

## *Comunicado de Prensa*

# MEIC alerta sobre prácticas abusivas en servicios turísticos

**San José, 20 de julio del 2017.** Ante las irregularidades que se han presentado en los últimos meses con empresas que ofrecen servicios turísticos, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), alerta a la población sobre prácticas abusivas a raíz de una serie de investigaciones de mercado, así como por las denuncias interpuestas ante la Dirección de Apoyo al Consumidor.

Cabe destacar que toda empresa que tenga como común denominador, la ejecución futura del servicio contratado y el pago ya sea en uno o varios tractos, debe contar con la respectiva autorización por parte del MEIC, según lo indica el artículo 44 de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para la comercialización de dicho servicio.

Dentro de las principales prácticas detectadas destacan:

- Material promocional no coincide con lo que indica el contrato.
- Material que le entregan como comprobante dice “cupón”, “bono”, “regalía” o similar, no es un documento que le dé derecho para acceso de los servicios.
- Entrega de reservas de vuelos y NO de tiquetes. En este caso, las reservas NO cuentan con ninguna validez.
- Solicitud de firma de pagaré. (No hay razón para que firme un pagaré sino garantiza una deuda, usted está entregando dinero por adelantado).
- Entrega de recibo sin identificación de lo contratado.
- Pagos recurrentes sin entrega del comprobante indicando saldo.
- No existe un contrato o es muy escueto con respecto a los detalles.
- Ofrecimiento de uso de “membrecías o afiliaciones” que no dependen de la empresa que ofrece.
- Solicitud de tarjeta de crédito como requisito para ofrecerle el servicio (NO debe entregarse la tarjeta por ningún motivo).
- Uso de invitaciones a cenas u otorgamiento de premios como gancho.
- No se le informa al consumidor sobre el derecho de retracto.
- Media un contrato con cláusulas abusivas.
- Uso de tácticas de venta bajo presión como: cansancio, evocación de sentimiento para generar una falsa expectativa a través de la confianza.

- Ofrecimiento de un negocio al indicar la posibilidad de vender la semana adquirida.
- Precios excesivamente baratos comparados con los precios del mercado.
- El nombre de la comercializadora es un nombre de fantasía y no se desprende de la documentación quien es el responsable.
- El contrato, los documentos, las facturas o recibos no indican el nombre de la empresa y la cedula jurídica.
- Los negocios son demasiado buenos para ser ciertos.

Adicionalmente, algunas empresas hacen alusión a otras acreditaciones o afiliaciones voluntarias como la declaratoria turística que otorga el ICT, la incorporación a CANATUR e inclusive el Registro PYME del MEIC, información que no implica que se cuente con la autorización para vender servicios a ejecución futura, según lo establece la ley, lo cual que puede generar confusión.

Esta autorización permite eliminar cláusulas abusivas que tiendan a restringir, imponer la renuncia o restricción de los derechos de los consumidores, favorecer en forma desproporcionada al comerciante, o lo exoneren de responsabilidad, como lo destaca el siguiente ejemplo:

DECIMA SEXTA: CUALQUIER OFRECIMIENTO VERBAL NO ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO NO TIENE VALIDEZ LEGAL, YA QUE, POR RESPONSABILIDAD COMERCIAL, CIVIL Y CONTRACTUAL TODO SE HARÁ POR ESCRITO, LO QUE NO ESTÉ ESTIPULADO DE ESTA MANERA SERÁ TOTALMENTE NULO.

TODU PAGO EN EFECTIVO DEBE DE IR RESPALDADO POR UN RECIBO EMITIDO DE LA EMPRESA, DE LO CONTRARIO LA MISMA NO SE HACER RESPONSABLE.

DECIMA SÉPTIMA: El presente contrato es heredable o endosable por parte del comprador a cualquier persona que el designe como beneficiario, el mismo deberá afrontar el emolumento a pagar si hubiera rubros pendientes, se deberá realizar la confección del nuevo contrato y deberá cumplir con las estipulaciones del contrato en cuestión, el comprador y operador acuerdan poner en el presente contrato posibles beneficiarios. El COMPRADOR declara haber leído y estar de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y sus documentos anexos.

*“Hacemos un llamado a la cautela para que los consumidores observen con prudencia las condiciones y términos en los que adquiera productos o servicios bajo la modalidad de ventas a plazo, con el fin de resguardar sus intereses legítimos para disfrutar del bien o servicio esperado, igualmente, este es un llamado a las empresas para que revisen sus prácticas según lo que establece la Ley, para no aumentar la desconfianza en el mercado”,* destacó Geannina Dinarte, ministra de Economía, Industria y Comercio.

Actualmente, ante el MEIC se encuentran autorizadas un total de 47 empresas que comprende empresas dedicadas a tiempos compartidos, planes vacacionales y agencias de viajes, las cuales se encuentran en [meic.go.cr/Consumidor/Ventas a Plazo/Proyectos Inscritos](http://meic.go.cr/Consumidor/Ventas a Plazo/Proyectos Inscritos).

Por otro lado, debido a las limitaciones que tiene que tiene la regulación existente y ante el aumento de casos que afectan a la colectividad de los consumidores, es necesario tomar las medidas pertinentes para presentar a la Asamblea Legislativa una reforma a la Ley 7472.

*“Esto permitiría actuar a la Comisión Nacional del Consumidor, de manera inmediata y mediante medida cautelar, ante la evidencia clara de defraudaciones masivas, decretando el cierre temporal de estos establecimientos. Asimismo, procederemos a*

*reformular el Reglamento a la Ley 7472 para garantizar que el 100% de los aportes que entregue el consumidor pueda ser devuelto si la empresa incumple mediante instrumentos como fideicomisos o seguros de coacción; finalmente estimamos necesario buscar un acercamiento con las autoridades judiciales en especial con el Ministerio Público para que se dé trámite expedito a las denuncias presentadas por violación al artículo 63 de dicha Ley que dispone un tipo penal especial de estafa en perjuicio del consumidor”, agregó la jerarca.*

## **Recomendaciones**

- Dúde de las propuestas que parecen demasiado buenas para ser ciertas, tanto en términos de precio como de regalías u otras condiciones.
- Antes de adquirir este tipo de obligaciones, analice sus necesidades y capacidad de pago.
- Piense en ahorrar antes de decidir comprar una venta a futuro, recuerde que el dinero ahorrado devenga intereses.
- No firme pagarés o garantías adicionales, recuerde que usted está entregando dinero por adelantado y no tiene nada que garantizar.
- Lea el contrato detenidamente y evite firmarlo si no entiende alguna cláusula o le parece abusiva, confusa o con penalizaciones excesivas.
- Evite comparar por compromiso o porque se siente presionado.
  
- Recuerde que tiene un plazo de 8 días hábiles para ejercer el retracto en los casos en que le hayan vendido el servicio fuera del establecimiento comercial.
- Consulte en el sitio web [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr) si la empresa está autorizada por el MEIC.
- Recuerde que tiene 2 meses para denunciar si le incumplen el contrato o si la empresa no cuenta con la autorización.

---

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa  
Evelyn Arroyo Santamaría  
Correo: [earroyo@meic.go.cr](mailto:earroyo@meic.go.cr)  
Tel. 2549 1400 Ext 240