



CICLO DE CHARLAS

VIRTUALES

Charla I: Derechos de los consumidores y obligaciones de los comerciantes

En el marco de la Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

**DPTO. DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y VENTAS A PLAZO
DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR**





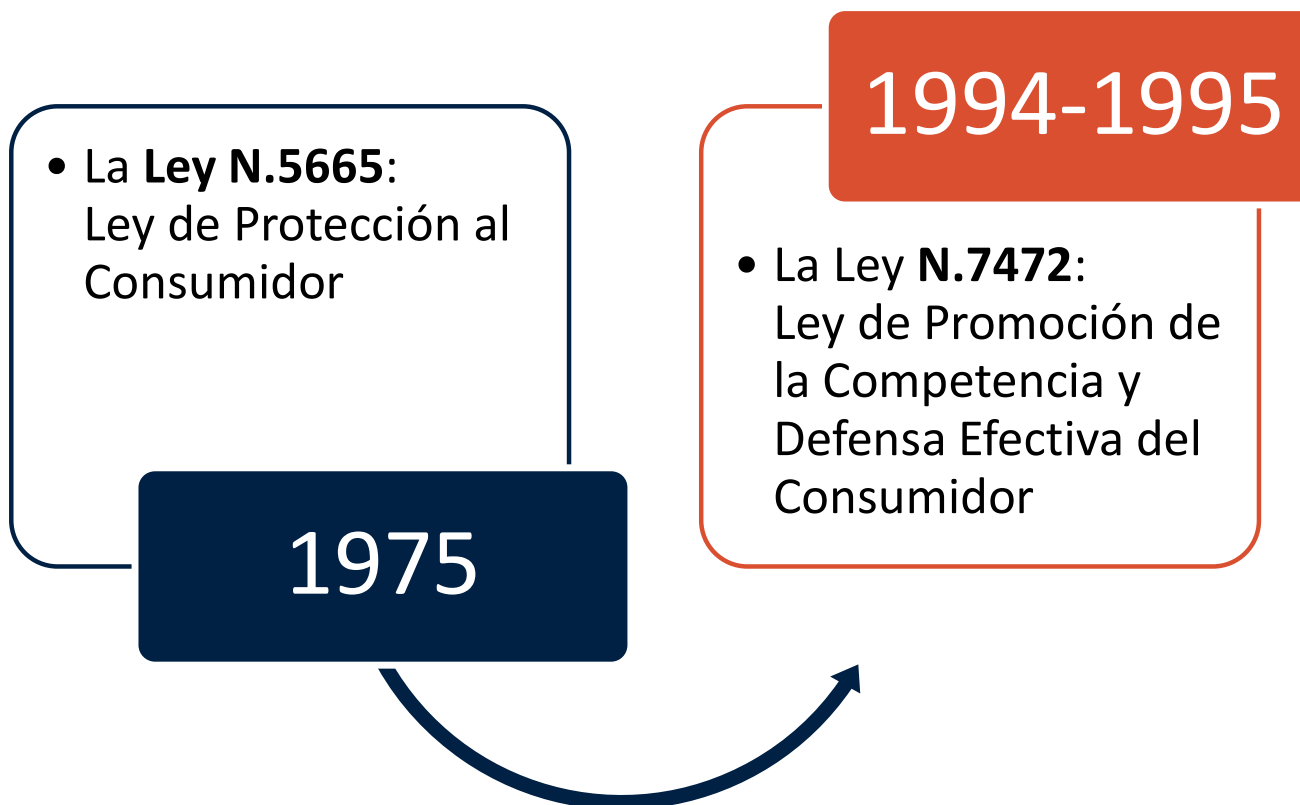
REGULACIÓN DERECHO DE CONSUMO

Norma constitucional

- La **Constitución Política de Costa Rica**, en su artículo 46 establece:

“... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La Ley regulará esas materias.”

Origen de la Ley N.7472



Ley N.5665, Ley de Protección al Consumidor

- Mercado caracterizado por:



Transición hacia la Ley N.7472

- El mercado enfrentó cambios importantes:

Apertura comercial.



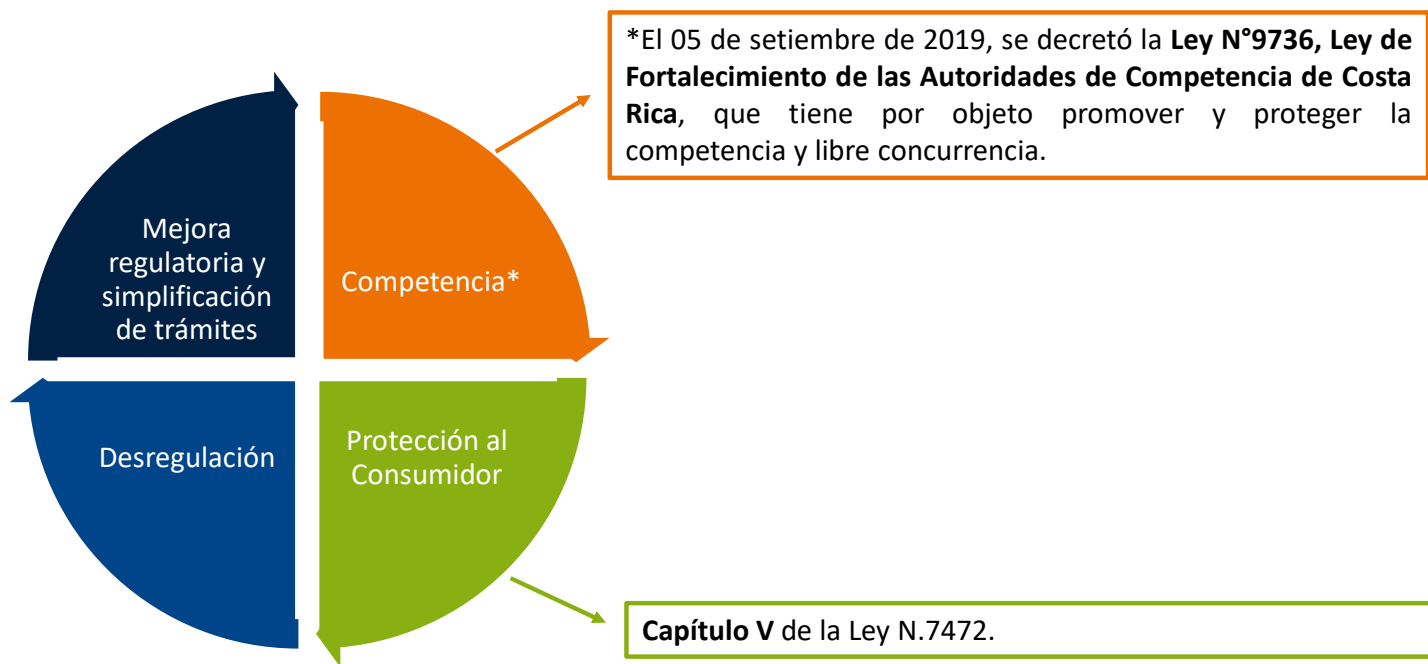
Tratados de libre comercio.

Cambio en la cultura del consumidor.

La **Comisión Nacional del Consumidor** asume una responsabilidad muy específica en este proceso.

Ley N.7472 -Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor-

Está estructurada en 4 ejes



Cambio en el rol de la ley

1

El rol gubernamental deja de ser intervencionista y pasa a ejercer una función facilitadora.

2

Se promueve una interacción estratégica entre los diversos agentes del mercado.

3

Se fomenta una mejor cultura de consumo.

4

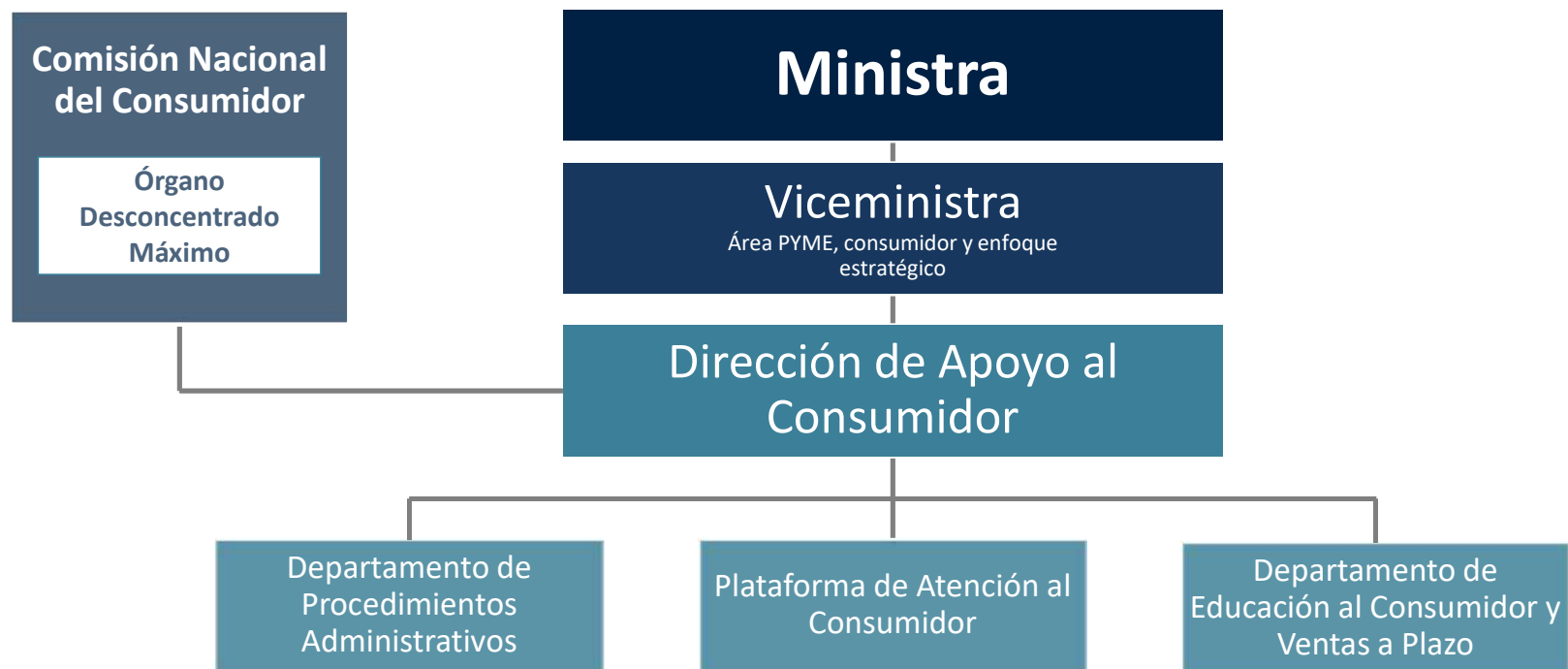
Se promueven relaciones equitativas y convenientes para los diversos sectores.

Objetivo de la Ley N.7472



Proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos del consumidor.

Organigrama de la Dirección de Apoyo al Consumidor



Acciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor



Impulsar la educación e información para el desarrollo de una mejor cultura de consumo, abarcando tanto consumidores como comerciantes.



Utilizar canales ágiles y eficientes para atender a los consumidores y los comerciantes.

Las acciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor están orientadas tanto a los consumidores como a los comerciantes.

www.consumo.go.cr

Trámite de denuncias



Principios que informan el derecho de consumo

1. Información adecuada y veraz.

2. Libre elección.

3. Trato equitativo.

4. Protección a la salud.

5. Protección al medio ambiente.

6. Protección a la seguridad.

7. Protección a los intereses económicos.

**Derechos del
consumidor**
-Artículo 32 de la Ley N°7472-

Concepto consumidor final



“...Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como **destinatario final**, adquiere, disfruta o utiliza los bienes y servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano-en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley-que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros...”

Artículo 2, Ley N.7472.

Derechos del consumidor

1

Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente

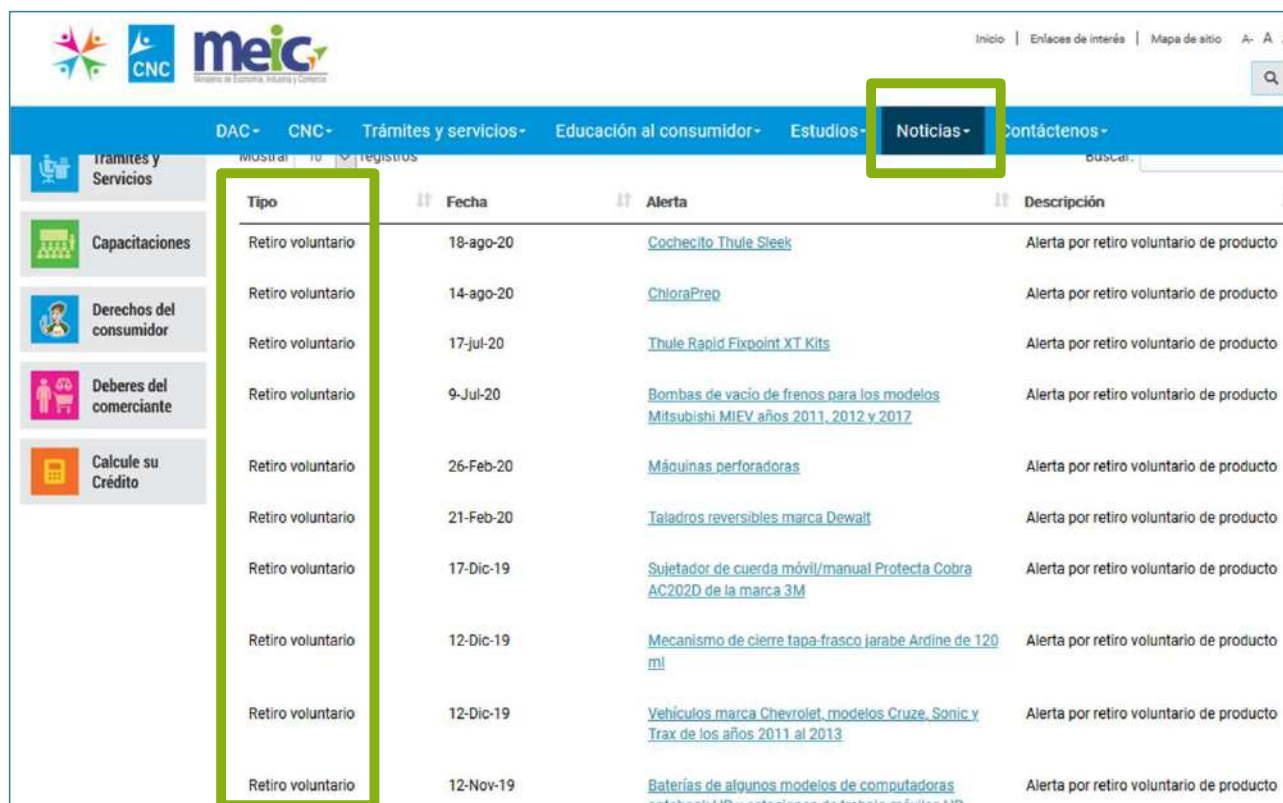
Ejemplo: Retiro de producto

- **Fecha:** Febrero 2020
- **Tipo de producto:** Taladro
- **Marca:** Dewalt
- **Modelos afectados:** DWD110 y DWD112
- **Descripción del riesgo:** El cableado del taladro puede entrar en contacto con partes móviles internas, lo que representa un peligro de descarga eléctrica para los consumidores.



Artículo 32, Ley N.7472.

Derechos del consumidor



Inicio | Enlaces de interés | Mapa de sitio | A- A /

DAC- CNC- Trámites y servicios- Educación al consumidor- Estudios- **Noticias-** Contáctenos-

Trámites y Servicios

Capacitaciones

Derechos del consumidor

Deberes del comerciante

Calcule su Crédito

Tipo	Fecha	Alerta	Descripción
Retiro voluntario	18-ago-20	Cochecito Thule Sleek	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	14-ago-20	ChloraPrep	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	17-jul-20	Thule Rapid Fixpoint XT Kits	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	9-Jul-20	Bombas de vacío de frenos para los modelos Mitsubishi MIEV años 2011, 2012 y 2017	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	26-Feb-20	Máquinas perforadoras	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	21-Feb-20	Taladros reversibles marca Dewalt	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	17-Dic-19	Sujetador de cuerda móvil/manual Protecta Cobra AC202D de la marca 3M	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	12-Dic-19	Mecanismo de cierre tapa-frasco jarabe Ardine de 120 ml	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	12-Dic-19	Vehículos marca Chevrolet, modelos Cruze, Sonic y Trax de los años 2011 al 2013	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	12-Nov-19	Baterías de algunos modelos de computadoras notebook HP y estaciones de trabajo móviles HP	Alerta por retiro voluntario de producto

Los retiro de producto o recall, pueden consultarle en el apartado de Noticias del sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor

https://www.consumo.go.cr/noticias/Retiro_de_producto.aspx

Derechos del consumidor

2 Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.



Los celulares representan los bienes con más denuncias por parte de los consumidores.



Entre el 2018 y el 2020 (junio) se han recibido 696 denuncias.

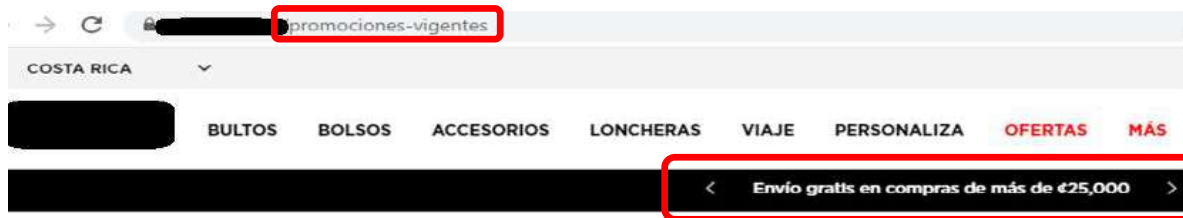


Artículo 32, Ley N.7472.

Derechos del consumidor

3

Acceso a una información, veraz y oportuna.



❌ Existe una **contradicción en la información** que se muestra en la página web del comerciante.

Se hace un ofrecimiento del envío gratuito.

En secciones diferentes, se colocan **montos distintos** para obtener el envío gratuito.



Artículo 32, Ley N.7472.

Ej. de incumplimiento: falta de claridad y veracidad en la información



✘ Se indica "Toda la tienda 70% de descuento", sin embargo, en letra pequeña especifican los artículos a los que efectivamente le aplican el descuento.

LA TIENDA
EN ROPA, CALZADO, BOLSOS Y ACCESORIOS

Derechos del consumidor

4

La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios

The screenshot shows the website interface for the Dirección de Apoyo al Consumidor (PACO). The top navigation bar includes links for DAC, CNC, Trámites y servicios, Educación al consumidor, Estudios, Noticias, and Contáctenos. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Lo que usted debe saber sobre nuestros trámites y servicios', features a cartoon character named PACO and two informational boxes: 'LO QUE USTED debe saber sobre nuestros trámites y servicios' and 'ESTE PROTOCOLO de servicios lo orientará en el trámite de sus reclamos y denuncias'. The right column, titled 'Conozca cómo poner una denuncia', provides a step-by-step guide: 1. Ingresar a la página www.consumo.go.cr, 2. Leer el Menú sobre cuáles casos pueden ser tramitados, 3. Revisar los requisitos para poner una denuncia, 4. Digitalizar documentos de prueba, 5. Ingresar al apartado 'Haga su Denuncia Aquí', and 6. Registrarse en el sistema con un correo electrónico. Contact information for PACO is provided at the bottom right of the page.

Sitio Web
www.consumo.go.cr

Artículo 32, Ley N.7472.

Derechos del consumidor

5

La **protección administrativa y judicial** contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.



Artículo 32, Ley N.7472.

Derechos del consumidor

6

Mecanismos **efectivos** de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

- Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

- Dirección de Apoyo al Consumidor.

- Comisión Nacional del Consumidor.

- Procedimiento Ordinario.

Vía de acceso especial para los consumidores

7

Recibir **apoyo del Estado** para formar grupos y organizaciones de consumidores.

Artículo 54 de la Ley N°7472.

Artículo 32, Ley N.7472.

Derechos del consumidor: Derecho retracto



"(...) Mediante una llamada telefónica para asistir la noche del viernes cinco de febrero a las 8:00p.m al Bar y Restaurante Las Piedras en Esquipulas de Palmares, por de parte de la XXXX, (...) quienes ofrecen paquetes para vacacionar y a la vez otorgar certificados de cortesía para 4 personas en hoteles afiliados (...)"



Petición del consumidor:

Reintegro del dinero pagado a dicha empresa, por cuanto analizó detenidamente, con calma y sin presión alguna el paquete que se adquirió y alega el derecho de retracto(...).

VOTO 878-17 de la CNC

- **Hechos probados:**



Que el 04 de febrero del año 2016, el señor (...) suscribió con XXX, el contrato (...), para la comercialización de servicios de vacaciones, cuyo precio de membresía pagado por el consumidor fue de \$1.000 (...).



Que XXX S.A. **no se encuentra inscrita ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, como empresa autorizada para comercializar contratos de ventas a plazo (...).**



Que una vez realizada la contratación y dentro del periodo de 8 días posteriores a la fecha del mismo, propiamente el día 09 de febrero del año 2016 el denunciante presentó una carta de retracto del contrato (...) celebrado con la empresa XXX S.A. (...).

VOTO 878-17 de la CNC

• Consideraciones de la CNC:

Presentación de la solicitud de retracto



Expediente 2016-1056
Derecho de retracto

En el momento en que se llega al lugar citado, es atendido por representantes de la Empresa Descubre Flamingo S.A. quienes ofrecen paquetes para vacacionar en diferentes Hoteles del País y a la vez otorgando certificados de cortesía para cuatro personas en hoteles afiliados. Posterior a esto, mi persona adquirió uno de los paquetes ofrecidos en el momento, ya que la promoción solo era válida para aceptarla esa misma noche, el dicho paquete consiste en veinte noches por año a escoger en los hoteles afiliados, con una validez de tres años y con un costo de quinientos cuarenta mil colones, recibo número 0220, cancelando en el momento dicho monto con la tarjeta de crédito MasterCard del Banco de Costa Rica, firmando el contrato número

Analizando detenidamente, con calma y sin presión alguna el paquete que se adquirió, alego el derecho de retracto establecido en La Ley 7472 y El Decreto 37899. Artículo 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley del Consumidor. Se procede a reintegrarme el dinero pagado en el recibo 0220 a dicha empresa. Adjunto el número de cuenta:

Cuenta corriente número: en colones.

Contrato N° 0142

SEÑOR: Alexander
SEÑORA: L.
DIRECCIÓN: Palmares
CORREO ELECTRÓNICO:
TEL. CASA: CELULAR: CELULAR 2:
PUNTOS DE OBSERVACION
ARNETS RECIBO NUMERO 0220 CANTIDAD DE NOCHES 20

COSTOS ADMINISTRATIVOS	TIPO DE CAMBIO:
VALOR DEL PROGRAMA \$1000	
TOTAL A PAGAR	

OBSERVACIONES Si Se analizaron detenidamente, con calma y sin presión alguna el paquete que se adquirió, alego el derecho de retracto establecido en La Ley 7472 y El Decreto 37899. Artículo 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley del Consumidor. Se procede a reintegrarme el dinero pagado en el recibo 0220 a dicha empresa. Adjunto el número de cuenta:

Se entiende que todo por su tarjeta a los 45 días de permito su banco emisor

Sobre el Fondo: "(...) reviste especial relevancia **observar que el documento de análisis**, por la naturaleza que entraña, **encuadra dentro de las condiciones descritas en el artículo 44 de la Ley 7472 citado (...) no obstante, pese a tratarse por entero de un contrato de ventas a plazo, no estaba autorizado por el MEIC para su comercialización**, según se desprende de la certificación DAC-DPVM-CER-302-2017 (...) al carecer de este requisito, deviene improcedente validar cualquier alegato que la accionada esgrima a su favor (...)".

VOTO 878-17 de la CNC -Sobre el derecho de retracto-

- Por tanto:



"(...) Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (...) contra XXX S.A., **por comercializar contratos de ventas a plazo sin autorización, incumplimiento al derecho de retracto y falta de información, según lo establecido en los artículos 34 inciso I) y 44** de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor 7472 (...).

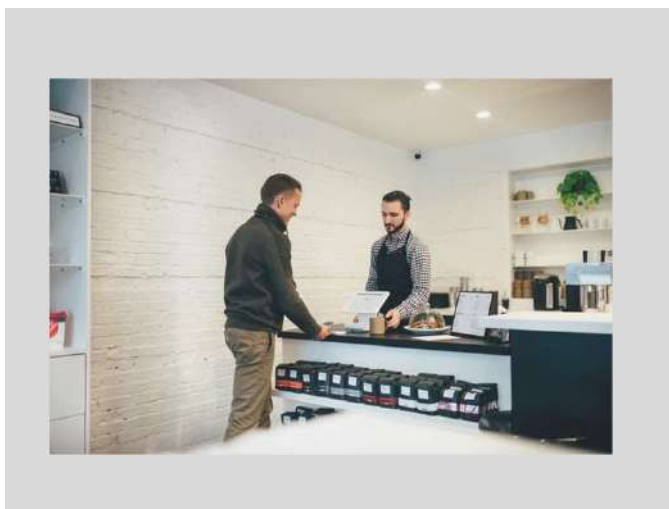
Además:

- a. Se ordena a la accionada **retrotraer los efectos de la contratación**, objeto de este proceso, a su estado previo y devolver al Sr (...) la suma de \$1.000.
- b. Se ordena a la denunciada **omitir la comercialización de contratos de ventas a plazo sin la autorización del Ministerio de Economía, Industria y Comercio**.
- c. Se impone xxx la sanción de pagar la suma de ¢2.557.000, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado (...)"

Artículo 34: *Obligaciones del comerciante.*

Artículo 44: *Ventas a plazo.*

Concepto de comerciante



“ (...) Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, **se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios**, sin que necesariamente ésta sea su actividad principal. Para los efectos de esta Ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos (...)”

Artículo 2, Ley N.7472.

Obligaciones del comerciante

- 1** Respetar las condiciones de la contratación.
- 2** Informar suficientemente al consumidor en español.
- 3** Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.
- 4** Suministrar las instrucciones para utilizar los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe para la salud, seguridad y medio ambiente.
- 5** Informar si las partes o los repuestos son usados.
- 6** Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.
- 7** Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.
- 8** Cumplir con lo dispuesto en normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Artículo 34, Ley N.7472.

Obligaciones del comerciante

9

Extender la factura o comprobante de compra.

10

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

11

Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

12

Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminación del consumo.

13

Establecer, en las ventas a plazo, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.

14

Mantener en buenas condiciones los instrumentos de medición.

15

Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.

Artículo 34, Ley N.7472.

Ejemplo: Incumplimiento contractual



Que mediante denuncia recibida el seis de diciembre del año dos mil dieciséis, el señor [REDACTED] interpuso formal denuncia contra Instalaciones Mora ([REDACTED]) argumentando en forma literal: "(...) se contrató el servicio para la instalación de ventanas corredizas con la empresa instalaciones mora, para lo cual me solicitó un adelanto de 100 mil colones para los materiales (tengo un recibo con fecha 25 de junio del 2016 con los datos y nombre de la empresa) por diferentes situaciones no se pudo prestar el servicio y se pospuso varias veces por enfermedad del señor y posteriormente se extravió y no hubo respuesta ni forma de contactarlo. Con muchas complicaciones logré encontrar la dirección física por cuenta propia y hablé con el señor a finales del mes octubre. Ha pasado un mes y medio después de conversar con el señor, no ha querido devolverme el dinero por diferentes razones de que no tiene el dinero, a pesar de solicitarle pagos semanales de 5 mil colones y finalizar la deuda, a la fecha no se me ha devuelto absolutamente nada (...)"



Petición del consumidor:

El consumidor solicitó en la comparecencia oral y privada se le reintegre el dinero cancelado y las sanciones de ley.

VOTO 850-17 de la CNC



Imágenes tomadas de internet

Expediente 2017-163

Incumplimiento de contrato

Instalaciones

RECIBO POR DINERO
Nº 0073

DTA	MES	ANU
25	Junio	2016

Recibidos de: [Redacted]
La suma de: *diez mil colones enteros* C 10.000

Por concepto de: *3 sistemas colectivos Banco y Viejo Banco & Instalacion.*

Efectivo Cheque N° _____ Banco: _____

Saldo Anterior	100.000
Se pagó	100.000
Nuevo Saldo	00.000

RECIBO FIRMATARIO

AFUERA

VOTO 850-17 de la CNC

- **Hechos probados:**



El día 06 de diciembre del año 2016, el señor XXXX **contrató** con XXXX, **la confección e instalación de ventanas corredizas**, las cuales estaban valoradas en la suma de ciento sesenta mil colones (¢160.000,00) **pagándose en dicho acto la suma de sesenta mil colones (¢60.000,00)** y quedando cien mil colones para ser cancelados al momento de la instalación de las ventanas (...).



Que la accionada **no realizó la confección de las ventanas, ni consta se realizara la devolución del monto pagado por el artículo**, a pesar de ofrecer en reiteradas oportunidades el hacerlo (comparecencia digital min del 2: 15 al 4:35).

VOTO 850-17 de la CNC

- Por tanto:



"(...) Se **declara con lugar la denuncia** interpuesta por XXX contra XXX, por **incumplimiento de contrato, según lo establecido en el artículo 34 inciso a)** de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: **Se le ordena al denunciado la devolución al consumidor de sesenta mil colones (¢60.000,00) correspondiente al dinero cancelado** para la elaboración del mueble. Devolución que deberá realizarse en el domicilio del denunciante, previo acuerdo del lugar y día con éste. (...)"

Artículo 34: *Obligaciones del comerciante.*

Inciso a: *Respetar las condiciones de la contratación.*

Ejemplo: Incumplimiento sobre la garantía de un bien



"(...) el **teléfono celular ha reportado daños** de indicar led y lector de huella en primera instancia, por el cual soporté una reparación insatisfactoria (...). Me acerqué a XXX Heredia el día 28/03/2017 donde compré el teléfono (...) para poder hacer efectiva la garantía de un año, pero **ellos me indican que no me devuelven el dinero, primero debo mandar el teléfono al taller por segunda ocasión** (...) yo utilizo el teléfono para trabajar, no puedo quedarme nuevamente un mes sin el mismo mientras está siendo reparado por las mismas fallas anteriores, en esta ocasión muestra más fallas ya que el mismo se descarga, calienta y apaga solo (...)"



Petición del consumidor:

La devolución de mi dinero por reparación insatisfactoria.

VOTO 865-17 de la CNC

- **Hechos probados:**



Que el día 04 de abril del año 2016, la señora XXX adquirió de la empresa XXX, un teléfono celular Samsung, modelo Alfa SM 850m, por el cual pagó la suma de doscientos cuarenta y ocho mil colones (¢248.000,00), por dicho teléfono se aportó un año de garantía.



Que **la accionada no entregó documento de garantía alguna por medio del cual indicara la forma de hacer efectiva la garantía o los eximentes de la misma** (Expediente completo).



Que **dentro del período de garantía** el aparato presentó problemas de funcionamiento, específicamente, la luz de notificaciones esta fija, se pegan las apps y se calienta, ante esta situación la accionante dentro del período de garantía ingresó el aparato a la empresa denunciada para su revisión y eventual reparación.



Que la empresa accionada entregó un dictamen en el que realizó el cambio del lector de tarjeta y de huella del aparato, pero a pesar de esto **los problemas de funcionamiento continuaron**.

VOTO 865-17 de la CNC

- Consideraciones de la CNC:

Factura contado crédito

N 133054

Expediente 2017-1290

Devolución del dinero

Apdo: San José
Teli: _____ Fax: _____
Cedula de Persona Juridica: _____
Dirección: _____ Fecha: 4-4-16

Sr. _____

No. Caja: 35	No. Operación: 05052
cel Samsung d. 2,800,000	
354744060689796	
Mod ALFA SM-(850M)	
Cod. 88030641690	
(1.400 Garantía)	

TOTAL CON IMP. VTA. INCLUIDO: ₡ 2,480,000

GRACIAS POR SU COMPRA

CANCELADO

Expediente 2017-1290

Devolución del dinero



La empresa accionada **no informó adecuadamente a la parte denunciante, sobre los requisitos para hacer efectiva la garantía y mucho menos que cubría y con que se limitaba la misma, siendo esta su obligación para poder cumplir con el ordinal 107 del Reglamento a la Ley 7472.**



Sobre el Fondo del Asunto: “(...) **no consta que a la consumidora se le entregara por parte de la accionada, un certificado de garantía, o algún documento donde se desarrollara las condiciones de la misma, de igual forma se tiene por demostrado que a la consumidora se le retiró la boleta de ingreso a revisión (...)**”.

VOTO 865-17 de la CNC

- Consideraciones de la CNC:



Sobre el **documento de garantía** "(...) No se demostró que la denunciada haya cumplido en su momento con la obligación contraída con el denunciante, sea cambiando el artículo por otro de iguales características, o realizando en su efecto la devolución del dinero cancelado por el bien. Se tiene entonces que la consumidora aportó al expediente prueba suficiente para comprobar su dicho y determinar que la ejecución de la garantía se realizó sin respetar las condiciones de la contratación (...)".



Sobre el **documento de garantía** que se entrega al consumidor (...) no se aprecia documento de garantía alguno por medio del cual se indicara al consumidor los requisitos para ejercerla, ni lo que esta cubría, o las posibles causales de invalidación de garantía. (...) La empresa accionada no informó adecuadamente a la parte denunciante, sobre los requisitos para hacer efectiva la garantía y mucho menos que cubría y con que se limitaba, siendo esta su obligación para poder cumplir con el ordinal 107 del Reglamento a la Ley 7472.

VOTO 865-17 de la CNC

- Por tanto



"(...) Se **declara con lugar la denuncia** interpuesta por (...) contra XXX **por incumplimiento contractual e incumplimiento de garantía, según lo establecido en el artículo 34 incisos a), g), l) y 43** de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (...) Se ordena a la empresa accionada (...) devolver a la denunciante la suma de 248,000,00. Tal devolución deberá realizarse en el domicilio del consumidor (...). Se le impone la sanción de pagar la suma de 2.602.500 mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado (...)"

Artículo 34: *Obligaciones del comerciante.*

Artículo 43: *Garantía.*



DATOS ESTADÍSTICOS

**DENUNCIAS PRESENTADAS
2018-2020**

Denuncias presentadas ante la CNC según bienes y servicios

Cantidad de denuncias
PERÍODO 2018-2020



Bienes y servicios
más denunciados

Bien o Servicio	2018	2019	2020	Total general
Teléfonos móviles	319	326	51	696
Vehículo	327	286	55	668
Tarjeta de Credito	242	213	33	488
Servicios turísticos a plazo	205	379	50	634
Pantallas Planas	131	152	28	311
Refrigeradores	70	107	25	202
Servicios turísticos	151	187	51	389
Credito Personal	131	162	10	303
Compra de vivienda a plazo	226	108	17	351
Lavadoras	41	87	5	133
Otros bienes y servicios *	1864	2132	416	4412
Total	3707	4139	741	8587

Fuente: Elaboración propia.

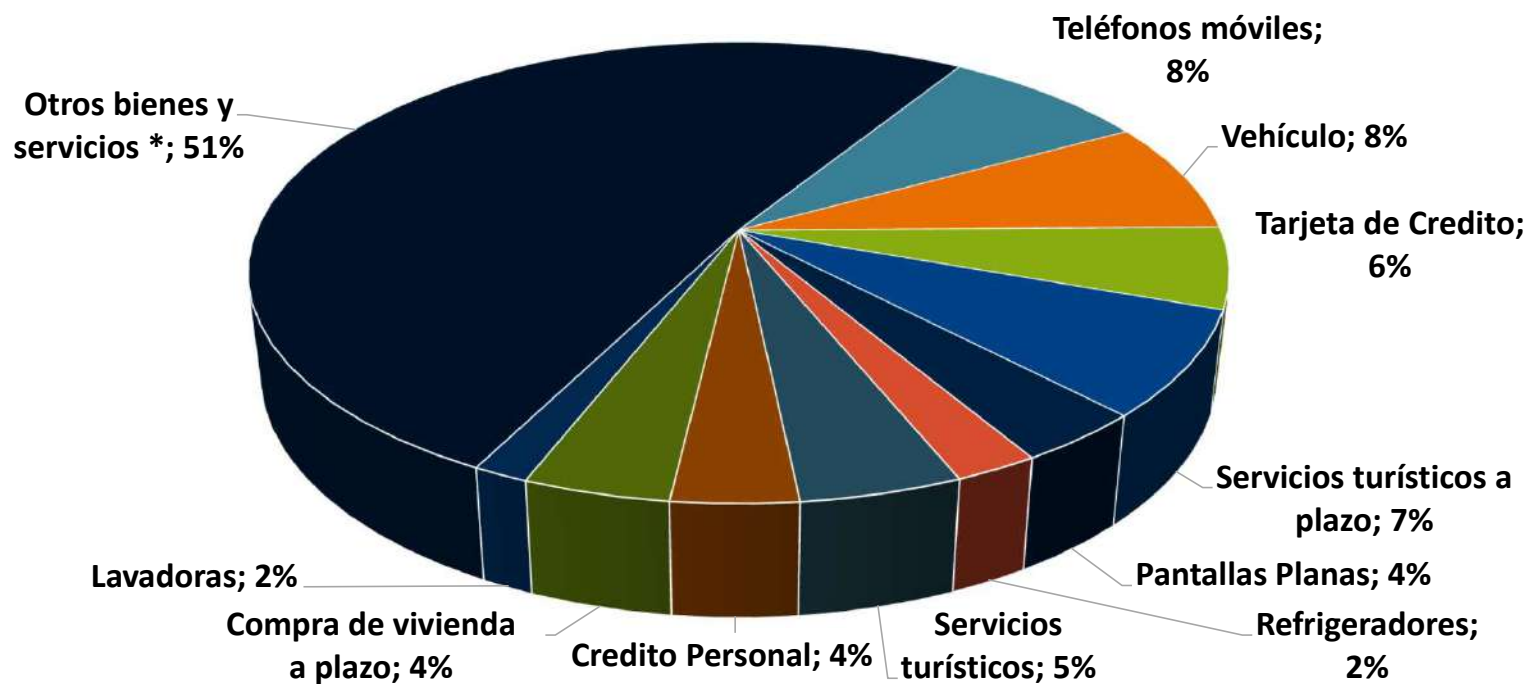
* Otros bienes y servicios incluyen muebles, lentes, bicicletas, gimnasio, conciertos, entre otros.

Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias presentadas ante la CNC según bienes y servicios

PERÍODO 2018-2020



Fuente: Elaboración propia.

* Otros bienes y servicios incluyen muebles, lentes, bicicletas, gimnasio, conciertos, entre otros.

Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

Cantidad de denuncias presentadas ante la CNC según infracción
Período 2018 - 2020

Infracción	2018	2019	2020	Total
Garantía	1231	1334	259	2824
Contrato	1544	993	329	2866
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	341	1280	6	1627
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	170	161	50	381
Tarjetas de crédito	157	77	18	252
Ventas a plazo	128	144	30	302
Acoso u hostigamiento para la cobranza	70	24	9	103
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	24	73	17	114
Derecho de retracto	14	33	7	54
Especulación	7	13	7	27
Discriminación de consumo	15	4	5	24
Otros	6	3	4	13
Total general	3707	4139	741	8587

Fuente: Elaboración propia.

* Otros infracciones incluyen acoso en la cobranza, reglamentos técnicos, derechos retracto, especulación.

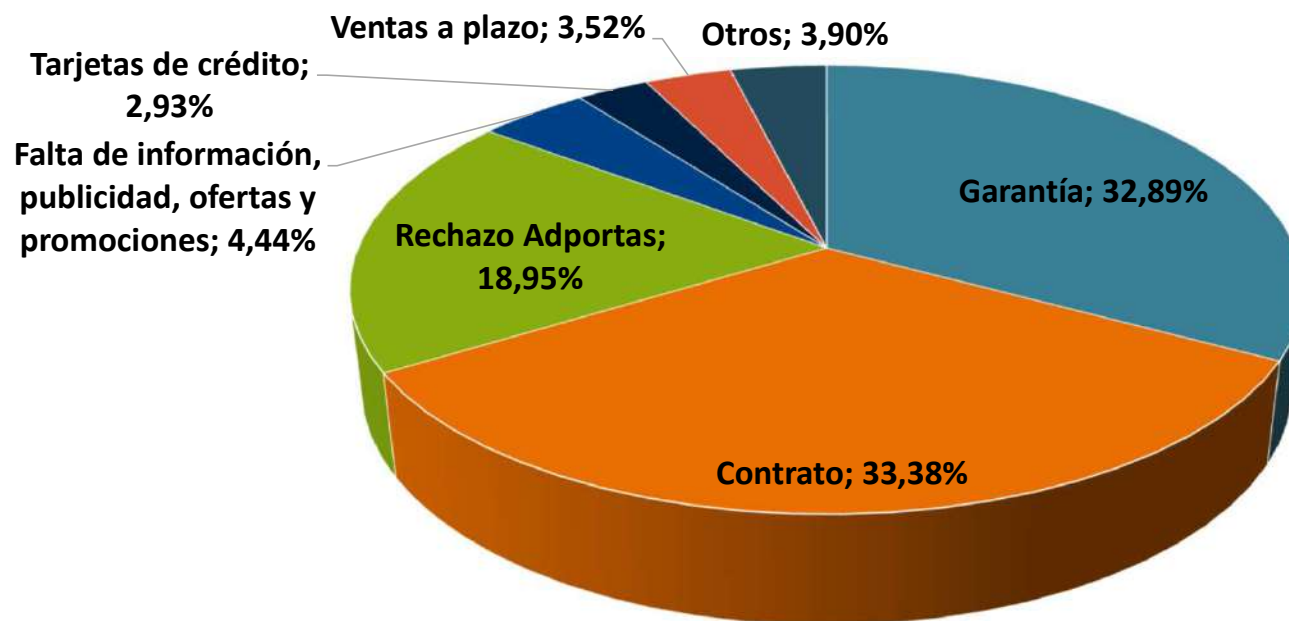
Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

PERÍODO 2018-2020

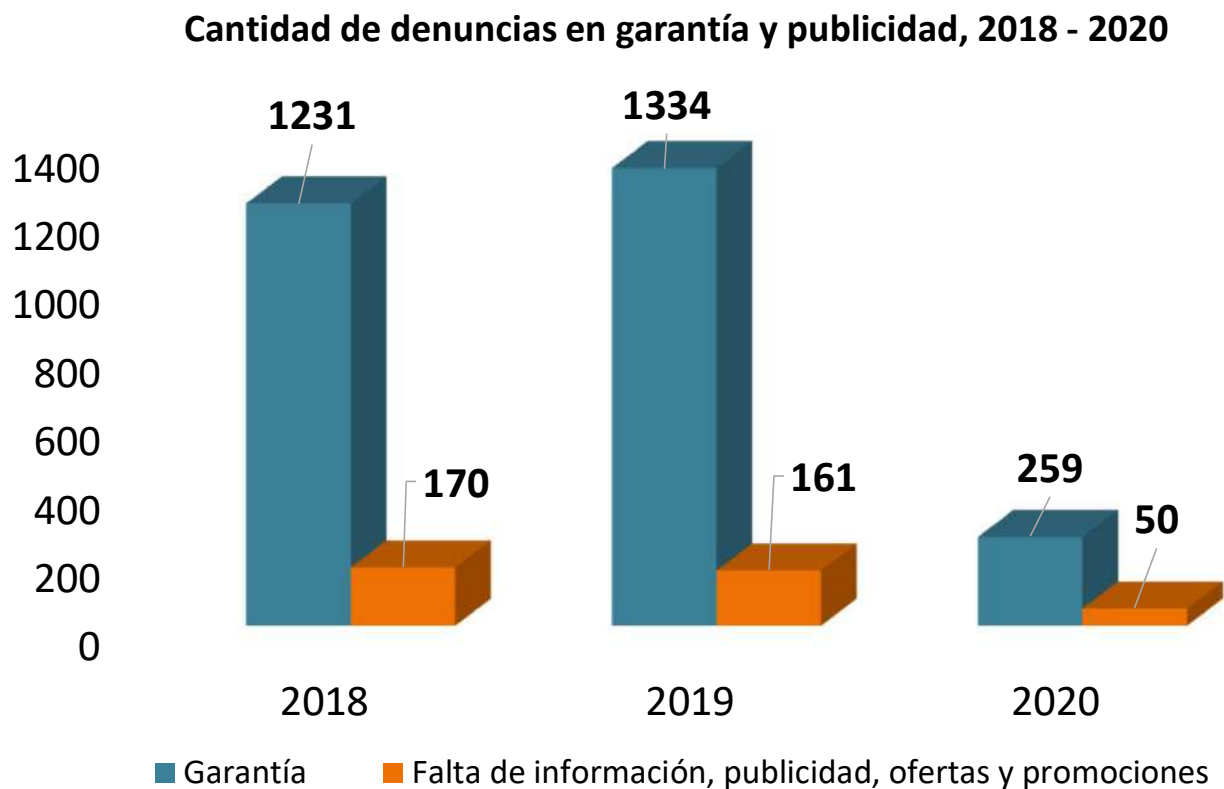
Porcentaje de denuncias presentadas ante la CNC según infracción



Fuente: Elaboración propia.
Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias presentadas ante la CNC por garantía y publicidad



Fuente: Elaboración propia.
Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

RECOMENDACIONES

VENTA EN LÍNEA MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES



Al ofrecer y vender productos o servicios mediante plataformas digitales, es un derecho del consumidor recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna, de modo previo al acto de consumo.

01

INFORMAR



En caso de **ofertas**, debe indicar el precio anterior del producto o servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovechar la oferta obtendría el consumidor.



Precio final del producto o servicio, incluyendo todos los impuestos.

Artículo 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.7472.



El precio final de la compra, **incluyendo el costo del envío** y cualquier otro cargo.

02

INFORMAR



Los métodos de pago disponibles.



La garantía. Recuerde que **el plazo mínimo de garantía es de 30 días hábiles**, salvo que se informe un plazo mayor, por lo que no se contabiliza sábado, domingo o días feriados.



Si tiene **políticas de cambio**, infórmelas de manera clara al consumidor.

03

INFORMAR

- **CONDICIONES DE ENTREGA:**

- Medio utilizado para realizar el envío.
- Lugares de entrega.
- Costo.
- Tiempo de entrega.
- Si existe un monto de compra mínima para que el envío sea gratuito y cualquier otra información relevante.

- Si se retrasa el plazo de entrega del producto o servicio, debe comunicarle al consumidor oportunamente y ofrecerle una solución-

04

COLOCAR EN EL SITIO WEB Y REDES SOCIALES

- Los **términos y condiciones** en lugar visible y de fácil acceso al consumidor, contemplando entre otros aspectos:
 - Condiciones de la garantía.
 - Políticas de cambio.
 - Políticas de entrega.
- Si no dispone de sitio web o redes sociales y utiliza otras plataformas digitales como **WhatsApp**, debe buscar mecanismos para informarle al consumidor los términos y condiciones de modo suficiente.
- **Canales de comunicación** de fácil y rápido acceso para que el consumidor pueda ponerse en contacto con el comerciante si tiene consultas o necesita realizar un reclamo.

05

ENTREGAR

- Factura o comprobante de compra, por ejemplo: factura electrónica, recibo, resumen de compra, entre otros.

-Puede hacerlo al momento de hacer la entrega del producto o prestar el servicio o enviándola por medios digitales-



06

ASEGURAR LA EXISTENCIA DEL PRODUCTO

- El comerciante debe asegurar la existencia del producto en su inventario y en caso de **agotarse**, debe realizar la actualización en las plataformas digitales para **evitarle una falsa expectativa al consumidor**.

-En caso de incumplimiento por falta de existencias, es obligatorio la devolución inmediata del dinero de manera íntegra y sin ningún tipo de rebajos o comisiones-

07

¡RECUERDE!



- Aproveche los mecanismos digitales para informar de manera clara, veraz, suficiente y oportuna al consumidor de toda la información para que pueda tomar una decisión de consumo informada.
- Transforme este derecho del consumidor como un **aliado para su empresa**.
- Utilice la transparencia en la información como una **ventaja competitiva**.

¡Los invitamos a que nos acompañen en el Ciclo de Charlas Virtuales!

¿Sobre qué hablaremos en las próximas charlas?

- Normativa sobre **ofertas, promociones y publicidad** y el **derecho de la garantía**.
- Análisis de jurisprudencia por medio de la **exposición de casos prácticos**.
- Ejemplos de **prácticas por mejorar en el mercado** encontradas en la venta de bienes y servicios mediante **plataformas virtuales como redes sociales y sitios web**.



CONSULTAS





Si desea más información sobre estos temas, conocer ejemplos de prácticas por mejorar en el mercado y recibir nuestra asesoría, **contáctenos para una capacitación** al correo electrónico:



capacitacionesconsumidor@meic.go.cr

Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor



Para acceder a esta presentación, siga los siguientes pasos:

1. Visite la página web www.consumo.go.cr
2. Diríjase a la sección EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR.
3. Elija la opción CAPACITACIONES IMPARTIDAS.

Enlace directo:

https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/capacitaciones_impartidas.aspx



**Mecanismos de
información y
asesoría**



800-consumo (800-2667866)



www.consumo.go.cr

**Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor**

¡Muchas gracias!



Íconos tomados de Flaticon.es
Imágenes tomadas de Unsplash.com y Pexels.com