

DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR



LO QUE USTED
debe saber sobre
nuestros trámites
y servicios



ESTE PROTOCOLO
de servicios lo
orientará en el
trámite de sus
reclamos y
denuncias



ESTIMADO USUARIO

Hemos preparado el presente **protocolo**, con el fin de suministrarle los detalles básicos, relativos a los servicios que prestamos en la Dirección de Apoyo al Consumidor.

A continuación, detallamos los procedimientos a seguir en caso de realizar una denuncia o una consulta general.

¿QUÉ TEMAS PUEDO CONSULTAR O DENUNCIAR?

Incumplimientos de garantías, de contratos y en las autorizaciones de ventas a plazo y prestación futura de servicios que rigen para ventas de vivienda, espectáculos públicos, planes vacacionales, de medicina prepaga y funerarios, entre otros asuntos relacionados con la vulneración de derechos de las personas consumidoras, falta de información o información incompleta, en la venta de bienes y servicios y publicidad engañosa, establecidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor – Ley N° 7472-.



¿CUÁLES ASUNTOS NO CORRESPONDEN AL CONOCIMIENTO DE ESTA OFICINA?

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES de los Habitantes (Uso inadecuado de datos personales, información inexacta, incompleta o desactualizada en bases de datos públicas o privadas) corresponde a PRODHAB.

SERVICIOS PROFESIONALES (denuncias contra Abogados, Ingenieros, Médicos, etc.) corresponde a los Colegios Profesionales.

SERVICIOS PÚBLICOS (agua, electricidad, etc), corresponde a la ARESEP.

TELECOMUNICACIONES (servicio de telefonía celular, internet, televisión por cable, etc) corresponde a la SUTEL.

ANULACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS O INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS, corresponde a la vía judicial.

SERVICIOS MUNICIPALES (recolección de basura, cementerios municipales, etc) corresponde a la Defensoría de los Habitantes.

¿QUÉ REQUISITOS DEBO PRESENTAR PARA PLANTEAR UNA DENUNCIA?

Presentar una denuncia es sumamente fácil y lo puede hacer desde su hogar ingresando a la dirección www.consumo.go.cr, deberá completar el formulario que aparece en el apartado trámites y servicios, elija la opción "Denuncias" y cumplir con los siguientes requisitos mínimos:



a) Datos personales del consumidor y medio para recibir comunicaciones (correo electrónico)



b) Breve descripción del hecho o conducta que motiva la denuncia.



c) Datos del comerciante contra el que se plantea la denuncia; el correo electrónico y la dirección física donde puede ser ubicado, o bien la sucursal o agencia donde contrató el bien o servicio.



d) Presentar las pruebas necesarias como: factura o comprobante de compra, certificado de garantía, boletas de reparación, contrato, publicidad, etc).



La denuncia no está sujeta a otras formalidades ni requerirá de autenticación de firma por parte de un abogado.

¿CUÁLES SERVICIOS OFRECE LA DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR?

ASESORÍAS TELEFÓNICAS

1

Llame a la línea telefónica gratuita 800-CONSUMO (800-266-7866), para realizar consultas o solicitar asesorías sobre sus derechos como consumidor, o bien, sobre las obligaciones que el comerciante debe respetar, de acuerdo a la Ley N° 7472.

2

ASESORÍA EN LÍNEA

Para realizar consultas o solicitar asesorías ingrese a la página web www.consumo.go.cr, en el apartado trámites y servicios elija la opción "Asesoría" y ahí puede exponernos su consulta.

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

3

Para plantear una denuncia formal debe ingresar a la página www.consumo.go.cr, en el apartado “Trámites y servicios, elija la opción “Denuncias” y siga los pasos indicados.

También puede presentar su escrito de denuncia firmado con toda la prueba necesaria en las oficinas del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

SOLICITUD DE LA GRABACIÓN DE LA COMPARECENCIA ORAL Y PRIVADA

5

Se entregará en la comparecencia si trae un dispositivo de almacenamiento, de lo contrario, se entregará en un plazo de 8 días a partir de la solicitud.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN REGISTRADA EN LA BASE DE DATOS

7

Este tipo de solicitudes debe hacerse al correo electrónico consumidor@meic.go.cr o por escrito en la oficina de la Dirección de Apoyo al Consumidor y en un plazo de 8 días se le estará respondiendo.

4

CONSULTA O SOLICITUD DE COPIAS DE EXPEDIENTES

Recuerde que para ello debe ser parte interesada, abogado o aportar una autorización de la parte interesada o el representante legal (art. 282-283 de la Ley General de la Administración Pública –LGAP-).

En el caso de los expedientes ingresados a partir del año 2015, se pueden examinar y descargar en el sistema de expediente electrónico disponible en el siguiente link https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias (previo registro en el sistema, el cual puede realizar siguiendo las instrucciones señaladas en el apartado “Preguntas frecuentes”).

6

SOLICITUD DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS

Deberá llenar el formulario que consta en www.consumo.go.cr, en el apartado “Tramites y servicios”, en la opción “Solicitud de información” y seguir las instrucciones que allí se indiquen.

EL PROCESO CONCILIATORIO

¿QUÉ ES UN PROCESO DE CONCILIACIÓN?



Es un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos mediante el cual se ofrece un espacio de comunicación a las partes (consumidor y comerciante); para que analicen y propongan arreglos alternativos al conflicto, sin necesidad de someterse al proceso ordinario administrativo, el cual implica mayores costos de representación y asistencia.



En esta etapa las partes contarán con el apoyo de un funcionario(a) conciliador(a) **que no es abogado de ninguna de las partes**, sino sólo un facilitador de la comunicación y guía del procedimiento, lo que significa que éste no tomará decisiones, ni impondrá la solución al conflicto, sino que ayudará a que las partes encuentren, por sí mismas, los acuerdos que mejor se adapten a la solución de los intereses en conflicto.



Durante esta etapa **NO se evacuará prueba documental, ni se rendirán testimonios**, sino que se alentará a las partes a imaginar formas de resolver el conflicto, proponiendo alternativas de solución para el mismo. Las propuestas de arreglo se pueden exponer telefónicamente, mediante video llamada o por correo electrónico.

Los beneficios o ventajas que esta etapa ofrece son:



Ahorro en gastos de asistencia, representación y tiempo invertido en el proceso, pues las partes no necesariamente tienen que trasladarse físicamente a nuestras oficinas, ni invertir en costos de asistencia legal o abogado.



Promueve el diálogo y la negociación como mecanismos prioritarios ante el surgimiento de diferencias entre la parte consumidora y la parte comerciante.



Reducción del tiempo de espera, comparado con los procesos ordinarios administrativos o judiciales, en los que el plazo de espera es significativamente mayor.



Desarrolla e impulsa mecanismos más ágiles y oportunos para la resolución de conflictos.



Es confidencial, voluntaria y consensual.



De lograrse el arreglo conciliatorio, se levantará un acta con el detalle de los acuerdos alcanzados, la cual deberán firmar las partes y la remitirán al funcionario(a) conciliador(a), el cual la autorizará mediante su firma dando fe de lo actuado; y dictará sin más trámite, una resolución para poner fin al proceso sobre los extremos en los que haya habido acuerdo, la cual se notificará a ambas partes en debida forma.



El Acuerdo Conciliatorio, una vez que éste es autorizado por el funcionario(a) conciliador(a), tendrá autoridad y eficacia de cosa juzgada material y será ejecutorio en forma inmediata (art. 9 Ley Sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, N° 7727), dando por finalizados el procedimiento ante la Dirección de Apoyo al Consumidor, archivándose en consecuencia el expediente administrativo.



De no lograrse un arreglo conciliatorio, el funcionario(a) conciliador(a) así lo hará constar en un acta que firmará dando fe de lo actuado, y trasladará el expediente al Departamento de Procedimientos Administrativos para que se inicie el proceso ordinario administrativo.

EL PROCESO ORDINARIO

¿QUÉ SE ENTIENDE POR PROCESO ORDINARIO?

Es aquel constituido por una serie de actos o etapas que permiten el inicio del proceso, en el cual se cita a una comparecencia ordinaria, a través de la presencia física o virtual, para que las partes puedan exponer sus posiciones en relación con los hechos que dieron origen a la denuncia. Es el momento para aportar toda **la prueba** que consideren pertinente. Posteriormente, lo aportado al expediente administrativo da sustento al acto final, entendido como aquel que pone término al proceso, es decir, mediante el cual se resuelven los hechos objeto de la denuncia.

¿ QUÉ ES UN ÓRGANO DIRECTOR (OD)?

El órgano director es un abogado (a) de la Unidad Técnica de Apoyo, cuya labor es dirigir el proceso con imparcialidad, lo que significa que no está a favor de una u otra parte, funge como facilitador en el procedimiento. Debe procurar que el proceso de instrucción se desarrolle acorde con los preceptos normativos existentes y con respeto a la garantía del debido proceso constitucional.

¿CUÁNDO INICIA EL PROCEDIMIENTO?

El procedimiento inicia formalmente con la comunicación del auto de apertura, acto administrativo en el que se indican las partes, los hechos denunciados, las posibles responsabilidades, **la fecha y hora de la comparecencia oral y privada, entre otros.**

¿QUÉ ES UNA COMPARECENCIA ORAL Y PRIVADA?

Es la etapa procesal en la que las partes intervinientes exponen sus opiniones sobre los hechos denunciados y presentan toda la prueba que consideren pertinente.

¿QUÉ PRUEBA DEBO TRAER O APORTAR AL EXPEDIENTE?

Se puede recurrir a todos los medios de prueba que estén permitidos por el derecho público y las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica. (Art. 298 Ley General de la Administración Pública –LGAP-). Por ejemplo: facturas, recibos, documento de garantía, órdenes de reparación, contratos, testigos, peritos, fotografías, videos, artículos, etc. Recuerde toda afirmación debe ser probada. Los documentos aportados como copia o digitalmente deben ser confrontados, para lo cual deben aportar los originales en la comparecencia.

¿CÓMO SE DESARROLLA LA COMPARECENCIA (PRINCIPALES ETAPAS)?

- El órgano director (OD) debe informar a los presentes, cuando se trata de una comparecencia con presencia física en las oficinas de la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, cómo debe desalojar la sala en caso de un evento de la naturaleza (ejemplo un temblor), indicando las zonas de seguridad y la puerta por donde deben evacuar el edificio. En el caso de que la comparecencia se haya tomado a partir de una presencia virtual, las medidas necesarias que se deben tomar en caso de pérdida de conexión o intermitencia de las comunicaciones.
- El OD debe cumplir con la guía para el desarrollo de la comparecencia con el fin de que la grabación quede lo más ordenada posible, informando las reglas bajo las cuales se realizará la comparecencia.
- Se hace una lectura de los hechos que dieron origen a la denuncia.
- Se le pregunta a la parte consumidora si los ratifica y se le otorga la palabra.
- Se le otorga la palabra a la parte denunciada para que manifieste lo que corresponda sobre los hechos objeto de denuncia (alegue excepciones, nulidades, etc)

- Se evacua la prueba testimonial y la documental.
- Se le otorga a las partes espacio para que aleguen lo que corresponda respecto de las pruebas (alegue excepciones, nulidades, se oponga, etc).
- El OD procede a incorporar la prueba que sirva para dilucidar la verdad real de los hechos de conformidad con el art. 214 LGAP.
- El OD otorga la palabra para que las partes procedan a las conclusiones y actualice el lugar para atender notificaciones, se debe solicitar: correo electrónico, facsímil y/o en su defecto dirección física.

¿QUÉ PASA CUANDO LA COMPARENCIA TERMINA?

Se les hace la indicación, al consumidor y al comerciante, de que la grabación estará disponible en el sistema. El levantado del texto (transcripción) se hace de forma excepcional.

¿LAS PARTES DEBEN ACTUALIZAR EL LUGAR PARA ATENDER NOTIFICACIONES?

Sí, en caso de que haya cambiado de correo electrónico, fax o domicilio, deberá informarlo por escrito para dejar constancia en el expediente administrativo.

¿QUÉ PASA SI NO SE PUEDE NOTIFICAR DEL PROCEDIMIENTO AL COMERCIANTE?

Se le realizará una prevención al consumidor, bajo la advertencia de archivo, para que proceda a informar una nueva dirección y poder continuar con el procedimiento, en caso de que no responda o si responde y no se puede notificar al comerciante, el caso se archiva.

LA COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Es un órgano de máxima desconcentración adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que ostenta la competencia exclusiva y excluyente en materia de derecho de consumo.

¿CUÁLES SON SUS ATRIBUCIONES?

La Comisión Nacional del Consumidor (CNC), puede fijar un plazo para reparar o sustituir el bien según corresponda, así como la devolución del dinero. Además, puede determinar una sanción administrativa al comerciante y ordenar la publicación en un medio de comunicación social, la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción.

¿LAS RESOLUCIONES DE LA CNC SE PUEDEN IMPUGNAR?

Sí, en un plazo de tres días.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR NOTIFICAR LAS RESOLUCIONES?

Es la comunicación de los actos administrativos al lugar señalado por las partes, correo electrónico, fax, dirección, etc.

En ocasiones debe notificarse personalmente, de ahí la importancia de señalar de manera adecuada el lugar en donde puede encontrarse a la contraparte, es importante hacerlo de la forma correcta para que el acto produzca los efectos jurídicos esperados. (Delito de desobediencia a la autoridad, art. 68 de la Ley 7472)



¿EL SERVICIO TIENE ALGÚN COSTO PARA EL CONSUMIDOR?

No, es totalmente gratuito.

¿PUEDO RECLAMAR ALGÚN MONTO POR CONCEPTO DE INDEMNIZACIÓN O COSTAS PROCESALES?

No, los artículos 46 y 53 de la Ley 7472 señalan la imposibilidad de reclamar en esta sede montos por concepto de daños y perjuicios. Y en cuanto a las costas procesales, el procedimiento administrativo se rige por el Principio de Gratuidad -art. 328 LGAP- por lo que no sería posible.

¿QUÉ PASA SI LO ORDENADO POR LA CNC NO SE CUMPLE?

En el caso de que la Comisión haya ordenado solo el pago de una multa, se debe notificar el caso en el lugar señalado en el expediente y si no se constata el pago por medio de entero de gobierno, se envía copia certificada del expediente, junto con una certificación de adeudo a la Procuraduría General de la República para que inicie el proceso cobratorio correspondiente.

Cuando la Comisión dispuso una orden u obligación de hacer (por ejemplo: devolver el dinero pagado, cambiar el artículo o reparar), la resolución debe notificarse personalmente a la parte sancionada (comerciante) entendida como la persona física o representante legal de la empresa, **para que se configure el delito de desobediencia a la autoridad** contemplado en el artículo 68 de la Ley 7472 que remite al tipo penal del artículo 307 del Código Penal. Esto, porque los delitos tienen la característica de ser personalísimos.

Esperamos que esta guía informativa le permita conocer los principales servicios y procesos brindados por la Dirección de Apoyo al Consumidor.



**PARA OBTENER
MAYOR
INFORMACIÓN**

**Línea
800-consumo
(800-266-78-66)**

Central telefónica: 2549-1400

<http://www.consumo.go.cr>