



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Fiscalización de mercado de los estados de cuenta en créditos otorgados por comercios con venta de electrodomésticos y línea blanca



Febrero 2025

Antecedente

Ley N°9859

El 20 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial La Gaceta, la Ley N°9859, mediante la cual se introdujeron las reformas en materia de **usura crediticia** a la Ley N°7472, Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Reglamentos

El 16 de diciembre de 2021 mediante el Decreto Ejecutivo N°43270-MEIC, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta el reglamento denominado: "Reglamento de las Operaciones Financieras, Comerciales y Microcréditos que se Ofrezcan al Consumidor", el cual fue modificado mediante el Decreto Ejecutivo N°43855-MEIC publicado el 24 de enero del 2023 en el Diario Oficial La Gaceta.

De previo a la normativa antes indicada, no existía una obligación de que las casas comerciales con venta de bienes o servicios bajo la modalidad de crédito, contaran con un modelo de estado de cuenta que le permitiera al consumidor conocer la situación de su crédito.

Alcance del estudio

El estudio se realizó en comercios que ofrecen **artículos de línea blanca, electrodomésticos, entre otros al crédito**

- 1** Fiscalizar el cumplimiento del **modelo de estado de cuenta** en créditos y microcréditos.
- 2** **Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor**, Decreto Ejecutivo N°43270-MEIC, reformado por el Decreto Ejecutivo N°43855-MEIC.
- 3** Realizar las **acciones correctivas** respectivas.

- 4** Se solicitó **información a 11 comercios** que ofrecen el sistema de venta al crédito y los cuales cuentan con un posicionamiento de mercado importante.

- 5** El estudio se realizó entre **agosto y noviembre del 2024**.

N°	Nombre Comercial	Puntos de venta
1	Almacen Mozel (Artelec)	46
2	Bazar y Tienda Vargas	2
3	CM Barre Precios (M Express)	93
4	Distribuidora Jivis	6
5	Grupo Monge	162
6	Importaciones Danilo Alpizar El Gallo Más Gallo	2
7	La Casa de los Precios Bajos	1
8	Plaza Centro Roes Naranjo	1
9	Ricesa	1
10	Soluciones Para El Hogar Roes San Ramón	1
11	Unión Comercial Unicomer (Gollo y La Curacao)	218

Aspectos fiscalizados

Cumplimiento a cabalidad del modelo de estado de cuenta vigente según el Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor, Decreto Ejecutivo N°43270-MEIC *

* Modificado mediante el Decreto Ejecutivo N°43855-MEIC publicado el 24 de enero del 2023 en el Diario Oficial La Gaceta.

“ANEXO I MODELO DE ESTADO DE CUENTA PARA CRÉDITO / MICROCRÉDITOS

El contenido del presente modelo deberá entenderse como el mínimo requerido

Datos del deudor		Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor	
Nombre:		Nombre y/o razón social:	
Número de identificación:		Número cédula física y/o jurídica:	
Medio de comunicación del estado de cuenta elegido por el consumidor:		Dirección electrónica	
		Teléfono:	
		Dirección física exacta:	
Datos del crédito		Datos de estado de cuenta	
Fecha formalización del crédito:		Fecha de emisión:	
Plazo del crédito en meses:		Mes y año del estado de cuenta: MES / AÑO	
Tipo de crédito: () Crédito () Microcrédito		Saldo anterior adeudado (no incluye intereses):	
Monto total del crédito:		Saldo actual adeudado (no incluye intereses):	
Moneda del crédito:		Monto principal atrasado:	
xxxxxxxxxxxx		Fecha de pago:	
Tasa interés anual nominal:		Fecha del próximo pago:	
Tasa interés total anualizada:		Fecha del último pago (de finalización del crédito):	
Tasa Anual Máxima calculada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR):		Número de cuotas canceladas:	
Tasa de interés anual moratorio:		Número de cuotas pendientes:	
Tipo de garantía:			
Detalle de movimientos			
Monto pago total (*):		(*) Incluye cuota, amortizaciones extraordinarias, intereses moratorios, costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio, productos y servicios de elección voluntaria y cargos por gestión de cobranza.	
Monto de la cuota:			
Monto amortización:		(**) C/G/M/C/O corresponde al desglose de los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio que forma parte de la tasa de interés total anualizada. En el caso de seguros deberá incluirse una breve descripción del tipo de seguro y el lugar o sitio de internet donde se puede encontrar más información sobre éste.	
Monto intereses:			
Monto amortización extraordinario:			
Monto intereses moratorios:			
Total monto C/G/M/C/O obligatorios (**):		(***) En el caso de seguros electivos (que se suscriben solo si el consumidor desea) deberá incluirse una breve descripción del tipo de seguro y el lugar o sitio de internet donde se puede encontrar más información sobre éste.	
Monto C/G/M/C/O obligatorio 1 (**):			
Monto C/G/M/C/O obligatorio 2 (**):			
Monto C/G/M/C/O obligatorio 3 (**):		(***) Monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$ 12).	
Total productos y servicios de elección voluntaria (***):		Cargos por gestión de cobranza en los créditos que presenten mora o atraso en el pago de las obligaciones, siempre y cuando se trate de una gestión administrativa evidenciable y no sobrepase en ningún caso, el monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$ 12). Esta multa o cargo, no será considerado para efectos del cálculo de la tasa de interés total anualizada y aplicará únicamente a partir del quinto día de atraso, no pudiendo aplicarse más de una vez al mes.	
Productos y servicios de elección voluntaria 1 (***)			
Productos y servicios de elección voluntaria 2 (***)			
Productos y servicios de elección voluntaria 3 (***)			
Cargo gestión de cobranza (****):			
ASPECTOS DESTACADOS			
Los acreedores deben remitir al menos una vez al mes, un estado de cuenta sin costo, en los cinco primeros días de cada mes para las operaciones de crédito. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, el cual deberá disponer distintas alternativas diseñadas para atender acceso a la información.			
No se podrá negar información actualizada al titular que lo solicite en cualquier momento. En iguales condiciones deberá estar a disposición del titular en sus oficinas o agencias			
Para presentación de reclamaciones escribir al correo electrónico _____ o presentarse en cualquier sucursal. Para ello se establece el siguiente procedimiento: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.			

Variables verificadas

Secciones del estado de cuenta fiscalizadas:

1. Datos del deudor
2. Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor
3. Datos del crédito
4. Datos de estado de cuenta
5. Detalle de movimientos
6. Aspectos destacados

Total de secciones: 6

Total de líneas de información: 41

“ANEXO I

MODELO DE ESTADO DE CUENTA PARA CRÉDITO / MICROCRÉDITOS

El contenido del presente modelo deberá entenderse como el mínimo requerido

1) Datos del deudor	2) Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor
Nombre:	Nombre y/o razón social:
Número de identificación:	Número cédula física y/o jurídica:
Medio de comunicación del estado de cuenta elegido por el consumidor:	Dirección electrónica
	Teléfono:
	Dirección física exacta:
3) Datos del crédito	4) Datos de estado de cuenta
Fecha formalización del crédito:	Fecha de emisión:
Plazo del crédito en meses:	Mes y año del estado de cuenta: MES / AÑO
Tipo de crédito: () Crédito () Microcrédito	Saldo anterior adeudado (no incluye intereses):
Monto total del crédito:	Saldo actual adeudado (no incluye intereses):
Moneda del crédito:	Monto principal atrasado:
xxxxxxxxxxxx	Fecha de pago:
Tasa interés anual nominal:	Fecha del próximo pago:
Tasa interés total anualizada:	Fecha del último pago (de finalización del crédito):
Tasa Anual Máxima calculada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR):	Número de cuotas canceladas:
Tasa de interés anual moratorio:	Número de cuotas pendientes:
Tipo de garantía:	

5) Detalle de movimientos	
Monto pago total (*):	(*) Incluye cuotas amortizaciones extraordinarias, intereses moratorios, costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio, productos y servicios de elección voluntaria y cargos por gestión de cobranza.
Monto de la cuota:	
Monto amortización:	(**) C/G/M/C/O corresponde al desglose de los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio que forma parte de la tasa de interés total anualizada. En el caso de seguros deberá incluirse una breve descripción del tipo de seguro y el lugar o sitio de internet donde se puede encontrar más información sobre éste.
Monto intereses:	
Monto amortización extraordinario:	
Monto intereses moratorios:	
Total monto C/G/M/C/O obligatorios (**):	(***) En el caso de seguros electivos (que se suscriben solo si el consumidor desea) deberá incluirse una breve descripción del tipo de seguro y el lugar o sitio de internet donde se puede encontrar más información sobre éste.
Monto C/G/M/C/O obligatorio 1 (**):	
Monto C/G/M/C/O obligatorio 2 (**):	
Monto C/G/M/C/O obligatorio 3 (**):	(****) Monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$ 12).
Total productos y servicios de elección voluntaria (***):	Cargos por gestión de cobranza en los créditos que presenten mora o atraso en el pago de las obligaciones, siempre y cuando se trate de una gestión administrativa evidenciable y no sobrepase en ningún caso, el monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$ 12). Esta multa o cargo, no será considerado para efectos del cálculo de la tasa de interés total anualizada y aplicará únicamente a partir del quinto día de atraso, no pudiendo aplicarse más de una vez al mes.
Productos y servicios de elección voluntaria 1 (***):	
Productos y servicios de elección voluntaria 2 (***):	
Productos y servicios de elección voluntaria 3 (***):	
Cargo gestión de cobranza (****):	
6) ASPECTOS DESTACADOS	
Los acreedores deben remitir al menos una vez al mes, un estado de cuenta sin costo, en los cinco primeros días de cada mes para las operaciones de crédito. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, el cual deberá disponer distintas alternativas diseñadas para atender acceso a la información.	
No se podrá negar información actualizada al titular que lo solicite en cualquier momento. En iguales condiciones deberá estar a disposición del titular en sus oficinas o agencias	
Para presentación de reclamaciones escribir al correo electrónico _____ o presentarse en cualquier sucursal. Para ello se establece el siguiente procedimiento: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.	



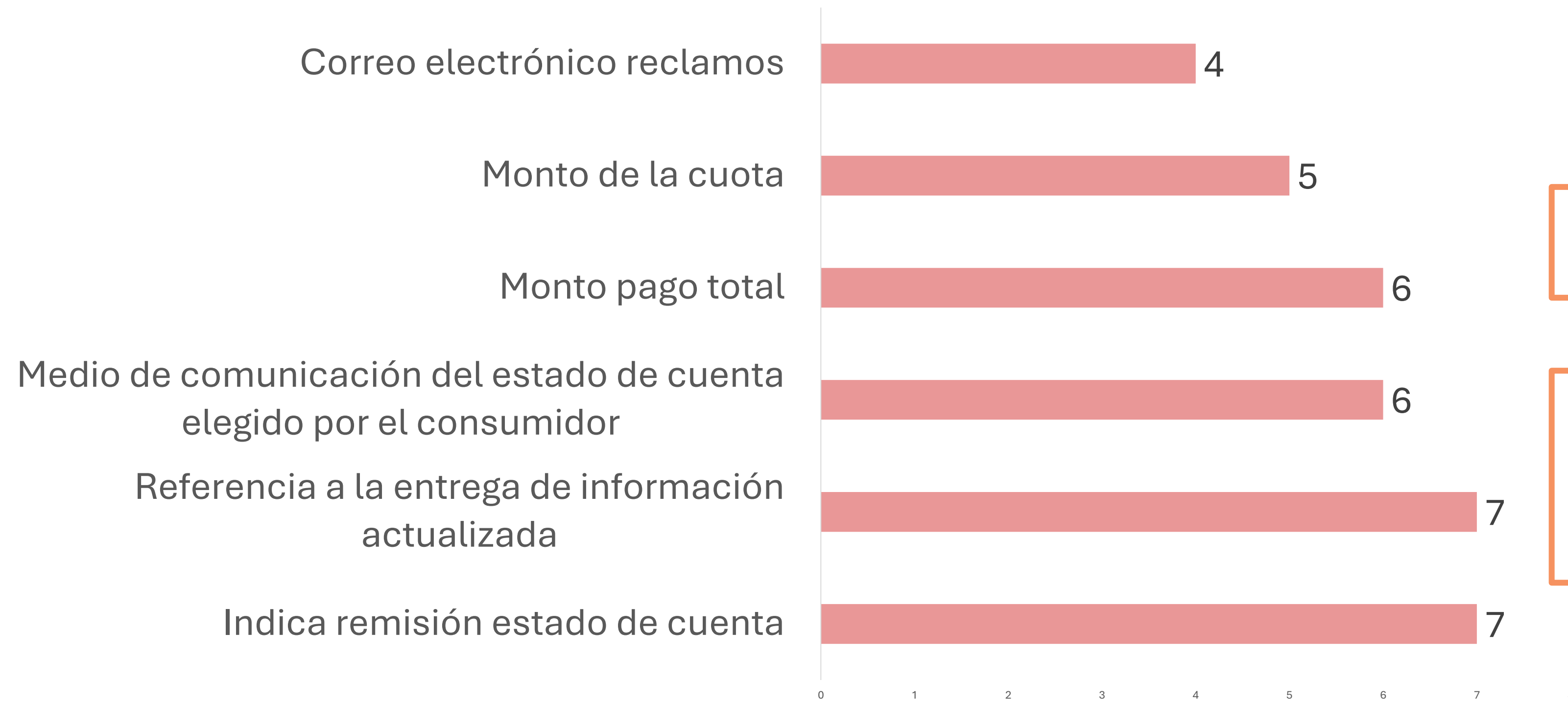
MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Resultados de la fiscalización



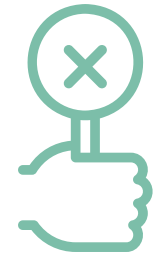
- **Principales incumplimientos (los más recurrentes según líneas de información analizadas)**
- **11 estados de cuenta fiscalizados**



**Total de empresas:
11**

**Total de secciones: 6
Total de líneas de información: 41**

Ejemplos de estado de cuenta



No se ajusta al modelo

Datos del deudor
Incompleto

Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor
Incompleto

Datos del crédito
Incompleto

Datos de estado de cuenta
Incompleto

Detalle de movimientos
Incompletos

Aspectos destacados:
No indica

Sistema de Cuentas por Cobrar
00.
Estado de Cuenta al ultimo cierre

Page 1
Junio 28, 2024
19:36:47

Cta: 00076 Nombre del cliente.

Numero Factura.....:0000181288	Fecha: 26/04/2024	Vence: 26/04/2025	Mensualidad:	10,081.00		
Financiaci3n Atrazada: 0.00	Financiaci3n a hoy: 749.40	Saldo Total/factura	72,256.82			
Documento	Fecha	Abono	Amortizo	Interes/Pago	Int/Atrazados	Saldo Capital
Reci 474791A	26/04/2024	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00	94,995.00
Reci 478275A	28/05/2024	15,000.00	11,017.81	3,982.19	0.00	83,977.19
Reci 480956A	20/06/2024	15,000.00	12,469.77	2,530.23	0.00	71,507.42

Nota importante: Estos saldos son validos al dia de hoy
Estimado cliente si tiene consultar en relaci3n a su estado de cuenta o cualquier transacci3n, por favor comuniquese con nosotros al [phone number], ser3 un gusto atenderle.

Ejemplos de estado de cuenta



No se ajusta al modelo

Datos del deudor
Incompleto

Datos del acreedor,
oferente de crédito o
proveedor
Incompleto

Datos del crédito
Incompleto

Datos de estado de cuenta
Incompleto

Detalle de movimientos
Incompletos

Aspectos destacados:
No indica

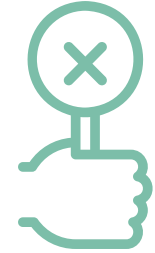
Reporte de Estado de Cuenta por Cobrar en Colones Al 03/07/2024
Utilizando como fecha de inicio 01/01/2009 Del cliente.

Cliente	52453 .		Plazo	1	Limite	500,000.00	Saldo	Días Vencido
Tel:	Tipo Documento	Plazo	Fecha	Monto				
	Factura: 00400001010000015659	360	14/03/2024	101,899.02		96,938.02	0	
	N. Débito: 0040144358		14/03/2024	27,939.00				
	Recibo: 00400102006853		15/04/2024	10,900.00				
	Recibo: 00400302007096		16/05/2024	11,000.00				
	Recibo: 00400102007670		13/06/2024	11,000.00				
	Factura: 00400003010000011313	360	18/11/2023	260,190.34		111,380.34	0	
	Recibo: 0040235913		18/11/2023	50,000.00				
	N. Débito: 0040142728		18/11/2023	57,630.00				
	Recibo: 00400202001529		16/12/2023	22,400.00				
	Recibo: 00400102005132		17/01/2024	22,240.00				
	Recibo: 00400102005608		15/02/2024	22,500.00				
	Recibo: 00400102006218		14/03/2024	22,400.00				
	Recibo: 00400102006852		15/04/2024	22,400.00				
	Recibo: 00400302007095		16/05/2024	22,000.00				
	Recibo: 00400102007669		13/06/2024	22,500.00				
	Facturas:	362,089.36	Recibos:	239,340.00	Saldo:	208,318.36		
	Notas de débito:	85,569.00	Notas de crédito:	0.00	Saldo Vencido:	0.00		

Resumen General

Facturas:	362,089.36
Notas de débito:	85,569.00
Recibos:	239,340.00
Notas de crédito:	0.00
Saldo Actual:	208,318.36
Saldo Vencido:	0.00
Porcentaje de Vencimiento:	0.00%

Ejemplos de estado de cuenta



No se ajusta al modelo

Datos del deudor
Cumple

Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor
Incompleto

Datos del crédito
Incompleto

Datos de estado de cuenta
No se ajusta la nomenclatura

Detalle de movimientos
Incompletos

Aspectos destacados:
Incompletos

Identificación:		Fecha emisión:	26/06/2024 1:04:48
Nombre:	IA	Correo electrónico:	...@GMAIL.COM
Teléfono:			
Dirección:			

Resumen general de créditos activos

Num. Fatura activa	Días de atraso	Saldo anterior			Desglose del pago					Saldo Actual a fecha corte		
		Capital + Intereses	Int. Moratorio	Cobro Adm. por mora	Capital	Int. Financiero	Int. Moratorio	Cobro Adm. por mora	Monto total pagado	Capital + Intereses	Int. Moratorio	Cobro Adm. por mora
48394	0	0,00	0,00	0,00	3.167,25	23.132,75	0,00	0,00	26.300,00	1.236.100,00	0,00	0,00
Total		0,00	0,00	0,00	3.167,25	23.132,75	0,00	0,00	26.300,00	1.236.100,00	0,00	0,00

Detalle de cuentas activas

Factura: 48394					
Tienda de Compra: 109 - CIUDAD COLON					
Documento: 275886610993					
Fecha inicial crédito:	27/02/2024	Fecha de pago:	2	Saldo anterior adeudado (no incluye intereses):	0,00
Moneda:	Colones V	Última fecha pago:	02/04/2024	Saldo actual adeudado (no incluye intereses):	509.925,74
Tipo crédito:	Producto	Fecha de próximo pago:	02/05/2024	Monto principal atrasado:	0,00
Modalidad de crédito	Crédito Regular	Monto de cuota:	26.300,00	Monto total del crédito:	1.312.400,00
Plazo en meses:	48	Cuotas en atraso:	0	Monto de mora:	0,00
Tasa de Interés total anualizada:	54,10	Número de cuotas pagadas:	2	Tasa anual moratorios:	70,32
Tasa de Interés anual nominal:	54,1	Número de cuotas pendientes:	47		
Tasa máxima calculada BCCR:	54,37	Fecha de finaliza crédito:	02/03/2028		
Resumen de compra:	C.S.R., COCINA ELECTRICA VITRO 30"				

Movimientos del mes

Num. Cuota	Fecha vence	Días de atraso	Saldo anterior			Desglose del pago					Saldo actual a fecha corte			
			Capital + Intereses	Int. Moratorio	Cobro Adm. por mora	Capital	Int. Financiero	Int. Moratorio	Cobro Adm. por Mora	Monto total pagado	Monto asistencia	Capital + Intereses	Int. Moratorio	Cobro Adm. por mora
1	02/04/2024	0	26.300,00	0,00	0,00	3.167,25	23.132,75	0,00	0,00	26.300,00	3620	0,00	0,00	0,00
Total			26.300,00	0,00	0,00	3.167,25	23.132,75	0,00	0,00	26.300,00	3620	0,00	0,00	0,00

Aspectos generales

Para la presentación de reclamaciones escribir al correo: ... o presentarse a cualquier sucursal.

Ejemplos de estado de cuenta

2:23:05PM

Reporte Referencia Crediticia

DATOS DEUDOR

Cédula: _____ Nombre: _____
Identificador: _____ Teléfono: _____
Dirección: _____

DATOS DEL CREDITO

Sucursal: _____
Crédito: 84-50
Estado: Activo

Movimiento						
Documento	Fecha	Mora	Gastos	Cuota	A.Principal	Total
REC-84-1-80	10/05/2024 12:09 p.m.	248.75	1,263.86	46,265.00	0.00	47,778.00

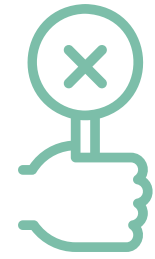
Forma de Pago	Monto	Número de Pago	Descripción
Efectivo	47,778.00		

REC-84-2-121	02/04/2024 4:27 p.m.	0.00	0.00	46,265.00	0.00	46,265.00
--------------	----------------------	------	------	-----------	------	-----------

Forma de Pago	Monto	Número de Pago	Descripción
Efectivo	46,265.00		

REC-84-1-160	14/06/2024 4:49 p.m.	385.10	1,304.43	46,265.00	0.00	47,955.00
--------------	----------------------	--------	----------	-----------	------	-----------

Forma de Pago	Monto	Número de Pago	Descripción
Efectivo	47,955.00		



No se ajusta al modelo

Datos del deudor
Incompleto

Datos del acreedor, oferente
de crédito o proveedor
Incompleto

Datos del crédito
Incompleto

Datos de estado de cuenta
Incompleto

Detalle de movimientos
Incompletos

Aspectos destacados:
No indica

Ejemplos de estado de cuenta



No se ajusta al modelo

Datos del deudor
Cumple

Datos del acreedor, oferente de crédito o proveedor
Incompleto

Datos del crédito
Incompleto

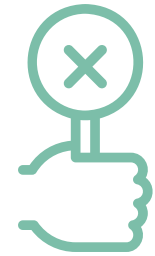
Datos de estado de cuenta
Incompleto

Detalle de movimientos
Incompletos

Aspectos destacados:
No indica

Estado de Cuenta Detallado		Fecha: 13/07/2024 Página: 1				
Información del Cliente						
Cliente:		Cédula:				
Dirección:						
Zona: 1		Ruta: 8 RUTA SAN RAFAEL				
Teléfono: 9999-		Celular: E-Mail				
Artículo: PARLANTE INAL AIWA RECAR FLAME 800WAWPOH1D LUCES						
Información de la Factura						
Factura: 402735	Fecha: 25/05/2024	Fecha Vencimiento: 25/12/2024				
Plazo: 7	Monto Facturado:	151,956.75				
Forma pago: Mensual	Monto Prima:	51,956.75				
Cuotas: 7	Monto Financiar:	100,000.00				
Monto Cuota: 14,285.71	Monto Intereses:	0.00				
Monto Total: 151,956.75	Total Financiado:	151,956.75				
Diasa de Mora: 0	Saldo Total:	80,000.00				
Intereses Moratorios: 0.00	Fecha Ult. Pago:	26/06/2024				
Total Pendiente:		80,000.00				
Detalle de Movimientos						
Recibo	Fecha	Saldo	Abono	Interes Mora	Amortización	Nuevo Saldo
1207304	25/05/2024	151,956.75	51,956.75	0.00	51,956.75	100,000.00
1220940	26/06/2024	100,000.00	20,000.00	0.00	20,000.00	80,000.00
MONTO ATRASADO A HOY:				0.00		
MONTOS EXPRESADOS EN COLONES COSTARRICENSES						

Incumplimiento más reiterado



No indica la información contenida en la sección informativa denominada:

“Aspectos Destacados”

“Los acreedores deben remitir al menos una vez al mes, un estado de cuenta sin costo, en los cinco primeros días de cada mes para las operaciones de crédito. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, el cual deberá disponer distintas alternativas diseñadas para atender acceso a la información.

No se podrá negar información actualizada al titular que lo solicite en cualquier momento. En iguales condiciones deberá estar a disposición del titular en sus oficinas o agencias

Para presentación de reclamaciones escribir al correo electrónico _____ o presentarse en cualquier sucursal. Para ello se establece el siguiente procedimiento: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.”

Acciones correctivas

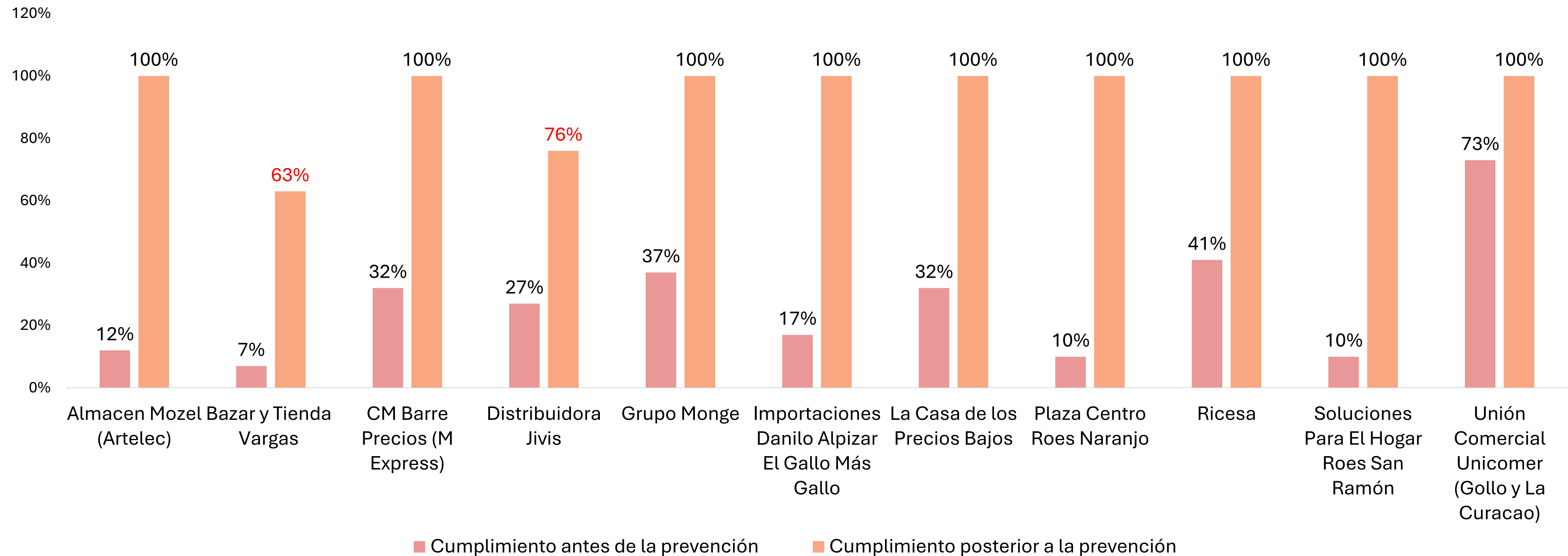
- ➔ **9 comercios** corrigieron en un 100% los incumplimientos detectados.
- ➔ **2 comercios** no se ajustaron a cabalidad por lo que fueron denunciadas ante la CNC.

N°	Nombre Comercial	Cumplimiento antes de la prevención	Cumplimiento posterior a la prevención
1	Almacén Mozel (Artelec)	12%	100%
2	Bazar y Tienda Vargas	7%	63%
3	CM Barre Precios (M Express)	32%	100%
4	Distribuidora Jivis	27%	76%
5	Grupo Monge	37%	100%
6	Importaciones Danilo Alpizar El Gallo Más Gallo	17%	100%
7	La Casa de los Precios Bajos	32%	100%
8	Plaza Centro Roes Naranjo	10%	100%
9	Ricesa	41%	100%
10	Soluciones Para El Hogar Roes San Ramón	10%	100%
11	Unión Comercial Unicomer (Gollo y La Curacao)	73%	100%

Acciones correctivas

- ➔ **9 comercios** corrigieron en un 100% los incumplimientos detectados.
- ➔ **2 comercios** no se ajustaron a cabalidad por lo que fueron denunciadas ante la CNC.

Nivel de cumplimiento en los estados de cuenta



Consejos



EL MEIC aconseja:

- Dedicar tiempo a revisar su estado de cuenta tan pronto como lo reciba, para identificar errores o cargos no reconocidos.
- Conocer la fecha de corte y pago: Identificar las fechas importantes en su estado de cuenta para evitar retrasos.
- Detectar cargos adicionales: Identifique si existe el cobro de servicios no solicitados a efectos de proceder con el reclamo en caso de ser necesario.
- Verificar el estado de cuenta: Compare su estado de cuenta con los recibos de pago.
- En caso de pagos extraordinarios, asegúrese que se carguen como amortización al capital. Esto ayuda a reducir el monto de los intereses a pagar y terminar la deuda más rápido.

Recuerde: Las empresas deben de remitir al menos una vez al mes, un estado de cuenta sin costo.

Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, debiendo el proveedor de servicios de crédito disponer de distintas alternativas diseñadas para atender los distintos tipos de consumidores, de modo que faciliten su elección.



Si considera que sus derechos han sido vulnerados **y desea presentar su denuncia** ante la **Comisión Nacional del Consumidor:**

- Ingrese a www.consumo.go.cr y diríjase al apartado trámites y servicios para registrarse en el sistema.
- Una vez que se ha registrado, descargue el formulario respectivo en el apartado de denuncias y complete la información necesaria.
- Tiene **6 meses** para presentar su denuncia. Este plazo se cuenta a partir del momento en el que se percata del incumplimiento por parte del comercio.
- **Recuerde que este es un trámite es 100% gratuito.**



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA