

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PROYECTO DE LEY

**REFORMA PARCIAL A LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA
COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR**

**VARIOS SEÑORES DIPUTADOS
Y SEÑORAS DIPUTADAS**

EXPEDIENTE N° 21.369

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
UNIDAD DE PROYECTOS, EXPEDIENTES Y LEYES**

NOTA: A solicitud de parte interesada, este Departamento no realizó la revisión de errores formales, materiales e idiomáticos que pueda tener este proyecto de ley.

PROYECTO DE LEY

REFORMA PARCIAL A LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR

Expediente N° 21.369

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

La Constitución Política en su artículo 46 establece que 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. Además, señala que el Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.

Es así como el 20 de diciembre de 1994, se promulga la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, que establece como objetivo:

“(...) proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas (...)”.

Las relaciones de consumo están inmersas en un mercado que está en constante cambio: nuevas formas de pago, nuevos métodos de comercialización, publicidad más agresiva, productos más sofisticados; provocan que el consumidor esté expuesto al bombardeo de información para la cual necesita una normativa actualizada que tutele esas relaciones de consumo. En virtud de ello, la Administración Solís-Rivera determinó la necesidad de revisar el texto de la Ley N° 7472, a efectos de actualizarlo de acuerdo con la dinámica actual del derecho de consumo; así como los fallos de la Comisión Nacional del Consumidor, de los Tribunales de Justicia y la legislación comparada.

Se debe resaltar que esas relaciones de consumo son asimétricas, es decir, que las partes que intervienen en una compraventa o relación de consumo, no cuenta con la misma información sobre el producto, servicio o activo objeto de la compraventa. En otras palabras, existe una relación asimétrica o desequilibrada entre el comerciante -quien ostenta la información- y el consumidor -quien recibe información poco clara, no veraz e insuficiente-. Entonces, se genera una diferencia natural y se convierte en el punto de inicio para analizar cualquier normativa, hecho o situación, que tenga origen en un acto de consumo.

La doctrina ha señalado que:

“(…) el eje de la protección al consumidor, radica en un problema de asimetría informativa, ya que se entiende que uno de los requisitos esenciales para que el mercado funcione de acuerdo a criterios de eficiencia es que los agentes manejen la misma información, lo cual significa que tanto empresas como consumidores gocen de la información necesaria como para decidir qué es lo que le conviene a sus intereses. En el caso de los consumidores, estos necesitan saber qué condiciones y precios se ofrecen en el mercado, qué términos contractuales se incorporan a los contratos que celebran (…) requisito que se cumple mejor del lado de las empresas que del lado de los consumidores (...)”¹

En razón de lo anterior, el consumidor por naturaleza se encuentra en una posición de desequilibrio en su relación con el comerciante, y, por lo tanto, requiere una protección legal especial que permita compensar esta situación de desventaja existente en el mercado. En consecuencia, se puede afirmar que la promulgación de la Ley N° 7472 y la protección constitucional de los derechos del consumidor en el artículo 46 de nuestra Carta Magna, responden a esa necesidad de protección de la parte débil de la relación comercial.

Bajo esta premisa, el presente proyecto de reforma parcial a la Ley pretende adicionar nuevas definiciones al artículo 2, incluyendo conceptos como: acoso u hostigamiento, comercio electrónico, interés colectivo e interés difuso, Tasa Global Efectiva (TGE), tasa piso, tasa de usura. Asimismo, reforma algunas de ellas, entre las que podemos destacar, la definición de consumidor (incluyendo en este a los micro y pequeños empresarios de conformidad con lo apuntado en la Ley N° 8262), derecho al olvido, espectáculo público masivo, producto seguro, entre otros y con los cuales se pretende dar mayor claridad en la aplicación de la normativa de protección al consumidor.

Otro de los temas abordados en la presente reforma es el artículo 44 bis, relacionado con tarjetas de crédito y débito, de manera que el consumidor cuente con más elementos que podrían incidir en su decisión de consumo. Lo anterior, debido a que el último estudio trimestral de tarjetas de crédito y débito, al 31 de octubre del 2018 elaborado por el MEIC, determinó que en nueve años, la cantidad de tarjetas crédito en el país aumentó un 125%, lo que representa un total de 2.984.769 plásticos en circulación de los cuales 1.976.522 son titulares y 1.008.247 son plásticos adicionales, es decir ligados a un tarjetahabiente titular.

Dentro de los aspectos novedosos que se incluyen en la presente propuesta, está la inclusión de varios incisos en el artículo 36 sobre Prohibiciones para el comerciante, que refieren conductas que no podrá realizar como las siguiente: que se imponga montos de penalización por cancelación anticipada de las deudas,

¹ Ford, Ninamancco. Indagaciones Heréticas en torno a la idoneidad de los productos y servicios, Revista Peruana de Derecho de la Empresa, 2009, páginas 88-89

que se indiquen tasas piso en todo tipo de contratos, que se introduzcan cláusulas abusivas, se varíen las condiciones generales de la contratación en perjuicio del consumidor en los contratos de consumo y que se implementen prácticas abusivas de acoso y hostigamiento en las gestiones de ofrecimiento, colocación o cobranza de bienes y servicios. Todo lo anterior en sintonía con las recomendaciones del Consejo de la OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero y de Crédito de Consumo (C2012)102) y (C (77) 39/FINAL).

Ahora bien, desde la promulgación de la Ley N° 7472, la Comisión Nacional del Consumidor ha recibido un porcentaje cada vez mayor de denuncias por diversos incumplimientos al derecho de garantía. Lo cual exige reflexionar sobre los alcances de la normativa actual, a fin de proponer mejoras que tornen eficaz la normativa, es decir, dotar de mayor fuerza las normas para que el consumidor adquiera productos y servicios cuya calidad o garantía implícita cumpla lo establecido en la ley, reglamentos técnicos, u otra normativa específica. Esto posibilitará que los consumidores gocen del derecho de forma plena y, en consecuencia, el Estado realice una defensa efectiva a favor del consumidor.

En ese sentido y de conformidad con las estadísticas que se llevan en la Comisión Nacional del Consumidor resulta evidente que el tema del incumplimiento al derecho de garantía es la principal causa de consultas y denuncias por parte de los consumidores en nuestro país. Por ejemplo, durante el año **2016** se recibieron **4364** denuncias, de estas **2388** fueron por incumplimiento de garantía. En el año **2017** se recibieron **4450** denuncias, de ellas **2164** fueron por incumplimiento de garantía, de manera que se demuestra que esta infracción merece una especial atención en nuestro medio.

Del análisis de las estadísticas se observa que la principal queja de los consumidores se relaciona con la aplicación de la **garantía**, la preocupación se orienta a que el plazo de garantía otorgado por el comerciante se consuma en reparación tras reparación, sin que haya un reconocimiento real del derecho del consumidor. De esta forma, se le hace nugatorio ese derecho constitucional que ostentan los consumidores, en el sentido de que el bien o servicio adquirido debe poseer la calidad e idoneidad requerida para que este cumpla el fin para el cual fue creado u ofertado.

También se registran muchas denuncias y quejas en relación con el vencimiento del plazo de garantía, el cual en la Ley N° 7472 es sumamente corto (artículo 43, señala un plazo de 30 días hábiles), por lo que se propone ampliar el plazo a seis meses como mínimo, en consecuencia, al ser la garantía un derecho inherente al bien y podrá exigirla tanto el consumidor como los sucesivos adquirentes del bien.

En el artículo 54 de la Ley 7472 se prevé otorgar la legitimación a las organizaciones de consumidores para que puedan iniciar como parte o intervenir en calidad de coadyuvantes en los procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor y ante los Tribunales de Justicia en defensa de los derechos de sus asociados, sin embargo esta norma, no estableció ningún requisito para la

constitución de dichas organizaciones, ni tampoco dispuso prohibiciones ni causales de conflicto de interés que podrían implicar la cancelación o suspensión de un registro, aspectos que se pretenden subsanar con la presente reforma parcial y dotar de seguridad jurídica a la Ley.

En cuanto al plazo de caducidad de la acción, se amplía de dos a seis meses, considerando que por su naturaleza es un plazo fatal y odioso para el consumidor. Esto se realiza con la finalidad de dotar de mayor posibilidad de reclamo al consumidor, y así generar una mayor expectativa para la presentación de las denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor. En este sentido, es importante resaltar que este plazo no es igual al de garantía de un bien o servicio y que el consumidor debe estar claro que debe presentar su denuncia desde que tiene conocimiento de los hechos, es decir, desde que el comerciante se niega a hacerle efectiva la garantía, aclaración de la que carece el actual texto del artículo 56 de la Ley N° 7472.

Por otro lado, vivimos un mundo cada vez más interconectado por la globalización y por la revolución científico-tecnológica. En la actualidad, dos tercios de la economía global se basa en el conocimiento, y es precisamente el conocimiento tecnológico uno de los principales factores que explica la diferencia entre países pobres y países ricos. Por esto, debemos entender que vivimos en un mundo en el que el factor tecnología resulta determinante y esto potencia los actos de consumo por esta vía, siendo que en la actualidad no existe una regulación específica sobre este particular -sino que se aplican las normas generales- y el consumidor de comercio electrónico no tiene tutela legal, se ha identificado la necesidad de proteger sus derechos mediante la inclusión de disposiciones especiales que tiendan a fungir como guía para la actuación de los comerciantes que ofrecen sus productos por este medio, de manera que quede claro que este tipo de transacciones gozan de la misma protección que una hecha por un medio tradicional. Esta tutela pretende la promoción del comercio electrónico, generando mayor confianza en el consumidor, lo cual es una recomendación de la OCDE (C(99)184/FINAL), entidad ante la cual Costa Rica está realizando las gestiones útiles y necesarias para su admisión.

De igual forma, el proyecto de Ley aborda la protección del consumidor en casos colectivos o acciones de grupo; así como la representación de los consumidores por parte de la Comisión Nacional del Consumidor en vía judicial, temáticas que están totalmente en sintonía con las recomendaciones del Consejo de la OCDE sobre la Resolución de Controversias y Resarcimiento de los Consumidores (Consumer Policy C(2007)74-C(2007)74/CO RR1).

Se mejora la redacción del artículo 58 de la Ley N° 7472 sobre el arbitraje, para que cuando este mecanismo sea voluntariamente elegido por las partes como medio para la resolución de un conflicto de consumo, los costos que de este se deriven, sean cubiertos por el comerciante. Lo anterior, en razón de que el artículo 46 Constitucional previó una vía administrativa privilegiada para ventilar cualquier diferencia que en ocasión de una relación de consumo se presentara

entre un consumidor y un comerciante, vía que es gratuita a fin que no exista impedimento para que el consumidor pueda buscar una solución al conflicto, derecho que podría verse obstaculizado si el consumidor debe cubrir los servicios de un árbitro o tribunal arbitral.

Por otro lado, para una debida ejecución de los actos administrativos finales emitidos por la Comisión Nacional del Consumidor, es necesario dotarlos de fuerza ejecutiva de manera tal que, si en sede administrativa el denunciado incumple la orden, la misma pueda ser ejecutada (efectiva) en la vía judicial por medio de un proceso de ejecución de sentencia. Lo anterior, debido a que, en la actualidad, las órdenes de hacer a favor de los consumidores únicamente son ejecutivas por medio de la configuración del delito de desobediencia a la autoridad (previsto en el artículo 68 de la Ley N° 7472), sometiendo al consumidor y a la Administración a un nuevo juicio en sede penal, sin que necesariamente se satisfaga la pretensión del consumidor y ampliando los plazos de espera para el consumidor. Por otro lado, el proceso de ejecución de sentencia le procuraría al consumidor una vía más expedita para hacer efectivo el derecho reconocido por la autoridad administrativa.

De un análisis de legislación comparada en países con mayor cantidad poblacional y que llevan más tiempo trabajando en el desarrollo del tema de la protección al consumidor, se determinó que dentro de las sanciones cuya competencia corresponde a la máxima autoridad de protección al consumidor, está la clausura del establecimiento o suspensión del servicio comercial por un periodo determinado, lo cual coadyuvaría en la efectiva protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, por cuanto en caso de faltas graves se impediría la afectación de más consumidores.

Con respecto al margen de aplicación de la sanción pecuniaria o multa a las empresas una vez comprobada la infracción, se ha estimado procedente ampliar el margen de sanción, es decir que este sea el mismo para las obligaciones establecidas en el numeral 34 de la Ley 7472, siendo el rango propuesto de una a sesenta veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República. Con ello, se pretende que la Comisión Nacional del Consumidor, tenga una mayor oportunidad de ponderación para imponer las sanciones por infringir sus obligaciones para con el consumidor.

Con fundamento en lo anterior, se somete a consideración de las señoras y señores diputados de la Asamblea Legislativa, la reforma parcial de los artículos 2, 34, 36, 37, 40, 43, 44 bis, 47, 48, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 64 y 69, así como la adición de los artículos nuevos: dos bis, sobre los principios generales de la defensa efectiva del consumidor, 43 ter sobre la custodia de bienes, 44 ter de los derechos de los afiliados, 44 quater sobre el canon para la información y educación a los consumidores, 48 bis nombramiento y remoción de los miembros de la Comisión nacional del consumidor, 48 ter del régimen de retribución, 48 quater causas de remoción de los miembros de la Comisión, 54 bis sobre la representación de los intereses colectivos, 56 bis de las notificaciones y el 64 bis

sobre la característica de título ejecutivo de las ordenes y sanciones emanadas por la Comisión.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

**REFORMA A LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA
Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N.º 7472**

ARTÍCULO 1- Se adicionan, de acuerdo al orden alfabético, las siguientes definiciones al artículo 2 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472 del 20 de diciembre de 1994:

Artículo 2- Definiciones. Las expresiones o las palabras, empleadas en esta ley tienen el sentido y los alcances que, para cada caso, se mencionan en este artículo:

Acoso u hostigamiento: conducta que oprima, moleste, presione o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda o de la promoción, incluida la oferta, de bienes y servicios.

Comercio electrónico: Para los efectos de la aplicación de esta ley, se entenderá por Comercio Electrónico toda actividad que tenga como finalidad la producción, distribución, promoción, comercialización o entrega de bienes y servicios, entre un comerciante y un consumidor, en la que la oferta por parte del comerciante y/o la aceptación por parte del consumidor se realizan a través de redes informáticas. Los bienes y servicios son solicitados mediante estas redes, pero el pago y la entrega final de los mismos no tienen que efectuarse necesariamente en línea.

Comisión de Adquirencia: Es el porcentaje que pagan los comercios a los bancos adquirentes, destinado a cubrir los costos operativos por el servicio de la plataforma electrónica y el datáfono.

Consumidor: Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza bienes o servicios de cualquier naturaleza, o bien recibe información o propuestas para ello.

Igualmente se considerarán consumidores finales, los micro y pequeños empresarios en relación con sus proveedores. Para efectos de la presente ley, se entenderán micro y pequeños empresarios los previstos en el artículo 3 de la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley N.º 8262 y sus reformas, en tanto así lo acredite al presentar la denuncia.

Derecho al olvido: Es el derecho de los Consumidores para que los datos personales obtenidos de una relación de consumo, con una antigüedad de 4 años, sean eliminados de oficio de las bases de datos del Comerciante.

Dispositivos de pagos. Tarjetas de pago (crédito, débito y prepago), y otros dispositivos, emitidos por una entidad financiera o empresa comercial, que son utilizados como instrumento de pago para la adquisición de bienes y servicios.

Estos dispositivos están asociados a cuentas de débito, cuentas de crédito o cuentas prepago de los consumidores.

Emisor. Se refiere a la entidad financiera o empresa comercial que emite dispositivos de pago.

Espectáculo público masivo: La representación, función, acto, evento, exhibición artística, musical, deportiva o cultural, organizada por una persona física o jurídica en cualquier lugar y tiempo, a la que se convoca al público con fines de entretenimiento, diversión o recreación, mediante el pago de una contraprestación en dinero.

Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Interés colectivo: Aquel que es común a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación de consumo.

Interés difuso: Aquel en el que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

Organizaciones de consumidores: Se entenderá por organización de consumidores aquella organización constituida por personas naturales independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores o asumir la representación y defensa de los consumidores que así lo soliciten. Estas organizaciones se constituirán al amparo de la Ley de Asociaciones, N° 218, de 8 de agosto de 1939 y sus reformas.

Producto seguro: Condición del producto conforme con el cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos bajo condiciones de uso normal o uso anormal previsible para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Reincidencia: Cuando el mismo infractor incurra en dos o más infracciones al mismo precepto legal en el transcurso de cuatro años, que se computarán a partir de la firmeza de la primera infracción.

Tasa Global Efectiva: es la tasa que incluye todos los conceptos pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas, siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, incluyendo intereses, seguros, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y cualquier otro rubro.

Las entidades reguladas en esta ley estarán en la obligación de informar a los consumidores sobre la Tasa Global Efectiva. Si se tratare de una tasa de interés variable, debe advertir tal situación y debe comunicar una proyección de la Tasa Global Efectiva, así como el monto total a pagar al cabo del plazo

Comisión de Intercambio: Es el porcentaje que pagan los bancos adquirentes a las instituciones financieras emisores, cada vez que pasan por sus terminales tarjetas de otros emisores, distintos al adquirente.

Tasa piso: es aquella que se encuentra en contratos de préstamo, en donde se establece un límite inferior para la tasa de interés del financiamiento, de manera tal que cuando la tasa de interés de referencia caiga, la tasa de interés del financiamiento no disminuya más del umbral definido.

Tasa de Usura: La tasa de Usura será calculada por el BCCR de manera trimestral, utilizando el promedio de los últimos 3 meses de la tasa básica pasiva cuando el monto sea en colones o de la tasa efectiva cuando sea en dólares.

Cuando el contrato, negocio o transacción se pacte en dólares de los Estados Unidos de América, la tasa máxima de interés no podrá ser superior a la tasa efectiva en dólares, más 15 puntos porcentuales.

Cuando el contrato, negocio o transacción se pacte en colones, la tasa máxima de interés no podrá ser superior a la tasa básica pasiva más 25 puntos porcentuales.

ARTÍCULO 2- Se reforman los incisos b), d), h) y l) y se adicionan los incisos p), q) y r) al artículo 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, para que se lea de la siguiente manera:

Artículo 34- Obligaciones del proveedor. Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

(...)

b)

En el caso de los productos agropecuarios pre empacados, frescos o no procesados, debe indicarse el país de origen de cada producto en un lugar visible del empaque, el envase o la etiqueta. Los productos nacionales deberán identificarse con la frase: "Producido en Costa Rica" u otra que permita identificar claramente el origen del producto. Tratándose de productos no pre empacados, esta información deberá consignarse en un lugar visible y claramente legible de la góndola o el anaquel del establecimiento comercial donde se encuentren ubicados.

Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador.

Cuando el producto que se venda o el servicio que se presta es financiado por el proveedor, deben indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la tasa global efectiva, la base, las comisiones y cualquier otro costo asociado al financiamiento, así como el nombre de la persona, física o jurídica, que brinda el financiamiento, o indicar si es un tercero.

En caso de otros servicios de crédito, se deberá indicar en el contrato como mínimo, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y cualquier otro costo asociado al financiamiento, las condiciones de amortización y pormenores de la garantía requerida, según corresponda.

En toda operación de crédito deberá informarse la tasa global efectiva.

En caso de que se aplique un interés variable, para determinar el cambio podrán pactarse tasas de referencia nacional o internacional o índice, siempre que sean objetivos y de conocimiento público, de conformidad con lo estipulado en el artículo 497 del Código de Comercio.

(...)

d) Suministrar a los consumidores los manuales dispuestos por el fabricante o productor, en español, para el uso y disfrute adecuado del bien, así como las instrucciones para su utilización. Asimismo, deberá informar cuando corresponda, sobre los riesgos que entrañe el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente.

(...)

h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta, discriminar el consumo, hacer ofertas o promociones cuando los precios sean regulados de acuerdo al artículo 5 de la presente ley, de imponer montos de penalización por cancelación anticipada de las deudas, indicar tasas piso en todo tipo de contratos, y de introducir cláusulas abusivas

(...)

l) Cumplir con los artículos 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 44 bis, 44 ter, 44 quater de esta ley.

(...)

p) Respetar el derecho al olvido

q) Devolver el contrato, los documentos de garantía y cualquier otro documento relacionado con el principal.

r) Establecer plazos razonables y mecanismos eficientes y ágiles para resolver los reclamos de los consumidores, que no podrán ser superiores a los plazos dispuestos en el reglamento a la presente ley.

ARTÍCULO 3- Se reforman los párrafos primero y tercero, y se adicionan el párrafo cuarto y quinto del artículo 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, que se leerán de la siguiente manera:

Artículo 43- Garantía. Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad, idoneidad, y buen funcionamiento, así como los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas.

(...)

El plazo de duración de la garantía dependerá de la naturaleza del bien o servicio de que se trate, según lo dispuesto por el productor o el fabricante, el cual, en ningún caso podrá ser menor a seis meses, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, salvo que las partes acuerden un plazo mayor, caso en el cual este prevalece. Si se trata de daños ocultos del bien, que no se hayan advertido expresamente, el plazo empieza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños.

La garantía es inherente al bien y podrá ejercerla, tanto el Consumidor, como los sucesivos adquirentes del bien.

El cumplimiento de la garantía es exigible al comercializador, al distribuidor, al importador o al productor del bien o servicio de que se trate.

ARTÍCULO 4- Se reforman los artículos 40, 44 bis, 47, 48, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 64, 69 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 para que se lea de la siguiente forma:

Artículo 40- Derecho de Retracto. El consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de catorce días naturales contados a partir de su perfeccionamiento, en los siguientes supuestos:

- a) En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios que utilizan métodos de venta no tradicionales, mediante prácticas de ventas a presión, a distancia o fuera del local comercial, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien,
- b) En la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.
- c) Bienes sin uso y en las mismas condiciones en que fueron recibidos, incluyendo sus empaques originales, embalajes, accesorios, etiquetas, y literatura adjunta. Además, deberá devolver la factura o comprobante de pago que le hubieren entregado al momento de la compra.

Quedarán exceptuados de la aplicación del presente artículo los siguientes bienes:

- a) Bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos, o que no pueden ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o sacados de su empaque.
- b) Cuando los bienes objeto del contrato, deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial, de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

El comerciante deberá asumir los costes de devolución asociados al ejercicio del derecho de retracto que tiene el consumidor, cuando no haya advertido de previo al perfeccionamiento del contrato que estos corren por cuenta del consumidor.

Artículo 44 Bis- Tarjetas de crédito, débito y otros dispositivos de pago asociados. Además de las disposiciones del artículo 42 de esta ley, los emisores de dispositivos de pago deberán cumplir con los siguientes requisitos: (...).

- a) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para determinar la tasa de interés activa, tasa de interés moratoria, tasa global efectiva, comisiones, los costos asociados a las tarjetas, otros cargos, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés, cuando aplique.
- b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados debe mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, tasa global efectiva,

los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta. Cualquier otra línea de crédito deberá mostrarse de modo separado y cumpliendo lo estipulado en este artículo.

c) Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, débito y otros dispositivos de pago asociados deberán entregar al consumidor una copia del contrato firmada por todas las partes.

d) Los contratos de créditos revolutivos de las tarjetas de crédito tendrán una duración máxima de dieciocho (18) meses, pudiendo renovarse, previo consentimiento expreso del consumidor.

e) Los contratos de dispositivos de pago deberán redactarse de manera completa, simple, clara y legible procurando en todo momento que resulten de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores. En estos contratos no se podrá incluir cláusulas abusivas descritas en la presente ley ni disposición alguna que imponga al consumidor multas, sanciones o recargos, en caso de terminación anticipada del contrato. Las cláusulas que contraríen las disposiciones anteriores se tendrá como no puestas y no tendrán ningún efecto jurídico.

f) Los emisores de dispositivos de pago deberán contar con mecanismos ágiles para la terminación de los contratos que no podrán exceder el plazo de quince (15) días a partir de la comunicación por parte del consumidor. Asimismo, deberán devolver toda la documentación que respalda el crédito en un plazo no mayor de dos meses, en la misma forma como fue entregado el dispositivo de pago.

g) Las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de esta, según el dispositivo de pago que demande la transacción. Además, dichas entidades, deberán tener a disposición del consumidor la información detallada sobre dichas comisiones.

h) Las empresas internacionales o locales propietarias de las marcas de dispositivos de pago deberán permitir a cualquier entidad financiera nacional, siempre que cumpla con los requisitos y estándares técnicos definidos, actuar como adquirente de dicha marca en el mercado local, a fin de lograr la interoperabilidad y eficiencia de este sistema.

i) Los intereses financieros se calcularán día a día sobre los saldos adeudados y no serán capitalizables.

Las empresas emisoras de dispositivos de pago tendrán la obligación de remitir al Ministerio de Economía, Industria y Comercio información sobre los productos, sus alcances, características, condiciones, beneficios y riesgos, y cualquier información adicional requerida, a fin de asegurar el cumplimiento de sus deberes, el apego a las normas de la competencia, el respeto de los derechos del

consumidor y, en particular, la necesidad de permitir comparaciones entre productos y servicios de la misma naturaleza.

Artículo 47- Creación de la Comisión Nacional del Consumidor

Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como órgano de máxima desconcentración, con personalidad jurídica instrumental, con plena jurisdicción e independiente en su organización, funcionamiento y competencia del Poder Ejecutivo, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, y sus fallos agotan la vía administrativa.

Artículo 48- Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros. La Comisión Nacional del Consumidor estará compuesta por dos salas de tres miembros cada una, cada Sala tendrá un Presidente nombrado de entre los miembros del órgano colegiado, por mayoría absoluta de ellos y durará en su cargo dos años, pudiendo ser reelecto únicamente por un período igual. Los miembros propietarios serán nombrados por plazos de seis años, a tiempo completo y tendrán prohibición para ejercer sus profesiones de forma liberal. Además, la diferencia entre el total de hombres y mujeres no será superior a uno.

Asimismo, contará con un miembro suplente, quien suplirá en caso de impedimento, excusa, ausencia temporal o permanente de alguno de los miembros propietarios. En este último caso, la sustitución durará por todo el plazo que le restaba al miembro propietario, debiendo nombrarse a un nuevo miembro suplente.

Artículo 53- Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor. La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades:

- a) Tutelar los derechos de los consumidores
- b) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley en el mercado.
- c) Conocer y sancionar las infracciones administrativas y los incumplimientos de las disposiciones establecidas en los Capítulos V y VI de la presente Ley.
- d) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.
- e) Ordenar las medidas cautelares adecuadas y necesarias para proteger y garantizar provisionalmente el objeto del procedimiento y la efectividad de la resolución final. De acuerdo con la gravedad de los hechos, y con el fin de salvaguardar los derechos e intereses legítimos de los consumidores. La Comisión podrá imponer temporalmente, a cualquiera de las partes del proceso,

obligaciones de hacer, no hacer o de dar, tales como: destrucción de bienes, inmovilización de bienes, el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o clausula temporal del establecimiento.

f) Solicitar, mediante resolución fundada a la autoridad judicial competente, autorización para el secuestro de información, documentos o bienes.

g) Decidir, mediante resolución final, el levantamiento o mantenimiento de las medidas acordadas cautelarmente.

h) Anular las cláusulas abusivas en contratos de adhesión conforme al artículo 42 de esta ley. La Comisión Nacional del Consumidor determinará el alcance de la nulidad para que no afecte los derechos del Consumidor.

i) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo 44 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.

j) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.

k) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 63 de esta Ley.

La Comisión Nacional del Consumidor contará con independencia funcional y técnica, y no tiene competencia para conocer del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.

Artículo 54- Legitimación procesal de las organizaciones de Consumidores. Las organizaciones de consumidores debidamente constituidas y registradas en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor, los tribunales de justicia, procesos arbitrales y cualquier otro órgano o ente de regulación, fiscalización o control de servicios públicos o privados, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de los consumidores.

Quedan facultados y legitimados para representar, iniciar, o coadyuvar ante instancias administrativas, judiciales y arbitrales para la defensa de los intereses supraindividuales.

La coadyuvancia se rige por lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, Código Procesal Contencioso Administrativo, en el Código Procesal Civil y Ley de Jurisdicción Agraria.

Artículo 55- Conciliación. Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, la Unidad Técnica de Apoyo convocará a una audiencia de conciliación a los interesados.

La audiencia de conciliación podrá realizarse en las instalaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor o en sedes alternas previamente informadas a las partes. La inasistencia por parte del consumidor se tendrá como falta de interés y se procederá con el archivo de las diligencias de conformidad con el reglamento a la presente Ley.

El acuerdo conciliatorio se hará constar en un acta y producirá los efectos de cosa juzgada material.

Artículo 56- Procedimiento. La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante.

La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

La acción para denunciar caduca en un plazo de seis meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. En los casos de incumplimiento de la garantía, este plazo correrá a partir de su vencimiento. El reglamento a la presente ley dispondrá el procedimiento a seguir para la tramitación de las denuncias.

Artículo 57- Sanciones. La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:

De una a sesenta veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones a las disposiciones contenidas en los capítulos V, y VI de la presente ley.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.

Artículo 58- Arbitraje. En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo, de forma definitiva, ante un árbitro o tribunal arbitral. En este caso, los gastos que se originen deberán ser cubiertos por el comerciante.

Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista-registro que, al efecto, debe llevar la Comisión Nacional del Consumidor.

Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia.

Artículo 64- Las resoluciones emanadas de la Comisión para Promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor, deberán reunir los requisitos establecidos en los artículos 128 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública. Asimismo, la notificación deberá realizarse en la forma debida, de acuerdo con lo establecido en la presente ley y supletoriamente la Ley de Notificaciones Judiciales.

Contra esas resoluciones podrá interponerse el recurso de reposición, según lo dispuesto por el Código Procesal Contencioso-Administrativo.

Artículo 69- Transferencia de recursos. Se autoriza a los entes y los órganos de la Administración Pública, cuyas competencias se relacionen con la defensa del consumidor, para transferir fondos de sus presupuestos al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el cual, en coordinación con los Ministerios de Justicia y Paz y Educación Pública, debe realizar campañas para informar y educar a los consumidores y promover su organización en todo el territorio nacional.

Las multas pagadas, costas e intereses provenientes de la ejecución de las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor deberán ser depositadas en la cuenta de recaudación que al efecto se abra a nombre del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Se autoriza al MEIC para que suscriba un fideicomiso en el Sistema Bancario Nacional, como instrumento para administrar estos fondos y financiar los programas y las actividades de protección al consumidor de acuerdo con esta ley. Para suscribir el contrato de fideicomiso, se seguirán los procedimientos que disponen la Ley de Contratación Administrativa y la Ley de Administración Financiera de la República.

ARTÍCULO 5- Se adicionan los artículos 2 Bis, los incisos f), g) h), i), j), k), l) y m) al artículo 36, un párrafo final al artículo 37, 43 Bis, 43 Ter, 44 ter, 44 Quater, 48 bis, 48 Ter, 48 Quater, 54 bis, 56 bis, 64 bis a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, que se leerá de la siguiente manera:

Artículo 2 Bis- Principios generales de la Defensa Efectiva del Consumidor. La presente ley se fundamenta en una serie de principios generales que orientarán las relaciones entre comerciantes y consumidores, así como el accionar de la Comisión Nacional del Consumidor, cuando deba dirimir disputas entre ellos:

a) Principio in dubio pro consumidor: Toda interpretación de la presente Ley se hará en sentido favorable para el consumidor. A su vez, cuando la duda sea sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa para el consumidor.

b) Principio de buena fe: El comerciante debe tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y actuar de conformidad con el principio de buena fe, por ende, no debe incurrir en declaraciones falsas, omisas, o en prácticas engañosas, fraudulentas o desleales, ni recurrir a las cláusulas abusivas.

c) Principio de la carga de la prueba: corresponderá al comerciante probar el correcto cumplimiento de sus obligaciones

d) Principio de protección a la población vulnerable: El comerciante deberá tener especial cuidado en la publicidad o el mercadeo dirigido a niños, consumidores vulnerables o desfavorecidos, y otros que no puedan tener la facultad de comprender la información con la cual se representan.

e) Principio de seguridad: El comerciante no debe ofrecer, anunciar o comercializar bienes o servicios que supongan un riesgo para la salud, seguridad o el medio ambiente.

f) Principio de equivalencia funcional: las transacciones o consumos realizados por medio de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las formas de comercio comunes. Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por las disposiciones del Capítulo V y VI de esta ley, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor.

g) Principio de especial protección al consumidor de servicios financieros: La protección que tiene el consumidor por las disposiciones del Capítulo V y VI de esta ley, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, serán aplicables de igual forma a los consumidores de servicios financieros.

Artículo 36- Prohibiciones

(...)

- f) Se adultere, oculte o elimine información de fechas de vencimiento o información de uso obligatorio en materia de alimentos, medicamentos u otros bienes perecederos. Todo proveedor tiene la obligación de retirar del mercado los bienes cuyo período de vigencia haya expirado.
- g) Se realicen contrataciones automáticas de bienes y servicios, cargo recurrente, contratación sucesiva, renovaciones y suscripciones automáticas no solicitados por el consumidor. Para estos efectos se considerarán no solicitadas las contrataciones de bienes y servicios donde no ha mediado una solicitud expresa del consumidor. En caso de ofrecerle al consumidor la renovación de la contratación, el comerciante deberá facilitarle toda la documentación e información para que este tome la decisión de si continúa o no con el contrato. Debe garantizarse la existencia de mecanismos adecuados y sencillos para que el consumidor pueda retirarse y dejar sin efecto la contratación.
- h) Se realicen ofertas o promociones cuando los precios sean regulados de acuerdo al artículo 5 de la presente ley.
- i) Se imponga montos de penalización por cancelación anticipada de las deudas.
- j) Se indiquen tasas piso en todo tipo de contratos.
- k) Se introduzcan cláusulas abusivas.
- l) Se varíen las condiciones generales de la contratación en perjuicio del consumidor en los contratos de consumo.
- m) Se implementen prácticas abusivas de acoso y hostigamiento en las gestiones de ofrecimiento, colocación o cobranza de bienes y servicios.

Artículo 37- Oferta, promoción y publicidad

(...)

En la publicidad realizada a través del uso de medios electrónicos o de cualquier otra tecnología, el proveedor deberá brindar al consumidor la opción de decidir, en cualquier momento, el no recibir avisos comerciales.

Artículo 43 Bis- Durante el período de vigencia de la garantía, en el caso de bienes o servicios que presenten defectos o vicios de idoneidad o eficiencia que imposibiliten el uso al que habitualmente se destina, a elección del consumidor, procederá:

- a) La devolución del precio pagado. Se entiende por valor pagado el capital, los intereses y, cuando corresponda, los gastos de la operación y demás gastos asociados.

- b) El cambio del bien por otro de la misma especie, igual, similar o mejores características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. Se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.
- c) La reparación gratuita del bien o el servicio.

El consumidor deberá reclamar ante el comerciante el efectivo cumplimiento de la garantía. En caso de que lo anterior resulte materialmente imposible, el consumidor podrá exigir este cumplimiento ante el resto de responsables, según lo dispuesto en el artículo 43 de esta Ley.

Los costos en que incurra el consumidor para el ejercicio de la garantía deberán ser cubiertos por el Comerciante.

Cuando el Consumidor opte por la reparación gratuita del bien, el Comerciante deberá entregar un diagnóstico al Consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.

Artículo 43 Ter- Custodia de bienes. El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dichos servicios, los bienes de un consumidor se deterioren o se pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de dichos bienes de acuerdo a su condición y según su costo de reposición, usando como referente el valor de estos en el mercado.

Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días naturales, desde la fecha en que el consumidor haya sido notificado para el retiro del bien, salvo que las partes acuerden un plazo mayor, caso en el cual éste prevalece. La prueba de la debida notificación del retiro corre por cuenta del comerciante.

Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades penales o civiles previstas en la ley.

Artículo 44 Ter- De los deberes de los afiliados. El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Identificar, en un lugar visible, las marcas de tarjeta, así como cualquier otro dispositivo de pago que acepta.
- b) Autenticar o comprobar la titularidad del tarjetahabiente mediante un mecanismo confiable y seguro, con excepción de los pagos considerados rápidos, que serán definidos vía reglamento.

c) Adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y los pagos realizados por el tarjetahabiente.

d) No se podrán establecer mínimos de compra ni eliminar o modificar descuentos por el uso de tarjetas de crédito, débito o cualquier otro dispositivo de pago asociado.

Artículo 44 Quater- Canon para la información y educación a los consumidores

Las entidades emisoras deberán depositar un canon anual correspondiente a USD 1.00 (un dólar americano) anual por cada dispositivo de pago que esté en circulación.

Este dinero será utilizado para financiar las actividades propias de protección al consumidor, que incluya como mínimo la información y educación relacionada con el uso racional de los dispositivos de pago e investigación y verificación de mercados.

Se autoriza al MEIC para que suscriba un fideicomiso en el Sistema Bancario Nacional, como instrumento para el manejo de los fondos.

Artículo 48 Bis- Nombramiento y remoción de los miembros de la Comisión Nacional del Consumidor. Los miembros propietarios y suplente de la Comisión Nacional del Consumidor deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Ser costarricense.

b) Ser mayor de 30 años de edad.

c) Tener grado universitario de licenciado en economía o derecho o alguna otra profesión afín a las competencias de la Comisión Nacional del Consumidor. Si no se tiene grado de licenciado, deberá poseer al menos un posgrado universitario reconocido en el país afín a las competencias de la Comisión Nacional del Consumidor.

d) Acreditar al menos siete (7) años de experiencia en el ejercicio profesional en materias afines a las funciones de la Comisión Nacional del Consumidor.

e) Ser miembro activo del colegio profesional respectivo.

El Poder Ejecutivo mediante el Consejo de Gobierno deberá designar, individualmente, a los propietarios y al suplente de la Comisión Nacional del Consumidor, previo concurso de antecedentes, que deberá ser presentado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Artículo 48 Ter- Régimen de Retribución. La retribución de los miembros de la Comisión Nacional del Consumidor se regirá por las disposiciones de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuesta y la del resto del personal se regirá por las disposiciones de la Dirección General del Servicio Civil.

La remuneración del miembro suplente se calculará por día laborado o fracción proporcional laborada, utilizando como base de cálculo la remuneración de los miembros propietarios.

Artículo 48 Quater- Causas de Remoción

Son causas de remoción de los miembros de la Comisión:

- a) Desempeño ineficiente de sus funciones;
- b) Mala conducta en el desempeño de sus cargos;
- c) Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos;
- d) Comisión de delitos, incluso tentativa y frustración, cuyas penas afecten su buen nombre y honorabilidad; y
- e) Falta de excusa o la violación de las prohibiciones establecidas en la presente ley.

El procedimiento de remoción se definirá reglamentariamente

Para cumplir lo establecido en esta Ley, la Comisión contará con los funcionarios necesarios para el cumplimiento de sus funciones y su estructura técnica y administrativa será definida en el Reglamento de esta Ley.

Artículo 54 Bis- Sobre la representación de intereses colectivos. La Comisión Nacional del Consumidor, por medio de su Unidad Técnica de Apoyo, podrá acudir a los Tribunales de Justicia en representación de los intereses difusos y colectivos de los consumidores. Igual legitimación tendrán las organizaciones de consumidores registradas en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Artículo 56 Bis- Notificaciones. La notificación al denunciado deberá realizarse en el lugar indicado por éste. En caso de no haber señalado lugar para estos efectos, deberá realizarse de conformidad con las opciones que a continuación se detallan:

- a) En el establecimiento comercial entiéndase agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
- b) En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior estuviere cerrada o no existiere.

- c) En el domicilio social establecido por el Registro Público de la Propiedad.
- d) En cualquier domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal. Cuando el denunciado tenga varios puntos de venta podría señalar un solo lugar para recibir notificaciones, operando la notificación automática en caso de no señalar lugar de notificaciones.

Se producirá la notificación automática si el medio escogido imposibilitare la notificación por causas ajenas a este despacho o bien si el lugar señalado permaneciere cerrado, fuere impreciso, incierto o inexistente.

En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley de Notificaciones y otras comunicaciones judiciales.

En caso de agotarse todas las posibilidades de notificación, se procederá al archivo del expediente en los términos descritos en el reglamento de la presente Ley.

Artículo 64 Bis- Las órdenes y sanciones impuestas por la Comisión Nacional del Consumidor constituyen título ejecutivo, ejecutables en vía judicial a través del proceso de ejecución de sentencia dispuesto en el Código Procesal Civil.

Para el cobro respectivo, bastará la certificación de lo sancionado u ordenado en la parte dispositiva de la resolución administrativa.

En el caso de las órdenes que contengan una deuda dineraria a favor del consumidor, este podrá solicitar la certificación indicada en el párrafo anterior y tramitar la ejecución de lo ordenado según lo dispuesto en el párrafo primero.

Para la ejecución de las garantías rendidas a favor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio por concepto de ventas a plazo o ejecución futura de servicios, correspondientes al cien por ciento (100%) de los aportes de los consumidores y, en el caso de que se determine un incumplimiento en el plan autorizado, la Comisión Nacional del Consumidor procederá a la ejecución de la garantía de cumplimiento de acuerdo con el artículo 53 de la presente ley, previo cumplimiento del debido proceso. Esta ejecución podrá ser de tipo parcial o total en consideración de la afectación al consumidor. De ser insuficiente el monto de la garantía depositada por el comerciante, para cubrir los efectos del incumplimiento, la Comisión Nacional del Consumidor deberá cuantificar el monto adicional al descubierto y se tomarán las medidas legales pertinentes.

TRANSITORIO I- Las entidades que cuentan con contratos de tarjetas de crédito y de débito vencidos y cualquier otro documento firmado, contarán con seis meses para hacer la devolución al consumidor en la misma forma y lugar como se le entregó dicha tarjeta, a partir de la publicación de esta reforma a la Ley.

TRANSITORIO II- Las empresas que ya tienen las autorizaciones otorgadas, tendrás un plazo de 12 meses para que se ajusten a los requerimientos de autorización de ventas a plazo y la rendición de garantías.

TRANSITORIO III- El Ministerio de Economía, Industria y Comercio dispondrá de un plazo de 6 meses para elaborar el registro de árbitros o tribunales arbitrales señalado en el artículo 58.

Rige a partir de su publicación.

Welmer Ramos González

Catalina Montero Gómez

Nielsen Pérez Pérez

Paola Viviana Vega Rodríguez

Mario Castillo Méndez

Luis Ramón Carranza Cascante

Laura Guido Pérez

Víctor Manuel Morales Mora

Carolina Hidalgo Herrera

Diputados y diputadas

09 de mayo de 2019.

NOTAS: Este proyecto aún no tiene comisión asignada.

El Departamento de Servicios Parlamentarios ajustó el texto de este proyecto a los requerimientos de estructura.