

Derecho de retracto

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



Tribunal Administrativo



Unidad Técnica de Apoyo de la CNC

Marco legal

Protección de las personas
consumidoras en Costa Rica

El consumidor tiene
derecho a información
en **español, clara,
veraz, suficiente y
oportuna**, sobre los
bienes y servicios que
se ofrecen en el
mercado.

Constitución Política

Artículo 46

Ley N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y
Defensa Efectiva del Consumidor

D.E. N°37899-MEIC

Reglamento a la Ley N°7472

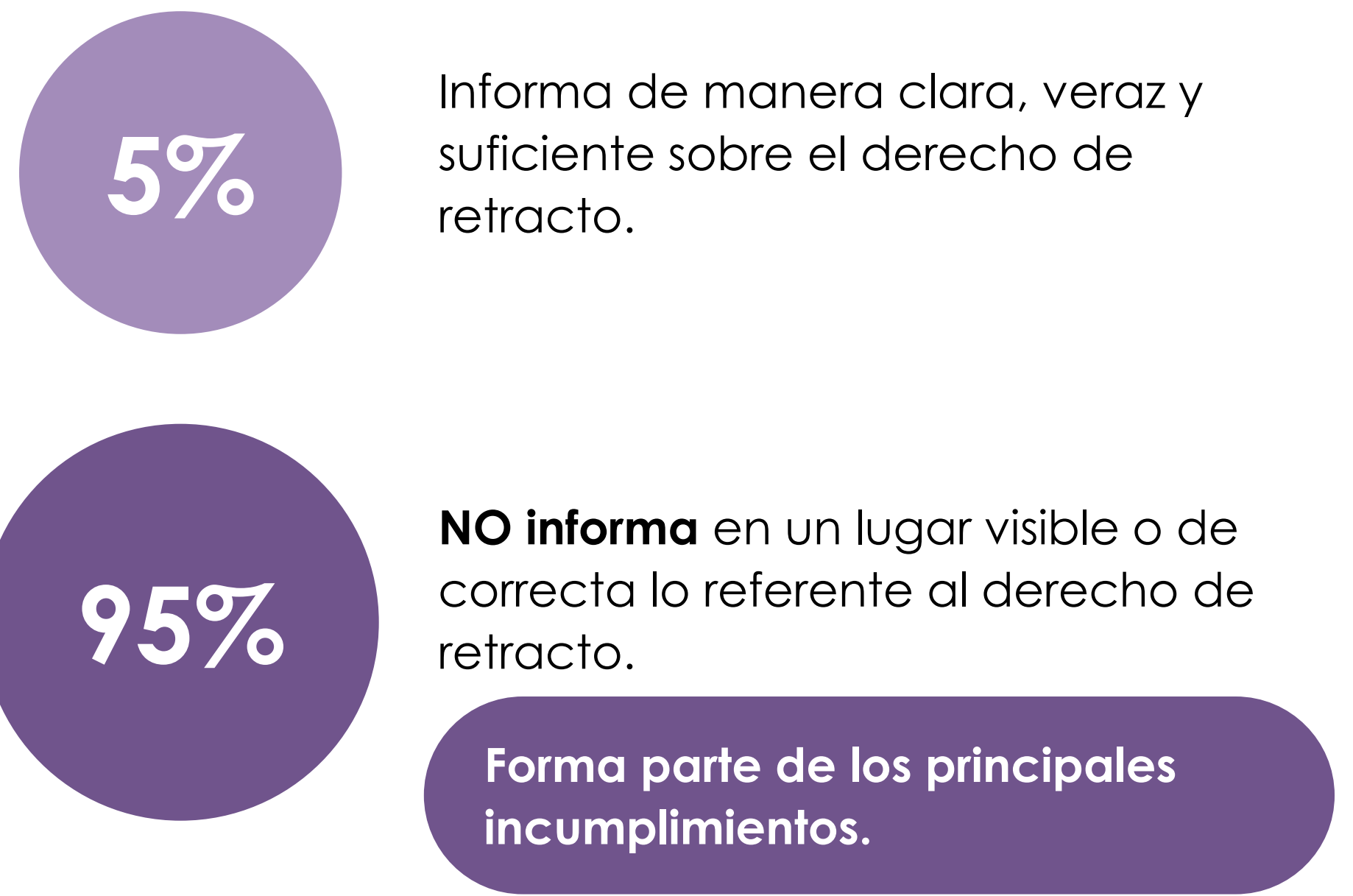
Denuncias ante la CNC

Infracción	2021	2022	2023
Garantía	1380	2917	684
Contrato	1697	2746	593
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	586	174	45
Tarjetas de crédito	32	76	14
Ventas a plazo	6	48	13
Derecho de retracto	29	31	3
Acoso u hostigamiento para la cobranza	13	28	2
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	37	58	3
Especulación	9	9	0
Discriminación de consumo	14	17	0
Comercio electrónico	8	19	0
Otros*	53	110	29
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	2079	1810	451
Total general	5943	8043	1837

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. Fecha de corte: I trimestre 2023.

Fiscalizaciones de mercado

De **163** comercios fiscalizados por el **Observatorio de Comercio Electrónico**:



Fuente: Datos del Observatorio de Comercio Electrónico, 2020-2023.

¿Qué es el derecho de retracto?

Es la posibilidad que le otorga la Ley N°7472 a las personas consumidoras, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, de **rescindir, sin su responsabilidad, el contrato.**

¿Cuándo aplica?:

VOTACIÓN

- ✓ Las **ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local** o el establecimiento del comerciante.
- ✓ Las ventas que se realicen por medio del **comercio electrónico.**

Artículo 40, Ley N°7472 e inciso e, artículo 250 Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

¿Por qué aplica el derecho de retracto en el comercio electrónico?

Principio de equivalencia funcional

La información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio.

Artículo 246, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

¿Aplica en la venta de servicios?

Sí aplica, con ciertas condiciones:

- 1 Se contrató fuera del local comercial o por medio del comercio electrónico.
- 2 Sólo procederá cuanto **los servicios no se han prestado** efectivamente.
- 3 Si el servicio **se pactó en tractos**, el retractor sólo alcanzará la parte no realizada antes del recibo del aviso de rescisión y el comprador deberá pagar proporcionalmente por la parte recibida.

- Pintura de una casa.
- Tratamientos estéticos.
- Servicios turísticos.



¿Cómo se ejerce el derecho de retracto?

Plazo para la persona consumidora:



8 días hábiles contados a partir del perfeccionamiento de la venta.

Procedimiento:



Debe **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.



También **puede presentarse personalmente** en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.



En **comercio electrónico**, el derecho de retracto debe ser ejercido por el mismo medio que se utilizó para manifestar su consentimiento.

¿Qué pasa si el comerciante se niega o imposibilita la obtención de la constancia?

- ✓ Se tendrá por bien ejercido el derecho de retracto si se demuestra que se procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llega al vendedor porque este señaló en la factura una dirección incierta, errónea o inexistente.
- ✓ La persona consumidora podrá probar la diligencia por cualquiera de los demás medios probatorios previstos en el numeral 298 de la Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública (LGAP).

Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Artículo 298, LGAP.

Si la persona consumidora **ya recibió 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.

¡Es una obligación de la persona consumidora!

Artículo 132, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.



Obligaciones del comerciante

01. Informar sobre su domicilio en la factura o comprobante de compra:

- Debe indicar el domicilio del vendedor o bien el lugar que éste tenga previsto para la devolución de mercaderías o para la atención de consumidores.
- Si cambia el domicilio, el comerciante está obligado a notificar por un medio de comunicación de alcance nacional de este cambio a efectos de que los consumidores puedan hacer valer sus derechos.

Si no se cuenta con la información, se entenderá como domicilio del comerciante 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.

Obligaciones del comerciante

02. Información sobre la transacción en comercio electrónico

- El comerciante debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción y **tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.**
- Dentro de la información, deben incluir las **condiciones, el plazo y los procedimientos** para ejercer el derecho de retracto.

Artículo 250, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.



Obligaciones del comerciante

03. Plazo máximo para restituir al comprador el importe pagado:

- Se tienen **8 días naturales** para restituir todos los importes recibidos, debiendo extender el recibo correspondiente.
- El plazo 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.

04. Medio para restituir al comprador el importe pagado

- Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.
- En **comercio electrónico**, el reintegro de los todos los importes recibidos se debe hacer por el mismo medio utilizado para hacer el pago.

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

Caso práctico



Condiciones de las devoluciones:

Para hacer efectiva la rescisión del contrato, se tienen **8 días naturales** contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

El **consumidor debe devolver el producto** en excelente estado y con su empaque original.

El **consumidor debe entregar la factura** que permita verificar la fecha de emisión así como la identidad de la persona que adquirió el producto.

Se **devolverá la suma total del pago** por los artículos (no incluye el gasto por transporte) **en un plazo de 30 días** calendario.

¿Cumple?



01.El nombre del apartado debería ser: Derecho de retracto y no Devoluciones.



02.No cumple, porque el plazo correcto es de 8 días hábiles.



03.Sí cumple porque es una obligación del comprador.



04.Sí cumple porque es una obligación del comprador.



05.No cumple porque el plazo correcto es de 8 días naturales.

Cumple al informar que aplica el derecho de retracto, pero **existe falta de claridad** en las condiciones.

Excepciones al derecho de retracto

1 Bienes que por su naturaleza son **consumibles o perecederos**.



2 Bienes que por su naturaleza **no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados**.



Excepciones al derecho de retracto

3 Bienes importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador.

Cuando el vendedor demuestre que ya había enviado **la orden de compra irrevocable** al proveedor extranjero.



*Si la orden de importación es **revocable**, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.*

Excepciones al derecho de retracto

4 Bienes confeccionados o elaborados a la medida.

Cuando el vendedor demuestre que al recibir el aviso de rescisión **ya había confeccionado** los bienes.

*Si los bienes **están en proceso de fabricación o preparación**, o se hayan realizado estas labores en forma parcial, el **comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho**.*



Excepciones al derecho de retracto

- ✓ Bienes que por su naturaleza son consumibles o perecederos.
- ✓ Bienes que por su naturaleza no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.
- ✓ Bienes importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador.
- ✓ Bienes confeccionados o elaborados a la medida.

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.

¿Qué se denuncia?

➤ 15 de setiembre

- Una empresa de viajes **invita al consumidor a un restaurante** debido a que había sido ganador de una noche de hotel.
- En el restaurante, la empresa **le ofrece una membresía doble de 5 años por un costo de \$2100**, con la cual se podía acceder a tarifas exclusivas en noches de hotel, descuentos y otros beneficios.
- Le indicaron que tendría 45 días para probar el producto sin tener que pagar y que dentro de este plazo podía cancelar la membresía y le harían el reembolso del dinero.

➤ 15 de setiembre

- El **consumidor realizó el pago y firmó un contrato**, sin embargo, **1 hora después decidió cancelarlo**.
- Contactó a la empresa el mismo día por mensaje para hacerle saber la decisión de dar por terminado el contrato y el asesor de la empresa confirmó el recibido del mensaje indicándole que al día siguiente hablaría con los encargados para proceder con la cancelación.
- Posteriormente, el asesor le contacta de nuevo y le hace una oferta para permanecer en el programa, por lo que le invita a una 2º reunión.



➤ 16 de setiembre

- El consumidor asiste a la reunión y **entrega una carta alegando el derecho de retracto**, pero la empresa se niega a recibirla.

➤ 23 de setiembre

- El **consumidor remite a los correos electrónicos señalados en el contrato la carta** alegando el derecho de retracto y le confirman el recibido.

➤ Días después

- Le contactaron de nuevo para una 3º reunión en la que le indican que **no era posible devolverle el 100% del dinero**.

Criterios de la CNC

- El **contrato se firmó en un lugar fuera del local** del comerciante o proveedor.
- El **consumidor presentó el escrito invocando su derecho de retracto** ante la empresa accionada **en tiempo y forma** dentro del periodo de 8 días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.
- La **empresa no estaba autorizada** para la comercialización de contratos bajo la modalidad de ventas a plazo y ejecución futura de servicios.

Septiembre						
<u>Lu</u>	<u>Ma</u>	<u>Mi</u>	<u>Ju</u>	<u>Vi</u>	<u>Sa</u>	<u>Do</u>
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

6 días hábiles
posteriores a
la firma del
contrato

¿Cómo resuelve la CNC?

➤ Declara con lugar la denuncia por:

1. Comercializar contratos de ventas a plazo sin estar autorizados.
2. No respetar el derecho de retracto solicitado.

➤ Le impone una sanción de 20 salarios base equivalente a **¢5 153 000** por la reincidencia de infracciones.

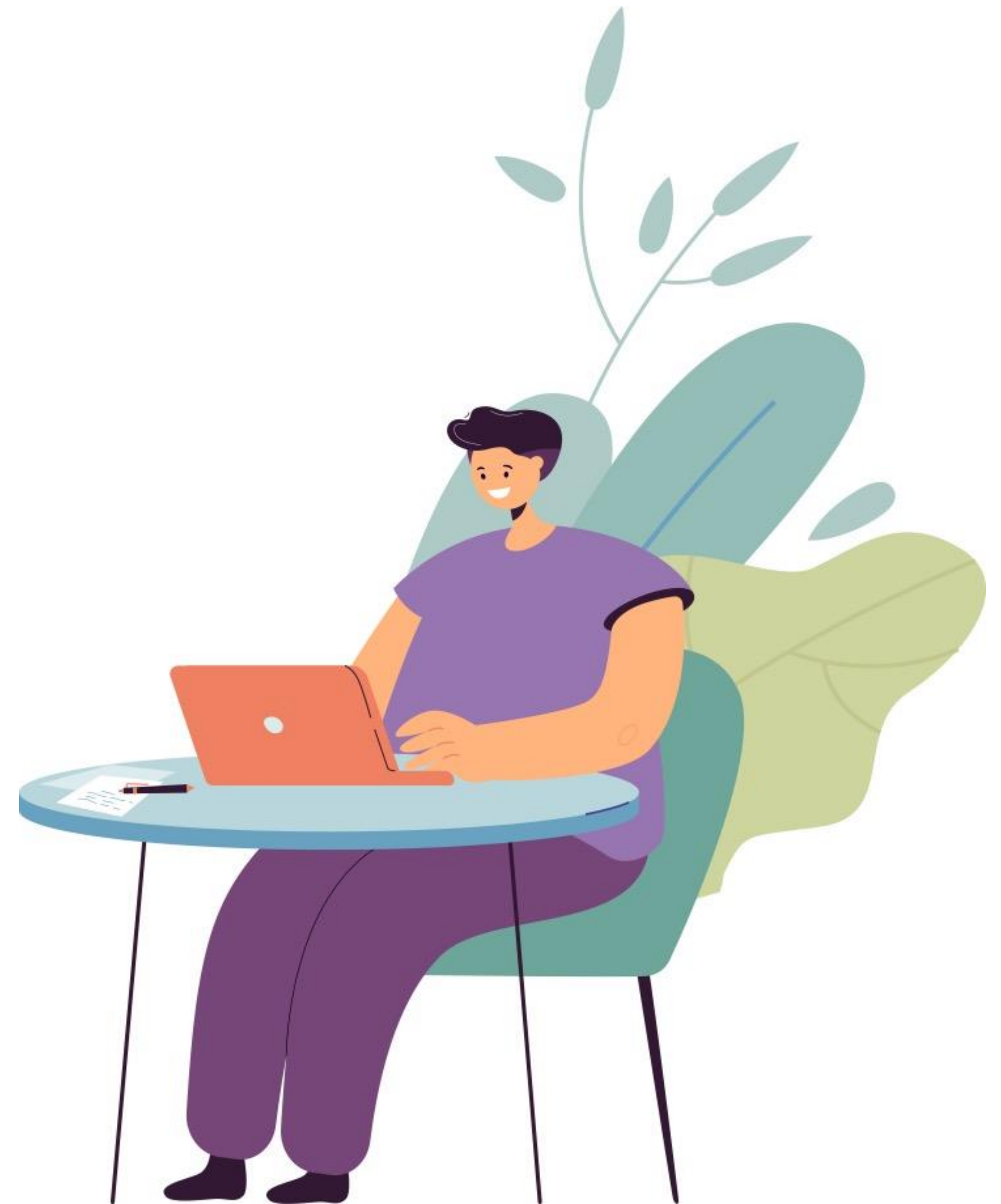
➤ Ordena devolver al consumidor, de forma inmediata, en efectivo y en un solo tracto el monto pagado de \$2100.

➤ Señala que la devolución debe realizarse en el domicilio de la empresa abierto al público, previa comunicación con el consumidor.

La reincidencia se produce cuando el mismo infractor incurra en **dos o más infracciones** al mismo precepto legal en el transcurso de cuatro años.

Diferenciamos entre la garantía, el derecho de retracto y la política de cambios

Votación



Principales diferencias

que se deben conocer para no inducir a error o engaño a las personas consumidoras

Derecho de retracto	Derecho de garantía	Política de cambios
No es una política empresarial y es de acatamiento obligatorio conforme la Ley N°7472 y su reglamento. Es un derecho irrenunciable de las personas consumidoras y una obligación del comerciante.	No es una política empresarial y es de acatamiento obligatorio conforme la Ley N°7472 y su reglamento. Es un derecho irrenunciable de las personas consumidoras y una obligación del comerciante.	Corresponde a una política empresarial voluntaria. En caso de que el comercio la tenga definida, debe informarla por escrito.
Aplicación: Aplica únicamente para las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o establecimiento del comerciante y las que se realicen por medio del comercio electrónico.	Aplicación: Aplica cuando se adquiere un bien o servicio, con la expectativa de una óptima funcionabilidad para su adecuado uso y disfrute, pero esto no sucede.	Aplicación: Puede aplicar en todos los tipos de ventas cuando el cliente desea hacer un cambio o una devolución por un motivo diferente al defecto de fábrica.
El plazo para ejercerlo es de 8 días hábiles contados a partir del perfeccionamiento de la venta.	El plazo mínimo es de 30 días hábiles a partir de la entrega del artículo o prestación del servicio.	El plazo lo dispone el comerciante.

Reforma a la Ley N°7472

Ley N°10360, Acceso a la justicia para las personas consumidoras

Publicada en La Gaceta N° 76 el 03/05/2023.

Principales cambios:

- **La base para el cálculo de las sanciones** pasa del menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República al salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial, el cual es mayor.

Pasa de ₡325085 a ₡462,200 en el 2023.

- **Criterios de graduación de la sanción**, se agregan: la negligencia para la remediación oportuna por parte del sancionado, como agravante y la reparación integral y oportuna al consumidor afectado, como atenuante.
- Procedimiento para la **ejecutoriedad de las sanciones y órdenes** de la Comisión Nacional del Consumidor.

- **Procedimiento sobre las denuncias** ante Comisión Nacional del Consumidor:

1. **Plazo para interponer la denuncia pasa de 2 meses a 6 meses.** Este plazo podrá ampliarse por 6 meses más, siempre y cuando el consumidor demuestre que dentro de los primeros 6 meses el proveedor denunciado no resolvió a satisfacción.
2. Procedimiento de la Unidad Técnica de Apoyo en el proceso de denuncia.
3. Responsabilidad del comerciante o proveedor de designar, de inmediato, al menos un representante y un correo electrónico para atender notificaciones, cuando se le notifique una denuncia en su contra.



**Entra en
vigencia el
03/08/2023.**



www.consumo.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.

Ilustraciones tomadas de Freepik.com