



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Empoderando a las personas consumidoras sobre sus derechos

Ley N°7472, Ley de Promoción de
la Competencia y Defensa Efectiva
del Consumidor y su Reglamento
D.E. N°37899-MEIC.

Departamento de Educación al
Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor

15

de marzo

¿Por qué es importante?



La Organización de las Naciones Unidas lo proclamó como el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**.



Conmemora el discurso dado por el presidente John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962 para **reconocer a las personas consumidoras como un elemento fundamental dentro del proceso productivo**.



Tiene como objetivo proteger a las personas consumidoras, **reivindicando, reconociendo y legitimando sus derechos** a nivel internacional, y Costa Rica no es la excepción.

Directrices de las Naciones Unidas

Son un conjunto de principios que **reconocen a nivel internacional** los derechos del consumidor.

- Definen las **principales características que deben tener las leyes** de protección del consumidor.
- Establece las **necesidades legítimas** de las personas consumidoras.
- Expone las **buenas prácticas comerciales de los proveedores** de bienes y servicios.

Necesidades de las personas consumidoras

1. Acceso a bienes y servicios esenciales.
2. Protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.
3. Protección frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
4. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
5. Acceso a información adecuada que les permita tomar decisiones de consumo informadas.
6. Educación para garantizar la toma de decisiones informada, incluidas las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones.
7. Disponibilidad de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.
8. Libertad de organizarse en grupos y que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de adopción de decisiones.
9. Promoción de modalidades de consumo sostenible.
10. Recibir la misma protección al adquirir bienes y servicios por medio del comercio electrónico.
11. Protección de la privacidad y la libre circulación de información a nivel mundial.

**Directrices de
Naciones Unidas
para la Protección
al Consumidor**

Marco legal

Protección de las personas consumidoras en Costa Rica

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.

Busca proteger, efectivamente, los **derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras**.

● Constitución Política

Artículo 46

● Ley N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

- Está vigente desde 1995.
- Marca la transición de un Estado intervencionista a una dinámica de libre competencia y la apertura comercial.
- Reformada por medio de la Ley N°10360, publicada en el 2023.

● D.E. N°37899-MEIC

Reglamento a la Ley N°7472

- Entró en vigencia en 2013.
- Se reformó en 2024–
Pendiente de publicación.

Algunas funciones del Estado

Artículo 33, Ley N°7472

- Velar porque los **bienes y servicios** que se vendan y se presten en el mercado, **cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad.**
- **Formular programas de educación e información para el consumidor**, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos.
- **Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles** de tutela administrativa y judicial, para **defender los derechos** y los intereses legítimos de los consumidores.

Ley N°10360

Ley Acceso a la justicia para las personas consumidoras

Reforma a la Ley N°7472, entró en vigencia en agosto del 2023, la cual dota de mayores garantías a las personas consumidoras.

- **Reducción de plazos para la tramitación de las denuncias** ante la CNC.
- **Ejecutoriedad de las sanciones**, lo cual significa que ante el reconocimiento de un derecho – orden– en las resoluciones emitidas por la CNC, si el comerciante no la cumple, el consumidor podrá acudir a un proceso de ejecución de sentencia en vía judicial para exigir el cumplimiento.
- **Nulidad de las cláusulas abusivas**, ya que la CNC podrá declararlas en sede administrativa.
- **Ampliación del plazo para denunciar**, plazo que pasa de 2 a 6 meses.
- **Todas las obligaciones descritas en el artículo 34 de la Ley N°7472, tienen multa** en caso de ser incumplidas.

Tribunal Administrativo

**Comisión Nacional
del Consumidor**

-CNC-

**Órgano
Desconcentrado
Máximo**

**Ministro de Economía,
Industria y Comercio**

Viceministerio

**Dirección de Apoyo
al Consumidor**

Unidad Técnica de
Apoyo de la CNC

**Departamento de
Procedimientos
Administrativos**

**Plataforma de
Atención al Consumidor**

**Departamento de
Educación al
Consumidor y Ventas a
Plazo**

Algunas potestades de la CNC

Artículo 53, Ley N°7472

01

Conocer y sancionar las infracciones administrativas y los incumplimientos de las obligaciones a la Ley N°7472.

02

Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios.

03

Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren delitos perjudiciales para el consumidor.

04

Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero, del producto o fijar un plazo para reparar o sustituir el bien.

“Vela por el cumplimiento de las normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor”

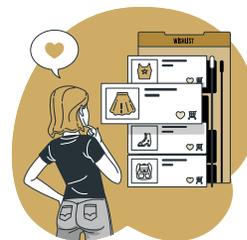
¿Quién es consumidor final?

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.

El pequeño industrial o artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.



Quienes compran el regalo & quienes le reciben.



Quienes compran por plataformas digitales.



Quienes compran en tiendas físicas.

¿Quién es comerciante?

Artículo 2, Ley N°7472

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.

Proveedor:

Artículo 2, Reglamento D.E. N°37899-MEIC

Persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores.



Quienes se dedican a la venta de vehículos de manera habitual.



Quienes venden árboles de navidad en diciembre.



NO son comerciantes los consumidores que se venden artículos entre sí.

Relación comerciante–consumidor

Es asimétrica y desigual

La Ley N°7472 tutela una protección especial y procura un equilibrio jurídico en favor de la parte más vulnerable de la contratación.

- El consumidor contrata con una desventaja de cara a la profesionalidad y experticia del comerciante.
- La Ley N°7472 regula derechos para las personas consumidoras y obligaciones para los comerciantes.
- El comerciante tiene el deber de demostrar que ha atendido y respetado a cabalidad los derechos de las personas consumidores – **Carga de la prueba del comerciante–**

Derechos de las personas consumidoras

Artículo 32, Ley N°7472

- **Acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los bienes y servicios.**
- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.
- Protección administrativa y judicial.
- **La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.**
- Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.
- **Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.**
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

Fundamentales
e **irrenunciables**

Principales obligaciones de comerciantes

Artículo 34, Ley N°7472

Informar en español y de **manera clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre los bienes y servicios que ofrece.

- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.
- Extender la **factura** o el comprobante de compra.
- Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.
- Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- Respetar las condiciones de la contratación.
- Cumplir con las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas.

Artículo 34, Ley N°7472.

Principios aplicables a la publicidad

Artículo 115, D.E. N°37899-MEIC

01. VERACIDAD

La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.

02. CLARIDAD

El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no deben utilizar expresiones ambiguas.

03. LEGIBILIDAD

Debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

Buscan garantizar que la información se ajuste a la verdad evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error o engaño a las personas consumidoras.

¿Cómo le deben informar el precio de los bienes y servicios?

Inciso b del artículo 34, Ley N°7472 y artículos 91 y 93 del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

01. Monto final

Se debe informar el monto final **incluyendo todos los impuestos**, las cargas, o comisiones cuando correspondan.

02. Moneda extranjera

Cuando se ofrezcan en moneda extranjera deberá informarse en forma visible, clara y oportuna el **tipo de cambio**, que corresponda a la referencia del **BCCR**.

03. Disponibilidad

Debe estar disponible en el **empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel** del establecimiento comercial, o en la descripción en plataformas digitales.

¿Qué se puede denunciar ante la CNC?

Cualquier hecho que vulnere los derechos de las personas consumidoras en el marco de la Ley N°7472 y el D.E. N°37899-MEIC.

Si considera que alguno de sus derechos ha sido vulnerado puede:

- Llamar a la **línea gratuita: 800-consumo** (800-2667866)
- Presentar su denuncia de forma gratuita en el sitio web: www.consumo.go.cr

Denuncias recibidas 2021-2023			
Infracción	2021	2022	2023
Garantía	1380	2917	2406
Contrato	1697	2746	1944
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	586	174	192
Tarjetas de crédito	32	76	68
Ventas a plazo	6	48	25
Derecho de retracto	29	31	14
Acoso u hostigamiento para la cobranza	13	28	6
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	37	58	33
Especulación	9	9	2
Discriminación de consumo	14	17	2
Comercio electrónico	8	19	S.i.
Otros*	53	110	29
<i>No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas</i>	2079	1810	2134
Total general	5943	8043	6855

Fuente: Datos del CRM. *Otros incluye factura, retiros de mercado, ley de usura y otros, acciones orientadas a restringir la oferta, circulación de bienes y servicios, entrega de información y sin clasificación.

Sanciones económicas para los comerciantes que incumplen la normativa

Artículo 57, Ley N°7472.

Las multas se gradúan de acuerdo con el momento en que se cometió la infracción.

AÑO	SEMESTRE / PERÍODO	SALARIO BASE	MULTA 10 SALARIOS	MULTA 40 SALARIOS
2015	1° semestre	€252 900	€2 529 000	€10 116 000
	2° semestre	€253 150	€2 531 500	€10 126 000
2016	1° semestre	€255 700	€2 557 000	€10 228 000
	2° semestre	€257 650	€2 576 500	€10 306 000
2017	1° semestre	€260 250	€2 602 500	€10 410 000
	2° semestre	€262 900	€2 629 000	€10 516 000
2018	1° semestre	€267 000	€2 670 000	€10 680 000
	2° semestre	€270 750	€2 707 500	€10 830 000
2019	1° semestre	€274 500	€2 745 000	€10 980 000
	2° semestre	€278 250	€2 782 500	€11 130 000
2020-2023	1° semestre 2020 al 9/03/23	€287 000	€2 870 000	€11 480 000
	10/03/23 al 02/08/2023 *	€325 085	€3 250 850	€13 003 400
2023-2024	A partir del 3/8/2023**	€462 200	€4 622 000	€18 488 000

*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10159, Ley Marco de Empleo Público.

**A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10360.



Caso de denuncia

Voto CNC 014-21

- El consumidor **adquirió un celular por la suma de ₡440 000**, según factura aportada.
- El comerciante otorgó **1 año de garantía**.
- El día de la compra, en el comercio **le indicaron que debía poner a cargar el celular 8 horas** para su funcionamiento.
- Un **día después de la compra, el consumidor llevó el celular** al punto de venta porque, pese a ponerlo a cargar, no encendió.
- El **comercio recibió el teléfono para revisión, pero no le hicieron efectiva la garantía al no darle respuesta** ni una solución.

Criterio de la CNC:

- El **consumidor compró el producto esperando que éste cubriera las expectativas de funcionamiento**, de modo que le procuraran un uso y disfrute plenos, al menos durante el plazo de garantía otorgado.
- El **deber de información** del comerciante aplica en la etapa previa a la decisión de compra y se mantiene vigente durante toda la relación de consumo.
- El **comercio no hizo efectiva la garantía**, por lo que se **declara con lugar** la denuncia:
 - ▶ Se ordena al comercio la devolución del dinero al consumidor.
 - ▶ Se le impone al comercio una multa de ₡2 707 500.

iRecordatorio!

CHARLA SOBRE CONSUMO

Procedimiento especial de protección al consumidor

Conozca el **nuevo procedimiento para el trámite de las denuncias** ante la Comisión Nacional del Consumidor por la Reforma al Reglamento D.E. N° 37899-MEIC.

¿CUÁNDO?

JUEVES 14 DE MARZO
10:30 A.M.

EXPOSICIÓN A CARGO DE LA
**DIRECCIÓN DE APOYO
AL CONSUMIDOR**

VIRTUAL
GRATUITA
Cupo limitado



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

www.consumo.go.cr



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Muchas gracias
