



GUIA PARA REVISAR EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS EN TRAMITE

PASO 1– Ingrese a la página:

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

PASO 2– Elija del menú la categoría Trámites y Servicios, y seleccione del listado la opción “Denuncias” como se muestra en la imagen:



PASO 3– Ingrese al ícono que se muestra en la imagen:

" Si está seguro de que desea presentar su denuncia revise los requisitos mínimos para interponer una denuncia y el manual de uso del sistema de denuncias"



Haga su denuncia **AQUI**

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)
web: www.consumo.go.cr
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



Paso 4– Ingreso al Sistema de Expediente Electrónico:

Coloque su número de cedula (tal y como aparece en su documento de identidad) y su Contraseña en los espacios indicados, tal y como se muestra en la imagen:

meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Si desea presentar una denuncia **Regístrese**

Para usuarios ya registrados indique lo siguiente:

Identificación

Contraseña

INGRESAR

SIN FIRMA DIGITAL CON FIRMA DIGITAL

[¿Olvidó su contraseña?](#)

NOTA 1: Si olvidó su contraseña debe presionar en ¿Olvidó su contraseña?, el Sistema de Expediente Electrónico le enviará automáticamente una nueva contraseña al correo electrónico registrado. Procure revisar las carpetas de correo no deseado y spam de su correo electrónico, en ocasiones las notificaciones del sistema ingresan ahí.

Si desea cambiar el correo electrónico registrado debe escribir al correo electrónico consumidor@meic.go.cr para recibir soporte antes de solicitar nueva contraseña.

meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Si desea presentar una denuncia **Regístrese**

Para usuarios ya registrados indique lo siguiente:

Identificación

Contraseña

INGRESAR

SIN FIRMA DIGITAL CON FIRMA DIGITAL

[¿Olvidó su contraseña?](#)



Paso 5- Al Ingresar al Sistema de Expediente Electrónico visualizará una pantalla en la que aparece el número de expediente, numero de caso, las partes y fase del proceso en la que se encuentra en trámite la denuncia.

Denuncias en proceso como Funcionario del MEIC

Mostrar Denuncias en proceso Buscar

Si desea realizar una búsqueda por número de caso indique CAS-#### (Ej. CAS-02222)
Si es por número de expediente mayor a mil coloque un punto Año-#### (Ej. 2015-1.875)
En caso de que el número de expediente sea menor a mil Año-### (Ej. 2015-999)

# Expediente	# Caso	Resumen	Fase del proceso	Fecha
2015	EXP	CAS	CONTRA	

Fase del proceso

- ☒ Fase del proceso
- ☒ conciliación
- ☒ instrucción
- ☒ n/a
- ☒ negociación a distancia
- ☒ seguimiento
- ☒ valoración

Ok Cancel

PASO 6- Deberá dar “doble click” en el número de caso para abrir completamente el expediente y visualizar todas las actuaciones (actas, autos, resoluciones del proceso).

meic

MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

Denuncias

Buscar

Sección de Denuncias

Sección de Denuncias

Orden	Descripción de Actos	Fecha	Estado	Fecha de Cierre
1	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
2	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
3	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
4	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
5	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
6	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
7	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
8	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
9	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1
10	Acta de Denuncia de CONSUMIDOR (S)	2015-1-1	En proceso	2015-1-1

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)
web: www.consumo.go.cr
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



NOTA 2: FASES DEL PROCESO Y SU SIGNIFICADO

a) Etapas del Procedimiento de Conciliación

1. Valoración: En esta Etapa se analizan los hechos denunciados y los documentos incluidos como pruebas iniciales, durante dicha etapa se analiza si la denuncia es lo suficientemente clara para establecer el hecho que la motiva, y si cumple con los requisitos mínimos establecidos en el 89 (así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400, que lo traspasó del antiguo artículo 147 al artículo 89). En caso que de la valoración de la denuncia ésta resulte notoriamente improcedente o inadmisibles, será rechazada de plano por la UTA, de conformidad con el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
2. Subsanación: Cuando la denuncia resulte oscura o ambigua, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva, o no cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el 89 (así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400, que lo traspasó del antiguo artículo 147 al artículo 89), se PREVIENE al denunciante que corrija o complete los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a cinco días hábiles. EN CASO DE NO CUMPLIR TOTAL O PARCIALMENTE LA PREVENCIÓN, O REALIZARLO FUERA DEL PLAZO, SE ARCHVARÁ LA DENUNCIA.
3. Admisibilidad: Una vez la denuncia esté completa y suficientemente clara, se analizan nuevamente los hechos denunciados junto con la documentación aportada y el resto de información presentada, en caso que la denuncia resulte Admisibles se continuará con el procedimiento, en caso que resulte Inadmisibles será rechazada de plano por la UTA.



4. Inicio Etapa Conciliación: En caso que la denuncia resulte Admisible se emite el Auto de Inicio a la Etapa de Conciliación, mediante el cual se apertura la etapa de Resolución Alternativa de Conflictos y se le previene a ambas partes la presentación de propuestas o alternativas ADICIONALES que estime complementarias a la pretensión de la denuncia, tendientes al arreglo conciliatorio del conflicto, así como el señalamiento del medio electrónico para atender notificaciones, en caso de no haberlo hecho aún, para lo cual se le otorgará un plazo de cinco días hábiles a ambas partes, el plazo corre para cada parte dependiendo de la fecha en la que se logró la efectiva notificación de cada uno.
5. Intercambio de propuestas de Conciliación: Recibidos los ofrecimientos o propuestas de arreglo conciliatorio de ambas partes, se inicia el proceso de intercambio de propuestas de conciliación, ya sea mediante reuniones conjuntas o separadas, telefónicas, virtuales o presenciales, se podrá contactar a las partes utilizando el medio más adecuado para este fin y conforme a las condiciones y posibilidades de cada parte.
6. Acuerdo Conciliatorio: De lograrse un acuerdo conciliatorio se levantará un acta con el detalle de los acuerdos alcanzados, la cual deberá ser firmada por las partes y por la persona conciliadora quien lo autorizará. En el caso de que una o ambas partes carezcan de firma digital electrónica, deberán presentarse a la Plataforma de Atención al Consumidor a firmar el acuerdo conciliatorio de forma manual previa cita otorgada por la persona Conciliadora. En caso que una o ambas partes no se presenten a firmar el acuerdo dentro del plazo establecido, la persona conciliadora no autorizará el acuerdo y concluirá la etapa de Conciliación. El Acuerdo Conciliatorio tendrá autoridad y eficacia de cosa juzgada material conforme al artículo 9° de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz



Social, Ley N° 7727, archivando en consecuencia el expediente administrativo.

7. Acuerdo Extraprocesal: En caso que las partes logren un acuerdo virtualmente y así lo informen; o bien, en caso que exista constancia dentro del expediente de que las partes lograron resolver el conflicto sin necesidad de suscribir un Acuerdo Conciliatorio, la persona Conciliadora procederá al dictado de un Auto de Archivo para poner fin al proceso.
8. Conclusión Etapa Conciliación: De no lograrse un Acuerdo Conciliatorio, o bien si una o ambas partes manifiesten por escrito su voluntad de no conciliar, se procederá a la Conclusión de la Etapa de Conciliación. Para ello se emitirá el Acta de Conclusión de la Etapa de Conciliación y se notificará a ambas partes, otorgándole un plazo de cinco días hábiles a la parte denunciante para ratificar la denuncia, bajo sanción de archivo en caso de no recibir manifestación dentro del plazo establecido. De igual forma, en dicha acta se advertirá a la parte denunciante que en el mismo acto de la ratificación de la denuncia, puede reformular o ampliar los hechos denunciados.
9. Ratificación de la denuncia: Concluida la Etapa de Conciliación la parte denunciante cuenta con un plazo de cinco días hábiles para “ratificar” o “confirmar” los hechos denunciados, y si es del caso también puede reformular o ampliar los hechos denunciados dentro del mismo plazo. SINO SE RATIFICA LA DENUNCIA DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO SE PROCEDERÁ AL ARCHIVO DE LA MISMA.
10. Traslado a Proceso Especial de Consumidor: Una vez ratificada la denuncia dentro del plazo establecido (5 días hábiles), se procederá al traslado del expediente para el inicio del Procedimiento Especial del Consumidor dispuesto en el artículo 94 del Reglamento a la Ley 7472 (reformado mediante Decreto Ejecutivo N°44400-MEIC).



b) Etapas del Procedimiento Especial de Consumidor

1. Etapa de atención de medida cautelar: De previo al dictado del auto de apertura, se revisa el expediente a efecto de determinar si la parte denunciante solicitó alguna medida cautelar.

En caso de que se haya solicitado, la CNC deberá emitir una resolución acogiendo o denegando la medida cautelar. Esta resolución puede ser recurrida en un plazo **de tres días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de la notificación.

Si no se presentara recurso contra dicha resolución, o en caso de ser denegado, el expediente quedará listo para pasar a la siguiente etapa.

2. Etapa de apertura del Procedimiento administrativo:

Ingresado el expediente al departamento de procedimientos administrativos se procede con el dictado del auto de apertura con el cual se inicia formalmente el procedimiento administrativo, poniendo en conocimiento de ambas partes los hechos denunciados, las pruebas presentadas con la denuncia, las normas presuntamente infringidas y la posible sanción; y se otorga un plazo de **cinco días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación, para que se presenten las alegaciones y prueba respectiva.

3. Etapa recursiva contra el auto de apertura. Conforme con el artículo 94 del reglamento, contra el auto de apertura proceden los recursos de revocatoria y apelación, que deberán ser interpuestos dentro de las **veinticuatro horas** siguientes contadas a partir de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en la ley de notificaciones. El recurso de revocatoria será resuelto por el órgano director en el plazo de ocho días



hábiles, y el de apelación será resuelto por la CNC en un plazo de 8 días hábiles.

4. Etapa de Probatoria: Una vez que se notifica el auto de apertura, si las partes se presentan **solamente prueba documental**, se les da traslado por el plazo de **tres días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación, para se refieran a la prueba y **emitan conclusiones**. Transcurrido este plazo, se emite el auto de conclusión de la instrucción, y el caso queda listo para que la CNC emita la resolución final.

En caso de que las partes propongan **prueba testimonial o pericial**, el órgano director emite las cédulas de citación para que la parte que los propone se encargue de notificarlas y adjuntar el comprobante al sistema de expediente electrónico.

En este mismo documento se fija la fecha de la celebración de la comparecencia oral y privada.

5. Etapa de comparecencia oral y privada de evacuación de pruebas. En la fecha señalada se realizará la comparecencia oral y privada en la que se admitirá y recibirá la prueba testimonial y pericial indispensable para la verificación de la verdad real de los hechos, así como los alegatos y las conclusiones de las partes que fueren pertinentes.

Con la realización de la comparecencia oral y privada, se dará por concluida la instrucción del procedimiento mediante auto de conclusión de la instrucción, y se trasladará el expediente a la CNC para su resolución final.

6. Etapa de emisión de la resolución final. Concluida la fase probatoria, la CNC emite la resolución final del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 97 del reglamento.



7. Etapla Recursiva: Contra la resolución final de la CNC únicamente procede el recurso de reposición el que deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la transmisión electrónica de la notificación. De no interponerse recurso, o bien, resuelta la reposición, se tendrá por agotada la vía administrativa. Las resoluciones finales emanadas de la CNC podrán impugnarse directamente ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.
8. Etapla de ejecución: Las resoluciones finales de la CNC que impongan sanciones o contengan órdenes de hacer, no hacer o de dar **deberán ser cumplidas por la parte sancionada dentro del plazo de quince días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación, y deberá presentar evidencia de tal cumplimiento a la CNC. Pasado este plazo, de no contarse con evidencia del cumplimiento, se procederá de la siguiente forma:
- 8-a: **Las resoluciones de la CNC que impongan sanciones de multa** al denunciado (a) serán ejecutables conforme a lo dispuesto en el numeral 149, inciso 1), acápite a) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública. Para estos efectos, constituirá título ejecutivo la certificación expedida por el secretario de la CNC, que será remitida a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. Para la ejecutoriedad de lo dispuesto **se requerirá una única intimación** que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.
- 8-b: **Las resoluciones que contengan órdenes de devolver una cantidad determinada de dinero**, a favor de las personas consumidoras, **constituyen título ejecutivo**, para lo cual el secretario de la CNC, a solicitud del



consumidor, expedirá la certificación de la cantidad debida, quedando el consumidor habilitado para acudir al proceso monitorio ante los Tribunales de Justicia. Para la ejecutoriedad de lo dispuesto **se requerirá una única intimación** que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.

8-c: Las resoluciones que contengan órdenes de entregar, reparar o sustituir un bien, a favor de las personas consumidoras, **serán ejecutables en vía judicial**, para lo cual el secretario de la CNC, a solicitud del consumidor, expedirá la certificación de la resolución, quedando el consumidor habilitado para acudir al proceso de ejecución de sentencia ante los Tribunales de Justicia. Para la ejecutoriedad de lo dispuesto **se requerirá una única intimación** que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.

8-d: Las resoluciones que ordenen la suspensión de **ventas a plazo** por violación a lo prescrito en el numeral 44 de la Ley 7472, se declarará en ese mismo acto la ejecución de las garantías rendidas a favor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), quien deberá establecer el orden y la forma en que procede la ejecución. Para la ejecutoriedad de lo dispuesto **se requerirá una única intimación** que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.