

Comunicado de Prensa

OCDE avala acciones de Costa Rica en protección al consumidor

- Comité de Políticas al Consumidor aprueba acciones en materia de legislación, comercio electrónico y mediaciones colectivas.
- Esta nueva incorporación, suma 8 Comités aprobados en el proceso de ingreso a la OCDE.

San José, 14 de noviembre del 2017. Gracias al liderazgo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en el fortalecimiento del marco legal para replantear cambios en la normativa vigente para generar más y mejores mecanismos de protección al consumidor, el Comité de Políticas al Consumidor de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), aprobó el ingreso de Costa Rica a dicha Organización.

Esta aprobación se debe a la reforma parcial al Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, con el fin de ajustar la regulación nacional a prácticas internacionales sobre comercio electrónico.

Como parte del proceso se realizó una consulta pública, con varias jornadas de negociación y diálogo con diversos sectores, en especial el de proveedores en línea.

“Este fue un proceso complejo, pues fue la primera regulación del país en torno al comercio electrónico. No obstante, como resultado del diálogo se llegó al convencimiento de que la reforma beneficiaría a todos, pues, otorga reglas más claras al sector comercial, a la vez que los consumidores gozan de una mejor protección de sus derechos”, dijo Geannina Dinarte, ministra de Economía, Industria y Comercio.

Es importante señalar que la cooperación de otros países ha sido determinante en el éxito de un proceso de reforma regulatoria y en este caso se contó con la colaboración de la Federal Trade Commission de los Estados Unidos para la sensibilización de los sectores y la divulgación de la reforma participando en diversos foros y reuniones.

Esta reforma establece que la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico no puede ser menor a las otras formas de comercio. Además, dispone obligaciones comerciales como:

- Brindar información clara suficiente y oportuna sobre la empresa, los bienes y servicios y sobre la transacción.
- Informar el precio final, incluidos todos los costos asociados a la transacción.
- Contar con mecanismos de pago seguros y confiables.
- Poseer mecanismos gratuitos, transparentes y eficaces para recibir reclamaciones y evaluaciones de los consumidores.
- Realizar publicidad y mercadeo bajo el principio de transparencia evitando a toda costa el engaño al consumidor.
- Contar con medidas especiales de protección a los consumidores vulnerables, y
- Proteger los datos personales.

Una segunda mejora es la creación del Observatorio de Comercio Electrónico, quien monitorea sitios Web con el objetivo de detectar prácticas comerciales fraudulentas y publicidad engañosa y busca desarrollar campañas de sensibilización en materia de comercio electrónico. En caso de ser necesario, se emiten prevenciones, para corregir la información; si el comercio no cumple se inicia un proceso de denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, que podría acarrear la imposición de multas a la empresa.

Gracias a su implementación, de mayo a octubre, se han visitado 725 sitios Web, dentro de los cuales se marcaron 30 para seguimiento y se realizaron 15 prevenciones.

Otra de las mejoras es el tema de resolución de controversias y atención de denuncias, por medio de la introducción de mediaciones colectivas, que buscan reunir la mayor cantidad de consumidores afectados por una misma conducta.

Por otro lado, como parte de nuestro plan estratégico para el fortalecimiento de la política de protección al consumidor, se trabaja en la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor que establecería mecanismos claros de coordinación entre los diferentes reguladores, la sociedad civil y la Dirección de Apoyo al Consumidor.

Adicionalmente, una de las próximas iniciativas es iniciar un proceso de diálogo y reflexión para la revisión de la Ley 7472, a través de un proyecto de ley.

Con dicha reforma se pretende avanzar en otras áreas de protección al consumidor relativas a:

- Protección al consumidor financiero
- Ampliación del periodo de garantía y mejora de las condiciones para aplicarla.
- Mayores poderes para la Comisión Nacional del Consumidor, que incluyen dotar a sus resoluciones de fuerza ejecutiva.
- Aumento del monto de las multas que puede imponer la Comisión.
- Conformación de una lista de árbitros para controversias de consumo, integrada por personas con reconocida experiencia en la materia, y
- Brindar a la Comisión capacidad para representar en sede judicial los intereses difusos y colectivos de los consumidores. En la actualidad, el nuevo Código Procesal Civil, que entrará en vigencia en octubre de 2018, otorga legitimación para actuar como parte a aquellos que representan intereses difusos y colectivos.

Dentro de los resultados de avance, también destaca la reforma al Reglamento a la Ley 7472, firmada en octubre de este año, que contiene disposiciones sobre la prohibición a los comerciantes de enviar comunicaciones por cualquier medio electrónico, cuando no han sido previamente solicitadas por los consumidores. Asimismo, se establece la obligatoriedad de implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar para que el consumidor elija si desea recibir mensajes comerciales.

Además, la reforma establece un mecanismo de coordinación entre el MEIC y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para que esta última refiera a la Comisión Nacional del Consumidor los casos en que se evidencie la emisión de comunicaciones no solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin contar con el consentimiento del consumidor.

“Con esto deseamos reafirmar nuestro compromiso continuo de seguir mejorando los procesos de formulación de políticas de protección al consumidor entendiendo que no se trata de un esfuerzo aislado, sino que, por el contrario, dependen del trabajo constante y sostenido en el tiempo que asegure que el país avance en la incorporación de mejores prácticas para afrontar los nuevos retos que impone el mercado. Así ratificamos nuestra voluntad de continuar avanzando, participando y cooperando constructiva y proactivamente en este Comité y en los distintos foros expertos en materia de consumidor”, comentó la ministra.

Por su parte, el Ministro de Comercio Exterior y coordinador del proceso de adhesión, Alexander Mora, comentó que: *“La OCDE ha reconocido que nuestro marco jurídico e institucional para la tutela de los derechos de los consumidores, incluyendo a aquellos que participan del comercio electrónico, está acorde con las mejores prácticas de la organización en esa materia. Deseo destacar el arduo trabajo y compromiso del MEIC, particularmente de la Dirección de Apoyo al Consumidor, quienes bajo el liderazgo de la Ministra Dinarte hicieron posible este resultado. El Comité de Política del Consumidor se convierte en el octavo Comité en recibir la opinión favorable en nuestro camino a la OCDE, lo cual nos motiva a seguir aunando esfuerzos como país para alcanzar nuestra meta.”*

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa
Evelyn Arroyo Santamaría
Correo-e: earroyo@meic.go.cr
Tel. 2549 14 00 Ext. 240