

Comunicado de Prensa

Según estudio del MEIC del Día de la Madre

Persisten incumplimientos en pagarés y contratos de crédito en el mercado

- Establecimientos restringen pago de cuotas con tarjeta de crédito o débito.
- Consumidores no cuentan con información clara sobre condiciones de pago.
- Fiscalización en publicidad en medios escritos y digitales determinó que un 25% no informa correctamente precio de oferta.
- Creación de Observatorio de Comercio Electrónico permite analizar ofertas y promociones en sitios Web y redes sociales.
- Cumplimiento del 100% en información obligatoria para colillas y recibos.

San José, 11 de agosto del 2017. En esta época de alto consumo en el mercado, debido a la celebración del Día de la Madre, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Apoyo al Consumidor, realizó un estudio de planes de crédito en ventas de electrodomésticos, artículos electrónicos y línea blanca, con el fin de analizar la información obligatoria que deben presentarse en colillas, recibos, pagarés y contratos en línea de crédito.

El estudio determinó que en el mercado se mantienen prácticas inadecuadas en el pagaré, en relación con la información que se consigna en este, como por ejemplo: **la concesión de prórroga automática, restricción al pago de la cuota con tarjetas de crédito o débito, inclusión de información que no procede como cobros adicionales;** como se indica a continuación:

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
ademas autorizada la concesion de
prorroga sin consulta ni notificacion y
dejan constancia de que conocen el
valor y trascendencia legal de sus
renuncias y estipulaciones. Este pagare
nuda transcrita por via de poder

“Continuamos encontrando situaciones en el mercado en el que los consumidores se ven sometidos a condiciones en la que se privan a derechos que por definición son irrenunciable, pero donde muchas veces por falta de información o poca transparencia, los consumidores se ven en condiciones desventajosas para tomar decisiones de que podrían traerles importantes consecuencias”, indicó Geannina Dinarte, ministra de Economía, Industria y Comercio.

En cuanto a la información en otras líneas de crédito ofrecidas al consumidor en almacenes de electrodomésticos y línea blanca, se encontró que no hay claridad en pagos adicionales o amortizaciones, ya que tienen la práctica de aplicarlos en pagos futuros que debe realizar el deudor, como se indica en el siguiente ejemplo:

requerido a pagar, con sus intereses correspondientes a las tasas aquí pactadas.
Clausula Décima: Imputación de pagos. Los pagos de cada Desembolso se aplicarán así: gastos y cargos por gestión de cobros, intereses moratorios, intereses corrientes, el principal adeudado y por último cargos y servicios aplicables. Cuando se produzcan pagos en exceso por el titular, estos se aplicarán a futuros pagos que deba realizar el Deudor de conformidad con la imputación de pagos antes indicada. Asimismo, en caso que el Deudor realizara un pago por un monto incompleto al que le correspondía cancelar en una determinada fecha de pago, entonces deberá pagar los intereses corrientes sobre la diferencia entre el saldo total adeudado y el monto de principal pagado. Los pagos efectuados con cheque se entenderán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito por parte del Banco en que se depositen. En caso de devolución

Es este sentido, cabe destacar que según el artículo 34 inciso b, ley 7472, Ley de Promoción de Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, la información debe ser clara veraz y suficiente y de ninguna manera debe inducir a error al consumidor.

Otra de las infracciones encontradas, es el no aplicar los excesos de la cuota al capital y dejar abierta la posibilidad de variar las condiciones de la contratación, mediante un clausulado permisivo para el comerciante y definitivamente perjudicial para el consumidor; mientras que en las tasas de interés, los comercios dejan la opción de cambiarla durante la ejecución del financiamiento, advirtiéndole al consumidor con tres meses de antelación; lo cual es considerado como una variación de la contratación inicial, siendo violatoria de la información previa otorgada para la toma de la decisión de consumo.

Fiscalización de la publicidad

Este estudio incluyó una fiscalización de la publicidad en medios escritos y digitales, donde se revisaron las siguientes variables:

- Indicar precio anterior, precio oferta o el beneficio.
- Informar las restricciones.
- Informar la cantidad de existencias.

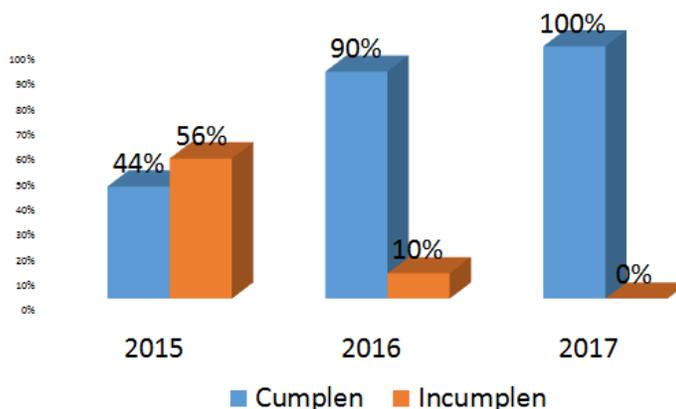
- Veracidad de la información.
- Claridad de la información.
- Indicar de precios finales.
- Precios en dólares según tipo de cambio del Banco Central.
- Garantía.

Del total de incumplimientos detectados, en un 25% se evidenció que no se informa correctamente el precio de la oferta, un 19% no indica la información sobre los sistemas de financiamiento, un 13% utiliza de forma inadecuada imágenes con fines ilustrativos y otro 13% omite señalar la cantidad de existencias.

Como parte de la fiscalización, el MEIC ha iniciado desde mayo pasado la implementación de un Observatorio de Comercio Electrónico, mediante el cual se monitorea constantemente redes sociales y sitios Web, para analizar la oferta del mercado, así como el cumplimiento de las variables indicadas en ofertas, promociones e información general que se le ofrece al consumidor.

“Este representa un paso fundamental para nuestro país y para la defensa efectiva de los consumidores, en el tanto experimentamos cambios importantes en el mercado con una fuerte participación del comercio electrónico y donde lamentablemente hemos visto prácticas que ya han sido corregidas en los mercados tradicionales, pero que empiezan a mostrarse en el comercio electrónico; por ello este observatorio será una importante herramienta para su pronta identificación”, agregó la jerarca.

Debido al esfuerzo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, se encontró un cumplimiento del 100% en cuanto a la información obligatoria que deben presentar los comerciantes en las colillas y recibos, como se muestra en el siguiente gráfico sobre el avance colillas en los últimos tres años:



La información completa se encuentra disponible en el sitio web <http://www.meic.go.cr/web/307/estudios/consumidor/verificacion-de-mercado.php> en el área de estudios.

Correo-e: earroyo@meic.go.cr
Tel. 2549 1400 Ext 240