

---

# Fiscalización de mercado

Información en la venta de bienes y prestación de  
servicios bajo sistemas de financiamiento

2019



# Objetivo

Conocer la información sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito en los principales almacenes de electrodomésticos y línea blanca del país, con la finalidad de analizar la documentación relacionada con la gestión de crédito, tales como colillas, facturas, recibos, pagarés, historiales de pago, entre otros.

# Metodología

- Se seleccionaron 7 establecimientos comerciales que ofrecen mediante el sistema de venta a crédito, artículos como: electrodomésticos, línea blanca, artículos tecnológicos, entre otros, que cuentan con un posicionamiento de mercado importante.
  - Se realizó la solicitud de información y documentación requerida mediante un oficio.
-

# Marco legal



Nota: También se considera el artículo 498 del Código de Comercio.

# Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

## Algunas obligaciones del comerciante con el consumidor

- 1 Respetar las condiciones de la contratación.
  - 2 **Informar suficientemente** al consumidor en español y **de manera clara y veraz**, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo (...).
-

# Precios al contado

Artículo 94, Reglamento a la Ley N.7472

## Bienes

Se debe 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.

## 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

# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

¿Qué se debe informar de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español al ofrecer bienes y servicios a crédito?

- Precio base del crédito que debe ser el precio de contado.
  - Plazo expresado en meses.
  - Tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.
  - Comisiones.
  - Monto del pago inicial (prima), de haberlo.
  - Tasa efectiva.
  - Monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.
  - Persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.
-

# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar la constancia escrita, mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante.

¿Qué debe indicar la constancia?

- Nombre
  - Cédula física o jurídica
  - Dirección de quien brinda el financiamiento
-

# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

¿Qué se debe informar en los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales?

- La cuota cancelada.
  - El aporte al capital y a los intereses.
  - El saldo adeudado después de dicho pago.
  - Cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.
-

# Derecho de pago anticipado

Artículo 97, Reglamento a la Ley N.7472



El deudor tiene derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda.



Si se pretenden cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante debe informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente (...).



Si el acreedor cobra intereses ilegítimamente o no hace 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.



# Intereses moratorios

Artículo 498 del Código de Comercio

1

Cuando se pacten intereses corrientes y moratorios, los intereses moratorios no podrán ser superiores en un 30% de la tasa pactada para los intereses corrientes.

2

Cuando no se pacten intereses corrientes, pero sí moratorios, estos no podrán ser superiores en un 30% a la tasa de interés legal.

---

# Variables verificadas

## Colillas planes de financiamiento

1. El precio base del crédito que debe ser el precio de contado
  2. El plazo expresado en meses
  3. La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual
  4. Las comisiones
  5. El monto del pago inicial (prima), de haberlo
  6. La tasa efectiva (información y cálculo de la misma)
  7. El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva (información y constatación de cálculo)
  8. La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero
  9. Que la información sea clara (varios precios)
  10. Que la información sea legible
-

# Variables verificadas

## Comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales

1. La cuota cancelada
2. El aporte al capital
3. El aporte a los intereses
4. El saldo adeudado después de dicho pago (Saldo real o saldo según el contrato de financiamiento)
5. Cuando corresponda la fecha y lugar del siguiente pago (criterios de valoración)

## Contratos de ventas a crédito

1. Cálculo de la tasa efectiva cobrada según el contrato
  2. Cálculo de intereses según el contrato
  3. Cálculo del saldo según el contrato
  4. Cobro de comisiones según el contrato
  5. Cobro de intereses moratorios según el contrato
  6. Cumplimiento del derecho de pago anticipado (que no se cobren comisiones, recargos o penalizaciones)
-

# Colillas con los planes de financiamiento

Se analizaron 46 colillas de crédito que incluyen la venta de electrodomésticos, artículos de línea blanca y de tecnología

**Se encontró en 1 empresa con incumplimientos a la normativa**

**Se cobra un “Manejo de cuenta 6%” sin que se informe el monto de dicha comisión y que se aplica en cada cuota.**

**Realizan un cálculo incorrecto respecto el monto total a pagar al cabo del plazo**

# Comprobantes de pago de cuotas

## Principales resultados

**Se analizaron 48  
recibos de pago**

**100 % cumplen con la  
normativa**



# Contratos de ventas a crédito

## Principales resultados

**Se analizaron 21 expedientes de crédito, revisando la forma en que se deja constancia al consumidor de las condiciones crediticia.**

**Incumplimiento encontrado:**

**2 empresas indican en el pagaré de la concesión de prórroga sin previo aviso.**

Se indican en el pagaré la concesión de prórroga sin previo aviso

pagare, tanto el deudor como el fiador (es) renuncian a sus domicilios, avisos y requerimientos de pago, quedando además autorizada la concesión de prórroga sin consulta ni notificación y dejan constancia de que conocen el valor y trascendencia legal de sus renunciaciones y estipulaciones. Este pagare puede transcribirse por vía de pedosa

# Conclusiones

- En 1 empresa se detectó falta de claridad y veracidad en la información brindada al consumidor en colillas con lo planes de crédito.
- En cuanto a los expedientes de crédito analizados, se encontró falta de claridad y veracidad en la información brindada al consumidor, específicamente al indicar en el pagaré la concesión de prórrogas sin previo aviso ni notificación.



