y los entes de la Administración Pública también deben suministrar la información que les solicite la COPROCOM y la CNC, para el ejercicio de sus funciones. La solicitud será dirigida al titular de la oficina correspondiente, o bien al jerarca del órgano o entidad, quienes deberán atenderla dentro del plazo que se les señale, bajo pena de incurrir en falta grave. La negativa u omisión injustificada será comunicada al respectivo superior, sin perjuicio de las restantes responsabilidades administrativas, civiles o penales.

**Artículo 185.**—Atribuciones de la DAC en educación en información a consumidores. La DAC tendrá la atribución de formular programas de educación e información para el consumidor con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas, acerca del consumo de bienes y servicios con conocimiento de sus derechos.

En este sentido, le corresponde a la DAC las siguientes atribuciones:

- a) Promover y realizar programas educativos y de capacitación de los derechos de los consumidores y en el tema del consumo.
- b) Recopilar, elaborar y divulgar información para facilitar a los consumidores el conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- c) Elaborar un banco de información sobre artículos de consumo masivo que permita brindar asesoría oportuna a los consumidores.
- d) Orientar y asesorar a los consumidores a fin de garantizar el acceso a mecanismos ágiles de tutela administrativa y judicial, así como en la prevención de abusos en contra de sus derechos.

**Artículo 186.**—Sobre las tarjetas de crédito. El artículo 44 bis de la Ley, sobre tarjetas de crédito, se encuentra reglamentado por en el Decreto Ejecutivo N° 35867-MEIC del 24 de marzo del 2010, publicado en el Alcance 4 a La Gaceta N° 62 del 30 de marzo del 2010.

**Artículo 187.**—Derogatorias. Deróguese el Decreto Ejecutivo N° 26909 MEIC-G del 16 de abril de 1998, publicado en La Gaceta N° 96 del 20 de mayo de 1998; y el Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC del 25 de enero de 1996, publicado en el Alcance N° 38 a La Gaceta N° 124 del 1° de julio de 1996.

**Transitorio I.**—Para la notificación de todos los trámites de los expedientes administrativos, se estará a lo dispuesto en las reglas de notificación establecidas en el presente reglamento.

**Transitorio II.**—El Poder Ejecutivo reglamentará las Ventas a Plazos de Proyectos Futuros de Desarrollo, en un plazo de diez meses a partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta.

**Artículo 188.**—Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los treinta días del mes de setiembre de dos mil diez.

LAURA CHINCHILLA MIRANDA.—La Ministra de Economía, Industria y Comercio, Mayi Antillón Guerrero.-