



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Empoderando a las personas consumidoras sobre sus derechos

Ley N°7472, Ley de Promoción de
la Competencia y Defensa Efectiva
del Consumidor y su Reglamento
D.E. N°37899-MEIC.

Departamento de Educación al
Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor

15

de marzo

¿Por qué es importante?



La Organización de las Naciones Unidas los proclamó como el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**.



Conmemora el discurso dado por el presidente John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962 para **reconocer a las personas consumidoras como un elemento fundamental dentro del proceso productivo**.



Tiene como objetivo proteger a las personas consumidoras, **reivindicando, reconociendo y legitimando sus derechos** a nivel internacional, y Costa Rica no es la excepción.

Directrices de las Naciones Unidas

Son un conjunto de principios que **reconocen a nivel internacional** los derechos del consumidor.

- Definen las **principales características que deben tener las leyes** de protección del consumidor.
- Establece las **necesidades legítimas** de las personas consumidoras.
- Expone las **buenas prácticas comerciales de los proveedores** de bienes y servicios.

Necesidades de las personas consumidoras

1. Acceso a bienes y servicios esenciales.
2. Protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.
3. Protección frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
4. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
5. Acceso a información adecuada que les permita tomar decisiones de consumo informadas.
6. Educación para garantizar la toma de decisiones informada, incluidas las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones.
7. Disponibilidad de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.
8. Libertad de organizarse en grupos y que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de adopción de decisiones.
9. Promoción de modalidades de consumo sostenible.
10. Recibir la misma protección al adquirir bienes y servicios por medio del comercio electrónico.
11. Protección de la privacidad y la libre circulación de información a nivel mundial.

**Directrices de
Naciones Unidas
para la Protección
al Consumidor**

Marco legal

Protección de las personas consumidoras en Costa Rica

Los **consumidores y usuarios tienen derecho** a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; **a recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.

Busca proteger, efectivamente, los **derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras**.

Constitución Política

Artículo 46

Ley N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

- Está vigente desde 1995.
- Marca la transición de un Estado intervencionista a una dinámica de libre competencia y la apertura comercial.
- Reformada por medio de la Ley N°10360, publicada en el 2023.

D.E. N°37899-MEIC

Reglamento a la Ley N°7472

- Entró en vigencia en 2013.
- Se reformó en 2024–
Pendiente de publicación.

Algunas funciones del Estado

Artículo 33, Ley N°7472

- Velar porque los **bienes y servicios** que se vendan y se presten en el mercado, **cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad.**
- **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.
- **Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles** de tutela administrativa y judicial, para **defender los derechos** y los intereses legítimos de los consumidores.

Ley N°10360

Ley Acceso a la justicia para las personas consumidoras

Reforma a la Ley N°7472, entró en vigencia en agosto del 2023, la cual dota de mayores garantías a las personas consumidoras.

- **Reducción de plazos para la tramitación de las denuncias** ante la CNC.
- **Ejecutoriedad de las sanciones**, lo cual significa que ante el reconocimiento de un derecho – orden– en las resoluciones emitidas por la CNC, si el comerciante no la cumple, el consumidor podrá acudir a un proceso de ejecución de sentencia en vía judicial para exigir el cumplimiento.
- **Nulidad de las cláusulas abusivas**, ya que la CNC podrá declararlas en sede administrativa.
- **Ampliación del plazo para denunciar**, plazo que pasa de 2 a 6 meses.
- **Todas las obligaciones descritas en el artículo 34 de la Ley N°7472, tienen multa** en caso de ser incumplidas.

Tribunal Administrativo

**Comisión Nacional
del Consumidor
–CNC–**

**Órgano
Desconcentrado
Máximo**

**Ministro de Economía,
Industria y Comercio**

Viceministerio

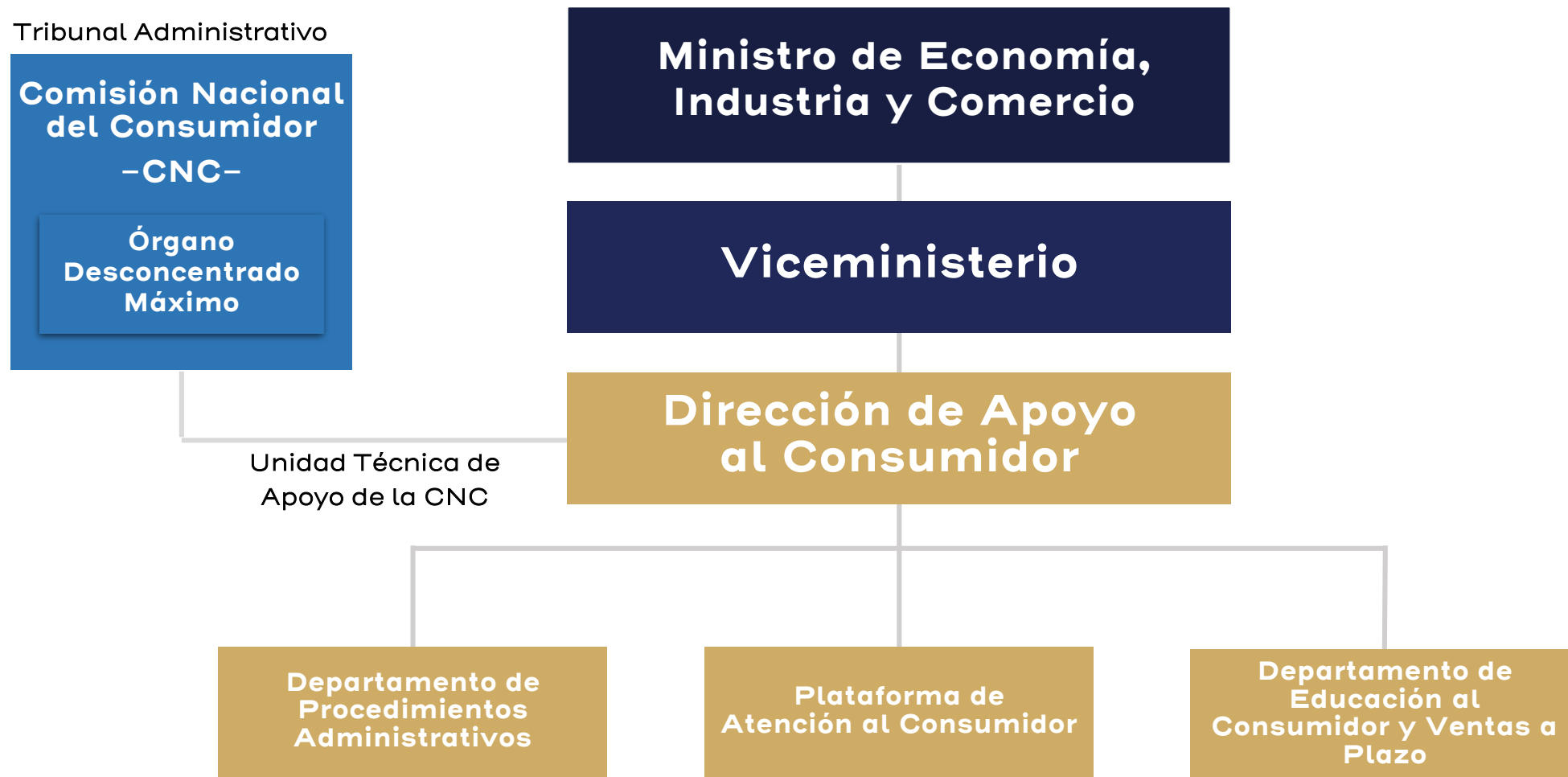
**Dirección de Apoyo
al Consumidor**

Unidad Técnica de
Apoyo de la CNC

**Departamento de
Procedimientos
Administrativos**

**Plataforma de
Atención al Consumidor**

**Departamento de
Educación al
Consumidor y Ventas a
Plazo**



Algunas potestades de la CNC

Artículo 53, Ley N°7472

01

Conocer y sancionar las infracciones administrativas y los incumplimientos de las obligaciones a la Ley N°7472.

03

Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren delitos perjudiciales para el consumidor.

02

Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios.

04

Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero, del producto o fijar un plazo para reparar o sustituir el bien.

“Vela por el cumplimiento de las normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor”

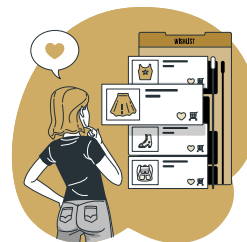
¿Quién es consumidor final?

Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como **destinatario final**, adquiere, disfruta o utiliza los bienes y servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello.

El pequeño industrial o artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.



Quienes compran el regalo & quienes le reciben.



Quienes compran por plataformas digitales.



Quienes compran en tiendas físicas.

¿Quién es comerciante?

Artículo 2, Ley N°7472

Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, **se dedica en forma habitual** a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente ésta sea su actividad principal.

Proveedor:

Artículo 2, Reglamento D.E. N°37899-MEIC

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.



Quienes se dedican a la venta de vehículos de manera habitual.



Quienes venden árboles de navidad en diciembre.



NO son comerciantes los consumidores que se venden artículos entre sí.

Relación comerciante–consumidor

Es asimétrica y desigual

La Ley N°7472 tutela una protección especial y procura un equilibrio jurídico en favor de la parte más vulnerable de la contratación.

- El consumidor contrata con una desventaja de cara a la profesionalidad y experticia del comerciante.
- La Ley N°7472 regula derechos para las personas consumidoras y obligaciones para los comerciantes.
- El comerciante tiene el deber de demostrar que ha atendido y respetado a cabalidad los derechos de las personas consumidores –
Carga de la prueba del comerciante–

Derechos de las personas consumidoras

Artículo 32, Ley N°7472

- **Acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los bienes y servicios.**
- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.
- Protección administrativa y judicial.
- **La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.**
- Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.
- **Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.**
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

Fundamentales
e **irrenunciables**

Principales obligaciones de comerciantes

Artículo 34, Ley N°7472

Informar en español y de **manera clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre los bienes y servicios que ofrece.

- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.
- Extender la **factura** o el comprobante de compra.
- Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.
- Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- Respetar las condiciones de la contratación.
- Cumplir con las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas.

Artículo 34, Ley N°7472.

Principios aplicables a la publicidad

Artículo 115, D.E. N°37899-MEIC

01. VERACIDAD

La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.

02. CLARIDAD

El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no deben utilizar expresiones ambiguas.

03. LEGIBILIDAD

Debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

Buscan garantizar que la información se ajuste a la verdad evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error o engaño a las personas consumidoras.

¿Cómo le deben informar el precio de los bienes y servicios?

Inciso b del artículo 34, Ley N°7472 y artículos 91 y 93 del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

01. Monto final

Se debe informar el monto final **incluyendo todos los impuestos**, las cargas, o comisiones cuando correspondan.

02. Moneda extranjera

Cuando se ofrezcan en moneda extranjera deberá informarse en forma visible, clara y oportuna el **tipo de cambio**, que corresponda a la referencia del **BCCR**.

03. Disponibilidad

Debe estar disponible en el **empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel** del establecimiento comercial, o en la descripción en plataformas digitales.

¿Qué se puede denunciar ante la CNC?

Cualquier hecho que vulnere los derechos de las personas consumidoras en el marco de la Ley N°7472 y el D.E. N°37899-MEIC.

Si considera que alguno de sus derechos ha sido vulnerado puede:

- Llamar a la **línea gratuita: 800-consumo** (800-2667866)
- Presentar su denuncia de forma gratuita en el sitio web: www.consumo.go.cr

Denuncias recibidas 2021-2023			
Infracción	2021	2022	2023
Garantía	1380	2917	2406
Contrato	1697	2746	1944
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	586	174	192
Tarjetas de crédito	32	76	68
Ventas a plazo	6	48	25
Derecho de retracto	29	31	14
Acoso u hostigamiento para la cobranza	13	28	6
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	37	58	33
Especulación	9	9	2
Discriminación de consumo	14	17	2
Comercio electrónico	8	19	S.i.
Otros*	53	110	29
<i>No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas</i>	2079	1810	2134
Total general	5943	8043	6855

Fuente: Datos del CRM. *Otros incluye factura, retiros de mercado, ley de usura y otros, acciones orientadas a restringir la oferta, circulación de bienes y servicios, entrega de información y sin clasificación.

Sanciones económicas para los comerciantes que incumplen la normativa

Artículo 57, Ley N°7472.

Las multas se gradúan de acuerdo con el momento en que se cometió la infracción.

AÑO	SEMESTRE/ PERÍODO	SALARIO BASE	MULTA 10 SALARIOS	MULTA 40 SALARIOS
2015	1° semestre	₡252 900	₡2 529 000	₡10 116 000
	2° semestre	₡253 150	₡2 531 500	₡10 126 000
2016	1° semestre	₡255 700	₡2 557 000	₡10 228 000
	2° semestre	₡257 650	₡2 576 500	₡10 306 000
2017	1° semestre	₡260 250	₡2 602 500	₡10 410 000
	2° semestre	₡262 900	₡2 629 000	₡10 516 000
2018	1° semestre	₡267 000	₡2 670 000	₡10 680 000
	2° semestre	₡270 750	₡2 707 500	₡10 830 000
2019	1° semestre	₡274 500	₡2 745 000	₡10 980 000
	2° semestre	₡278 250	₡2 782 500	₡11 130 000
2020– 2023	1° semestre 2020 al 9/03/23	₡287 000	₡2 870 000	₡11 480 000
2023 2024	10/03/23 al 02/08/2023 *	₡325 085	₡3 250 850	₡13 003 400
	A partir del 3/8/2023**	₡462 200	₡4 622 000	₡18 488 000

*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10159, Ley Marco de Empleo Público.

**A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10360.



Caso de denuncia

Voto CNC 014-21

- El consumidor **adquirió un celular por la suma de \$440 000**, según factura aportada.
- El comerciante otorgó **1 año de garantía**.
- El día de la compra, en el comercio **le indicaron que debía poner a cargar el celular 8 horas** para su funcionamiento.
- Un **día después de la compra, el consumidor llevó el celular** al punto de venta porque, pese a ponerlo a cargar, no encendió.
- El **comercio recibió el teléfono para revisión, pero no le hicieron efectiva la garantía al no darle respuesta** ni una solución.

Criterio de la CNC:

- El **consumidor compró el producto esperando que éste cubriera las expectativas de funcionamiento**, de modo que le procuraran un uso y disfrute plenos, al menos durante el plazo de garantía otorgado.
- El **deber de información** del comerciante aplica en la etapa previa a la decisión de compra y se mantiene vigente durante toda la relación de consumo.
- El **comercio no hizo efectiva la garantía**, por lo que se **declara con lugar** la denuncia:
 - ▶ Se ordena al comercio la devolución del dinero al consumidor.
 - ▶ Se le impone al comercio una multa de \$2 707 500.

¡Recordatorio!

CHARLA SOBRE CONSUMO

Procedimiento especial de protección al consumidor

Conozca el **nuevo procedimiento** para el **trámite de las denuncias** ante la Comisión Nacional del Consumidor por la Reforma al Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

¿CUÁNDO?

JUEVES 14 DE MARZO
10:30 A.M.

EXPOSICIÓN A CARGO DE LA
**DIRECCIÓN DE APOYO
AL CONSUMIDOR**

VIRTUAL
GRATUITA
Cupo limitado



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

www.consumo.go.cr



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Muchas gracias
