

---

# Fiscalización de mercado

Información en la venta de bienes y prestación de  
servicios bajo sistemas de financiamiento

2020



## Objetivo

Conocer la información sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito en los principales almacenes de electrodomésticos y línea blanca del país, con la finalidad de analizar la documentación relacionada con la gestión de crédito, tales como colillas, facturas, recibos, pagarés, historiales de pago, entre otros.

## Metodología

- Se seleccionaron 7 establecimientos comerciales que ofrecen mediante el sistema de venta a crédito, artículos como: electrodomésticos, línea blanca, artículos tecnológicos, entre otros, que cuentan con un posicionamiento de mercado importante.
- Se realizó la solicitud de información y documentación requerida mediante un oficio.



# Marco legal



Nota: También se considera el artículo 498 del Código de Comercio.

---

# Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

Algunas obligaciones del  
**comerciante con el  
consumidor**

1

Respetar las condiciones de la contratación.

2

**Informar suficientemente** al consumidor en español y **de manera clara y veraz**, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo (...).



# Cláusulas abusivas en contratos de adhesión

Artículo 42, Ley N.7472

Algunas condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles que se consideran como abusivas y absolutamente nulas son aquellas que:

- Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto (...)
- Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente (...)

En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente (...).

---

# Precios al contado

Artículo 94, Reglamento a la Ley N.7472

## **Bienes**

Se debe indicarse el precio al contado al menos en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento.

## **Servicios comerciales**

Deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros.

En ambos casos, deberá indicarse el precio al contado en la publicidad, cuando esta tenga por objeto promocionar la venta de bienes o servicios determinados



# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

¿Qué se debe informar de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español al ofrecer bienes y servicios a crédito?

- Precio base del crédito que debe ser el precio de contado.
  - Plazo expresado en meses.
  - Tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.
  - Comisiones.
  - Monto del pago inicial (prima), de haberlo.
  - Tasa efectiva.
  - Monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.
  - Persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.
-

# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar la constancia escrita, mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante.

¿Qué debe indicar la constancia?

- Nombre
  - Cédula física o jurídica
  - Dirección de quien brinda el financiamiento
-



# Venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito

Artículo 96, Reglamento a la Ley N.7472

¿Qué se debe informar en los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales?

- La cuota cancelada.
  - El aporte al capital y a los intereses.
  - El saldo adeudado después de dicho pago.
  - Cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.
-

# Derecho de pago anticipado

Artículo 97, Reglamento a la Ley N.7472



El deudor tiene derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda.



Si se pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante debe informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente (...).



Si el acreedor cobra intereses ilegítimamente o no hace la adecuada reducción del principal o del plazo, según lo solicitado por el deudor, éste último queda facultado para consignar judicialmente la cuota correspondiente del saldo adeudado, sin la formalidad de la oferta real de pago. Las costas de la consignación correrán a cargo del acreedor.



# Intereses moratorios

Artículo 498 del Código de Comercio

- 1 Cuando se pacten intereses corrientes y moratorios, los intereses moratorios no podrán ser superiores en un 30% de la tasa pactada para los intereses corrientes.
  - 2 Cuando no se pacten intereses corrientes, pero sí moratorios, estos no podrán ser superiores en un 30% a la tasa de interés legal.
-

# Variables verificadas

## Colillas de pago

1. El precio base del crédito que debe ser el precio de contado
  2. El plazo expresado en meses
  3. La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual
  4. Las comisiones
  5. El monto del pago inicial (prima), de haberlo
  6. La tasa efectiva (información y cálculo de la misma)
  7. El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva (información y constatación de cálculo)
  8. La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero
  9. Que la información sea clara (varios precios)
  10. Que la información sea legible
-

# Variables verificadas

## Comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales

1. La cuota cancelada
2. El aporte al capital
3. El aporte a los intereses
4. El saldo adeudado después de dicho pago (Saldo real o saldo según el contrato de financiamiento)
5. Cuando corresponda la fecha y lugar del siguiente pago (criterios de valoración)

## Contratos de ventas a crédito

1. Cálculo de la tasa efectiva cobrada según el contrato
  2. Cálculo de intereses según el contrato
  3. Cálculo del saldo según el contrato
  4. Cobro de comisiones según el contrato
  5. Cobro de intereses moratorios según el contrato
  6. Cumplimiento del derecho de pago anticipado (que no se cobren comisiones, recargos o penalizaciones)
-

# Colillas de pago

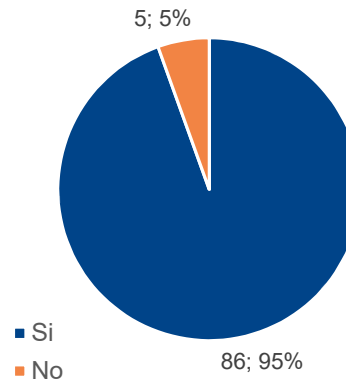
## Principales resultados

Se analizaron 91 colillas de crédito que incluyen la venta de electrodomésticos, artículos de línea blanca, de tecnología, de belleza y/o cuidado personal.

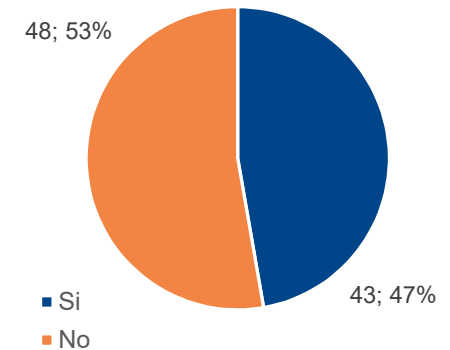
Principales incumplimientos encontrados:

- La tasa de interés nominal es diferente a la tasa efectiva, sin que se informe los otros cobros que estarían incorporándose en la tasa efectiva.
- Se indica “cuota aproximada”, sin embargo, la cuota que se informa en la colilla debe ser la cuota real según las condiciones del crédito indicadas en la colilla y no una aproximación.

Cumplimiento del principio de **veracidad** de la información



Cumplimiento del principio de **claridad** de la información



Fuente: Elaboración propia, noviembre 2020.

# Comprobantes de pago de cuotas

## Principales resultados

Se analizaron 40 comprobantes de pago de los cuales el 100% cumple con los requisitos de información que establece la normativa

Se informa:

- Monto de la cuota cancelada.
  - Aporte al capital.
  - Aporte a los intereses.
  - Saldo adeudado después de cada pago (saldo real o saldo según el contrato de financiamiento).
-

# Contratos de ventas a crédito

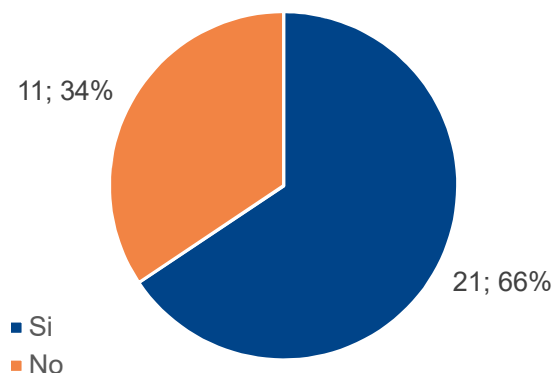
## Principales resultados

Se analizaron 32 expedientes de crédito, revisando la forma en que se deja constancia al consumidor de las condiciones crediticia.

Principales incumplimientos encontrados:

- Indicación en el pagaré de la concesión de prórroga sin previo aviso.
- Cobro de intereses moratorios mayores al 30% de los intereses corrientes.
- Diferencias en las tasas de mora indicadas en el contrato de financiamiento y el pagaré.

Cumplimiento de los principios de veracidad y claridad de la información



Fuente: Elaboración propia, noviembre 2020.



# Conclusiones y acciones

- Se detectaron falta de claridad y veracidad en la información brindada al consumidor en las colillas de crédito, relacionadas con información brindada sobre las tasas de interés del crédito.
  - En cuanto a los expedientes de crédito analizados, se encontró falta de claridad y veracidad en la información brindada al consumidor, específicamente la forma en que se deja constancia al consumidor de las condiciones crediticias.
  - Se remitieron prevenciones administrativas en aras de solicitar información y a la vez corregir aquellos incumplimientos con la finalidad de que se informe de manera clara, veraz y suficiente al consumidor de manera que no se le induzca a error o engaño, tal y como se establece en la Ley N°7472 y su reglamento el Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.
-

