

MEIC empodera a los consumidores sobre sus principales derechos

- En el marco del 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, se implementará la estrategia “Porque Todos Tenemos Derechos”, que incluye material en redes sociales y actividades virtuales.
- La Junta de Protección Social dedica billete de chances de este martes 14 de marzo a esta celebración.
- En el 2022 se logró la devolución de más de ₡882 millones al consumidor (13,1% más que en 2021); se impusieron multas por la Comisión Nacional del Consumidor por más de ₡74 millones y se atendió y asesoró a casi 36 mil consumidores.

En el marco de la celebración del Día Mundial del Consumidor el próximo 15 de marzo, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), realiza una estrategia en redes sociales denominada: “**Porque Todos Tenemos Derechos**”, la cual busca informar y empoderar al consumidor sobre sus derechos.

La iniciativa comprende mensajes relacionados a los derechos del consumidor, incluidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, como por ejemplo:

1. **Derecho a la información:** toda la información brindada a la persona consumidora debe ser clara, veraz y oportuna.
2. **Derecho a la educación:** para conocer los derechos que les asisten, en especial ante nuevas formas de comercio, dentro de las que evidentemente se encuentran los productos financieros y el comercio electrónico.
3. **Derecho a no ser discriminado:** a ninguna persona se le puede negar la venta de un producto o la prestación de un servicio, por su nacionalidad, religión, orientación sexual, etc.
4. **Derecho a la calidad y seguridad:** las personas consumidoras tienen derecho a ser protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y medio ambiente.

5. **Derecho a elegir:** nadie puede ser objeto de métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
6. **Derecho a la compensación:** si le venden un producto en mal estado deben cambiarlo, devolverle el dinero y en algunos casos repararlo.
7. **Derecho a la protección:** las personas consumidoras pueden acudir a la Comisión Nacional del Consumidor o a los Tribunales para la defensa de sus derechos.

Por medio de material gráfico y videos, el MEIC busca informar y que los consumidores conozcan sobre sus derechos y las ventajas que ofrecen los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) que se implementan en la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), además del uso de mecanismos que permiten interponer denuncias de manera rápida, efectiva y gratuita, mediante un sistema en línea y sin necesidad de desplazamiento por medio de la página Web www.consumo.go.cr

Asimismo, se compartirá el impacto positivo que le ha brindado a los consumidores y comerciantes la herramienta www.MiMejorCompraCr ; así como también se presentarán casos de éxito de denuncias que fueron resueltas con una solución rápida y pacífica.

Es importante destacar que en lo que va de este 2023, se han presentado un total de 1 336 denuncias. Además, en cuanto a devolución de dinero al consumidor por denuncias, durante el 2022, se logró la devolución de ¢882.083.153 al consumidor y se impusieron multas ordenadas por la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), que originaron el pago de más de ¢74 millones, por infracciones a la ley o violación de derechos a los consumidores.

Durante el 2022 se atendieron 35 746 consumidores, de las cuales un 96% lo hicieron por medios remotos como la Línea 800-Consumo (800 266 7866) y la plataforma de denuncias y asesorías Web.

"Somos un ministerio para la gente, el Ministerio de los Consumidores, a quienes les defendemos sus intereses, a quienes informamos para que tomen las mejores decisiones y a quienes empoderamos sobre sus derechos. Invitamos a todas las personas y organizaciones de consumidores, a sumarse y compartir el material que estaremos difundiendo en nuestras redes", señaló Francisco Gamboa, ministro de Economía.

Toda la información se encuentra disponible el sitio www.consumo.go.cr , el cual busca facilitar el acceso a los consumidores sobre información de sus derechos y los mecanismos existentes para su efectiva protección.

Celebración para los consumidores con billete de lotería

Este año el Día Mundial del Consumidor podría traerle suerte, gracias al reconocimiento que la Junta de Protección Social (JPS), realiza en el billete de lotería del sorteo N° 6744 de este martes 14 de marzo.



Por medio de estos dos diseños la JPS conmemora este día que se celebra cada 15 marzo, con el fin de promover la protección de los derechos de los consumidores en todo el mundo.

En el caso de Costa Rica, desde hace más de 20 años se convirtió en los primeros países de Latinoamérica en contar con una ley que establece un marco de protección de derechos para los consumidores y obligaciones a los comerciantes, como lo es la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

Actividades virtuales

El comercio electrónico ha traído grandes oportunidades para los consumidores, quienes ahora tienen a su disposición bienes y servicios de gran variedad y a la distancia de un clic: no obstante, estos mercados en línea también representan retos y peligros.

Por esta razón se han organizado los siguientes eventos:

Martes 14 de marzo a las 12:00 m.d. “Panel Internacional sobre Patrones Oscuros en la Publicidad en Línea”, actividad que cuenta con el apoyo de las Agencias de Protección al Consumidor de Latinoamérica. La actividad permitirá compartir la experiencia de nuestro país, junto con la de expertos de Chile y Argentina, a fin de

conocer lo que dispone la normativa, el comportamiento de sus mercados y las soluciones y mejores prácticas que se han implementado en cada caso. Para inscripción de los interesados pueden ingresar al siguiente link:

<https://us06web.zoom.us/meeting/register/tZEkdOqsrDguHtyGc6pgpT0VSJlb2XvA18DN>

Miércoles 15 de marzo a las 11:00 a.m. Charla virtual para dar a conocer la metodología de las fiscalizaciones de mercado que realiza el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo de la DAC y las prácticas encontradas en el mercado.

Para participar, solo debe registrarse por medio del enlace:
<https://forms.gle/hQRoGZYYVZ9hGMmw9>

MEIC y AGECO unen esfuerzos para capacitar a la población adulta mayor

Con la finalidad de impulsar acciones de educación en materia de protección al consumidor, el MEIC firmará con la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), una carta de intenciones para educar a los adultos mayores sobre el ejercicio adecuado de sus derechos como consumidores, mediante consejos prácticos, charlas y otras actividades de capacitación.