

FUNDACIÓN FRIEDRICH EBERT

Representación para Costa Rica y Panamá

**PROYECTO DE LEY:
Reforma de la Ley de
Promoción de la Competencia y
Defensa Efectiva del Consumidor.**

Ley N° 7472, de 19 de enero de 1995,
y sus reformas.

Roxana Salazar

Noviembre, 2003

C 03 - 02353





Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994 Reformas: Ley No. 8343 de 18 de diciembre del 2002. La Gaceta No. 250 de 27 de diciembre del 2002. Se corre la numeración en tres artículos a partir del artículo 18. Ley No. 8279 del 2 de mayo del 2002. La Gaceta No. 96 de 21 de mayo del 2002 Ley No. 7854 de 14 de diciembre de 1998. La Gaceta No. 7 de 12 de enero de 1999 Ley No. 7506 de 30 de abril de 1995. Alcance a la Gaceta No. 110 de 8 de mayo de 1995 Ley No. 7623 de 11 de setiembre de 1996. La Gaceta No. 193 de 9 de octubre de 1996	Propuesta de reforma
	"Artículo 24.- [...] g) Efectuar un monitoreo y difusión constante de precios de los productos farmacéuticos en los diferentes establecimientos, junto a una comparación internacional de los precios de importación de estos productos y costos de materias primas necesarios para su fabricación."
L- Artículo 31.- Sujetos Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo; los productores y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas.	Artículo 31.- Sujetos Son beneficiarios de las normas de este capítulo, todos los consumidores de bienes y servicios finales, y quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores. Los contratos o transacciones para la compra de bienes muebles destinados al consumidor, y la prestación de servicios profesionales o técnicos, se sujetarán a las disposiciones de esta ley.
Artículo 32.- Derechos del consumidor Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el ambiente.	Artículo 32.- Derechos del consumidor Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el ambiente.



siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado, de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Otra opción:

La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y ambiente, en particular cuando se trata de productos modificados genéticamente.

- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

- c) El acceso a una información, oportuna y veraz, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

Otra opción:

c) El acceso a una información, oportuna y veraz, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características y composición, calidad y precio. Cuando se trata de productos modificados genéticamente, se deberá indicar además que el producto tiene esa naturaleza, tiene ingredientes con ese carácter o ha sido producido a partir de organismos modificados genéticamente, según corresponda.

- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.

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

- f) Los mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

- a) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de



	consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.
Artículo 33.- Funciones del Poder Ejecutivo En los términos establecidos en la presente Ley, son funciones esenciales del Estado las siguientes: a) Velar por la protección de la salud, ambiente, seguridad e intereses económicos de los consumidores. b) Garantizar que los consumidores reciban información adecuada, oportuna y veraz. c) Garantizar que el consumidor tiene derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo. d) Velar porque los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado cumplan con las normas de salud, seguridad, ambiente y los estándares de calidad. e) 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. f) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses. g) Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores. h) Estructurar una canasta básica que satisfaga, por lo menos, las necesidades de los costarricenses cuyo	Artículo 33.- Funciones del Poder Ejecutivo En los términos establecidos en la presente Ley, son funciones esenciales del Estado las siguientes: 1. Velar por la protección de la salud, ambiente, seguridad e intereses económicos de los consumidores. 2. Garantizar que los consumidores reciban información adecuada, oportuna y veraz. 3. Garantizar que el consumidor tiene derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo. 4. Velar porque los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado cumplan con las normas de salud, seguridad, ambiente y los estándares de calidad. 5. 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. 6. Fomentar la creación de organizaciones de consumidores. 7. Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores. 8. Hacer cumplir las normas industriales, técnicas, de calidad, y de salud humana y animal, universalmente aceptadas, las cuales serán adoptadas por los entes técnicos nacionales y por las autoridades sanitarias respectivas. 9. Hacer cumplir las normas de metrología. 10. Estructurar una canasta básica que satisfaga, por lo menos, las

Proyecto de Ley: REFORMA DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL

CONSUMIDOR, LEY N° 7472, DE 19 DE ENERO DE 1995, Y SUS REFORMAS



ingreso sea igual o inferior al salario mínimo establecido por ley y regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen.

necesidades de los costarricenses cuyo ingreso sea igual o inferior al salario mínimo establecido por ley y regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen.

11. Apoyar las organizaciones que constituyan los consumidores en defensa de sus derechos.

Artículo 34.- Obligaciones del comerciante

Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

Artículo 34.- Obligaciones del proveedor o comerciante o productor

Es obligación del comerciante informar, clara, veraz y suficientemente, al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo, conforme a las disposiciones que establecen esta ley, sus reglamentos, y legislación relacionada.

Son obligaciones del proveedor, comerciante y productor, con el consumidor, las siguientes:

a) Respetar las condiciones de la contratación.

a) Respetar las condiciones de la contratación.

b) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en esta ley.

c) Informar clara, veraz y suficientemente al consumidor, de la naturaleza, composición, contenido, peso, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones, cuando corresponda, y otras características de los bienes y servicios que ofrecen, del precio final de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante.

b) Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz acerca de los elementos que incidan en forma directa en su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la presente ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, debe indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.

c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de esta Ley.

d) Suministrar a los consumidores las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entrañen el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el ambiente. La información deberá constar necesariamente en la etiqueta y en idioma español, cuando se trate de medicamentos, agroquímicos y productos tóxicos. De igual modo, deberá constar cuando se trate de



- d) Suministrar, a los consumidores, las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- e) Informar al consumidor si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se consideran nuevos.
- f) Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.
- g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de esta Ley.
- h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.
- i) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.
- j) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- k) Establecer, en las ventas a plazos, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.
- l) Cumplir con los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 41 bis de esta ley.

productos alimenticios que requieran advertencias o precauciones específicas de que representen peligro para la salud humana, según lo determine el Ministerio de Salud. En los productos o servicios restantes, la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) determinará cuál de esta información deberá suministrarse, atendiendo al género o naturaleza de cada clase de producto o servicio. La Comisión podrá determinar la obligatoriedad de incluir, en el etiquetado, los requisitos adicionales que estime necesarios, de acuerdo con la naturaleza del producto.

- e) Indicar, en forma expresa y visible, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, el monto total de la deuda, el plazo, la tasa de interés efectiva aplicada y su método de cálculo, las comisiones, así como la persona natural o jurídica que brinda el financiamiento, si fuere un tercero. Cuando se trate de servicios bancarios o financieros, indicará la tasa de interés pactada y efectivamente pagada, que en ningún caso podrá exceder el máximo porcentual permitido por la ley. Entre las condiciones del crédito deberá establecer las condiciones de pago, que deben ser proporcionales a las de la transacción.
- f) El proveedor de bienes está obligado, y sólo tiene derecho, a recibir el pago del precio exactamente como esté anunciado o impreso en el establecimiento o bien respectivo, salvo que se demuestre que el consumidor lo ha alterado. En caso de que un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor.
- g) Informar al consumidor, de previo a la compra, cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado. Dicha obligación existirá sólo cuando se trate de servicios especializados de reparación o repuestos que no sean suplidos de manera genérica por el mercado. Esta advertencia deberá aparecer también en la factura original o comprobante que se entregará al consumidor.



m) Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio. n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición, que utilicen en sus negocios. ñ) Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado. En los casos de ventas masivas, se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra. o) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores. Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la Comisión nacional del consumidor creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes y para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo 43 de la presente Ley.	h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo. i) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor de conformidad con lo establecido en esta Ley. j) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable. k) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos, de conformidad con lo definido en la presente ley. l) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y demás instrumentos de medición que utilicen en sus negocios. m) Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado, con clara indicación del monto correspondiente a impuestos de venta, y la fecha de entrega. En la factura o comprobante de compra debe constar claramente el registro único del contribuyente. En los casos de ventas masivas, se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra. n) Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor, así como cualquier limitación o restricción que implique la oferta. o) Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la
--	---



publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en esta Ley, deberá ser obligado por la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

p) En la venta o arrendamiento comercial de bienes, el comerciante o proveedor debe suministrar a los consumidores las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos, e informarles sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el ambiente. Tales instrucciones y advertencias deben ir adjuntas o adheridas al artículo y estar escritas en idioma español. Tratándose de la prestación de servicios comerciales, se deberá informar al consumidor, de previo a la contratación, si de los mismos puede derivar o no un riesgo previsible para su salud, patrimonio, seguridad o para el ambiente. Se podrá brindar esta información verbalmente y mediante avisos colocados en el establecimiento u otro medio escrito.

q) Ofrecer, promocionar, publicitar y garantizar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en esta Ley. Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitar sus bienes y servicios de acuerdo con la su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. No puede omitirse ninguna información, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor. Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta. la promoción o



	la publicidad de los bienes y servicios. Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad. r) Apegarse a la equidad y los buenos usos mercantiles en su trato con los consumidores, así como cumplir con las disposiciones de esta ley, y lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio. Todos los datos e informaciones al consumidor mencionadas en este artículo, deben estar expresados en idioma español y mediante una tipografía claramente legible en cuanto a forma y tamaño. Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes para hacer valer sus derechos, en los términos que señala la presente Ley, su violación o incumplimiento dará base para la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 80 de esta ley.
Artículo 35.- Régimen de responsabilidad El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio	Artículo 35.- Régimen de responsabilidad El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Para estos efectos, se aplicará el principio de responsabilidad objetiva y la reversión de la carga de la prueba. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio, son responsables por los actos o hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden



son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor. Artículo 36.- Prohibiciones Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios. La Comisión nacional del consumidor debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la Comisión para promover la competencia, de conformidad con el artículo 24, inciso d) de esta Ley, para conocer y resolver sobre ellas cuando: a) Se sustraigan, adquieran, almacenen, oculten o retengan bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio, salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio, salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar (acaparamiento). b) Se condicione el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores (ventas atadas o condicionadas). c) Se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de comercialización, a precios superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con las regulaciones establecidas en esta ley y su reglamentación. d) Se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante	solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor. Artículo 36.- Prohibiciones Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios. La Comisión Nacional del Consumidor (CNC) debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la Comisión para Promover la Competencia (CPC), de conformidad con esta Ley, para conocer y resolver sobre ellas cuando: a) Se sustraigan, adquieran, almacenen, oculten o retengan bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio, salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar (acaparamiento). b) Se condicione el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores (ventas atadas o condicionadas). c) Se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de comercialización, a precios superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con las regulaciones establecidas en esta ley y su reglamentación. d) Se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante
--	---



con los artículos 5; 31, inciso b); 34 y 38 de esta Ley (especulación).

d) Se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante o el productor (discriminación al consumo).

e) Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios.

o el productor (discriminación al consumo).

e) Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios. Cuando se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante o el productor.

La realización de alguna de estas prohibiciones da lugar al establecimiento de alguna de las sanciones contempladas en el artículo 80 de esta ley.

Artículo 37.- Oferta, promoción y publicidad

La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

Deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios.

El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e

Artículo 37. Oferta, promoción y publicidad

El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios. Se tiene por engañosa la comparación que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los bienes o servicios.

En casos calificados, considerando la evidente peligrosidad para la salud y seguridad o la gravedad del daño para la generalidad de los consumidores, la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), como medida cautelar, podrá ordenar el cese inmediato de la oferta, promoción o publicidad cuestionada.

Al productor, importador, distribuidor o comerciante que en la información, oferta, promoción o publicidad incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar por el mismo medio y forma antes utilizado, asumiendo el costo correspondiente y divulgando la información veraz u omitida. Se podrá, además, obligar al infractor al pago de la sanción que al efecto se establezca en el artículo 80 de este mismo cuerpo normativo y, de ser el caso, a retirar del



indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omite cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.	mercado los bienes que presenten la oferta, promoción o publicidad engañosa.
Artículo 38.- Indeterminación de la especie y la calidad Si en la venta no se determinan con precisión, la especie ni la calidad de los productos por entregarse, el consumidor no puede exigir los mejores, pero tampoco el comerciante puede cumplir entregando los peores. En este caso, el consumidor debe conformarse con los de especie y calidad media.	Artículo 38.- Indeterminación de la especie y la calidad Si en la venta no se determinan con precisión, la especie ni la calidad de los productos por entregarse o los servicios por prestarse, el consumidor no puede exigir los mejores, pero tampoco el comerciante puede cumplir entregando los peores. En este caso, el consumidor debe conformarse con los de especie y calidad media.
Artículo 39.- Bienes usados y reconstruidos Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe advertir los extremos comprobantes. El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideraran nuevos y en perfecto estado.	Artículo 39.- Bienes usados y reconstruidos Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes. Es obligatorio informar al consumidor, también de previo a la compra, si las partes de los artículos vendidos, o los repuestos utilizados en reparaciones, son usados. Tal advertencia deberá aparecer además en la factura original o comprobante que se entregará al cliente. Si no existe advertencia sobre el particular, los bienes se considerarán nuevos y en perfecto estado. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se consideraran nuevos. Cuando en un mismo establecimiento se vendan artículos nuevos, usados o reconstruidos, se deberá mantener a los últimos en un lugar separado de los primeros, claramente identificados de modo que no exista confusión. Esta circunstancia servirá como advertencia suficiente previa a la compra. Si se venden bienes usados y reconstruidos, el



Artículo 40.- Ventas a domicilio En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento.	comerciante deberá exponer al menos dos rótulos en español, con letra por lo menos de veinte centímetros (20 cm.) de alto, en forma visible al público consumidor, indicando que los bienes que venden son usados o reconstruidos. En su defecto, cada artículo deberá tener una coquilla o una pegatina con letras de no menos de dos centímetros (2 cm.) de alto indicando que el bien es usado o reconstruido. Artículo 40.- Derecho de retracto En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, y en la ventas regulares, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento. En dicho caso, el consumidor debe devolver el bien al comerciante, quien estará obligado a recibirlo y emitir un recibo que evidencie la devolución.
Artículo 41.- Cláusulas abusivas en contratos de adhesión En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria. Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:	Artículo 41. Cláusulas abusivas en contratos de adhesión En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria. Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que: a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto. b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente. c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente. d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora. e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión,



c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente. d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora. e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último. f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato. g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas. h) Sean ilegibles. i) Estén redactadas en un idioma distinto del español. j) No indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, comisiones, sobrepagos, recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato. Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que: a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación. b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo. c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato. d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente. En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente. La realización de alguna de estas cláusulas abusivas da lugar al	c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente. d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora. e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último. f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato. g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas. h) Sean ilegibles. i) Estén redactadas en un idioma distinto del español. j) Que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato. Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas
---	---



generales de los contratos de adhesión que: a) Confiaran, al predisponte, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación. b) Otorquen, al predisponte, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo. c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato. d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente. En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente.	establecimiento de alguna de las sanciones contempladas en el artículo 80 de esta ley.
Artículo 42.- Garantía Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública. Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales	Artículo 42. Garantía Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública, esta ley y su reglamento. Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la



como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas. Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Los consumidores tienen hasta treinta días, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión para promover la competencia. Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños. Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen.

garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas. Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Los consumidores tienen hasta dos meses, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC). Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen.

Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños.

Artículo 43. Garantía de bienes

En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, destinados para el uso personal o para el hogar, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

El proveedor queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, la reparación, el reemplazo del bien o la devolución de la suma pagada por el consumidor, cuando dichos bienes muebles no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor. El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual será reglamentado.

El proveedor y los intermediarios están obligados a proporcionar al consumidor la garantía mínima que reciban del fabricante.

Artículo 44. Garantía en servicios de reparación

Considerase garantía en la prestación de servicios de reparación, la



**FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG**

condición de eficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados al uso personal, para el uso en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor. El proveedor podrá, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiere pagado por la prestación de dichos servicios. En aquellos casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor, antes de iniciar la reparación.

Artículo 45. Condiciones de garantía

Los términos y condiciones de las garantías de los bienes deberán constar por escrito en forma clara y precisa, y podrán incorporarse al contrato de compraventa o a la factura respectiva, o podrán consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento expresará que forma parte integrante del contrato de compraventa o de la factura de venta, y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial.
2. Nombre y dirección exactos del consumidor.
3. Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de serie, si fuera el caso; del modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante.
4. Fecha de la compra y de la entrega del bien, con indicación del número del contrato de compraventa o de la factura respectiva, y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiese efectuado inmediatamente, o si se hubiere realizado fuera del establecimiento del proveedor.
5. Término de duración de la garantía.
6. Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicación de los riesgos cubiertos y de aquéllos que no lo están.



7. Lugar donde debe ser presentada la reclamación, y
8. Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Se podrán exceptuar de la obligación contenida en este artículo los bienes que, de tiempo en tiempo, determine la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía

Si dentro del período de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor, y otros bienes de naturaleza análoga, no funcionaren adecuadamente, o no pudieren ser usados normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuese posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, el término para su reparación o reemplazo será de hasta seis (6) meses, siempre que en la garantía se pacte, libremente entre proveedor y consumidor, la responsabilidad del primero en caso de no poder reparar el bien dentro de los primeros treinta (30) días.

Artículo 47. Vehículos de motor

Los proveedores de vehículos de motor nuevos, están obligados a extender una garantía mínima de un año o treinta mil (30,000) kilómetros, lo que ocurra primero. Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. El proveedor está obligado a proporcionar, al consumidor, la garantía de fábrica por escrito.

En el caso de los vehículos de motor usados, la garantía mínima a que se refiere el párrafo anterior será de tres meses o diez mil (10,000)



**FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG**

kilómetros, lo que ocurra primero.

Artículo 48. Rehúso de la garantía

Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto. Los manuales de instrucciones, cuando se trate de productos de fabricación extranjera, podrán venir expresados en idioma distinto del español. En tal caso, que no se proporcione al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía, ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidado o desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubieran prevenido ese uso inadecuado.

Artículo 59. 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 pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. 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 calendario, desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien. Igualmente, el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten la responsabilidad establecida en este artículo. Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades penales o civiles previstas en la ley, cuando el deterioro o pérdida ocurra dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.



	Artículo 50. Libertad contractual en la garantía El proveedor podrá ofrecer o pactar, libremente, términos y condiciones de garantía superiores a los que normalmente se otorgan a bienes o servicios similares y, en tal caso, estará obligado al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor. Artículo 51. Garantía del fabricante El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable de funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada intermediario, en la cadena de comercialización, tendrá que responder de la garantía a su respectivo cliente. El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía, tiene derecho a que el intermediario con quien haya contratado, o el fabricante, le responda de la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o a cualquiera de los intermediarios. El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, so pretexto de delegarla en el intermediario o fabricante.
Artículo 44.- Ventas a plazo Las ventas a plazo de bienes tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, explotaciones de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurren las siguientes condiciones: a) Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores.	Artículo 52.- Ventas a plazo Las ventas a plazo de bienes tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, explotaciones de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurren las siguientes condiciones: a) Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores. b) Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los



b) Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro. c) Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.	términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro. c) Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.
Antes de su ofrecimiento público o generalizado, los planes de las ventas a plazo, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con la materia de que se trate, por la oficina o la entidad competente que se señale en el Reglamento de esta Ley, según los usos, las costumbres mercantiles y, en particular, la necesidad de proteger al consumidor. Antes de autorizar la ejecución del plan de ventas a plazo, en los términos expresados en este artículo, aquel debe inscribirse ante las oficinas o las entidades competentes, cumpliendo con los siguientes requisitos:	Antes de su ofrecimiento público o generalizado, los planes de las ventas a plazo, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con la materia de que se trate, por la oficina o la entidad competente que se señale en el Reglamento de esta Ley, según los usos, las costumbres mercantiles y, en particular, la necesidad de proteger al consumidor. Antes de autorizar la ejecución del plan de ventas a plazo, en los términos expresados en este artículo, aquel debe inscribirse ante las oficinas o las entidades competentes, cumpliendo con los siguientes requisitos:
a) Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, todo en los términos que se definan en el Reglamento de esta Ley, según los bienes y servicios de que se trate. b) Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado.	a) Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, todo en los términos que se definan en el Reglamento de esta Ley, según los bienes y servicios de que se trate. b) Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado. c) Demostración de la solvencia económica de los responsables del plan. Si no se comprueba satisfactoriamente esta solvencia, debe rendirse garantía o caución suficiente para responder, si se incumplen los términos que se expresen en el Reglamento de esta Ley, a juicio de la oficina o ente que inscriba el plan.

Las oficinas o los entes mencionados en los párrafos anteriores deben enviar una copia de los planes autorizados a la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

Las personas o las entidades que se dedican habitualmente a las



c) Demostración de la solvencia económica de los responsables del plan. Si no se comprueba satisfactoriamente esta solvencia, debe rendirse garantía o caución suficiente para responder, si se incumplen los términos que se expresen en el Reglamento de esta Ley, a juicio de la oficina o ente que inscriba el plan. Las oficinas o los entes mencionados en los párrafos anteriores deben enviar una copia de los planes autorizados a la Comisión nacional del consumidor. Las personas o las entidades que se dedican habitualmente a las actividades indicadas en el primer párrafo de este artículo, quedan facultadas para inscribirse, por una sola vez, ante la oficina o la entidad competente. En este caso, deben describir su giro y los planes de venta generales que ejecutan; además, cumplir con lo estimado en el párrafo tercero de este artículo. La Administración Pública puede acreditar a organismos privados para inscribir y autorizar diferentes planes futuros, de conformidad con el artículo 8 de esta Ley y las disposiciones que establezca su Reglamento.	actividades indicadas en el primer párrafo de este artículo, quedan facultadas para inscribirse, por una sola vez, ante la oficina o la entidad competente. En este caso, deben describir su giro y los planes de venta generales que ejecutan; además, cumplir con lo estimado en el párrafo tercero de este artículo. La Administración Pública puede acreditar a organismos privados para inscribir y autorizar diferentes planes futuros, de conformidad con el artículo 8 de esta Ley y las disposiciones que establezca su Reglamento.
Artículo 44 bis.- Tarjetas de crédito Además de las disposiciones del artículo 39 de esta ley, los emisores de tarjetas de crédito 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, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés.	Artículo 53. Tarjetas de crédito Además de las disposiciones específicas de esta ley, los emisores de tarjetas de crédito 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, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés. b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los



pagará dicho interés. b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta. c) Mostrar la tasa de interés cobrada en el período. d) Informar a sus tarjetahabientes, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el tarjetahabiente no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor.	intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta. c) Mostrar la tasa de interés cobrada en el período. d) Informar a sus tarjetahabientes, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el tarjetahabiente no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor. Conforme a lo dispuesto en esta ley, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio estará obligado a publicar trimestralmente, en los medios de comunicación colectiva de mayor cobertura, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales, cobertura, plazos de pago y grado de aceptación.
Artículo 45.- Verificación en el mercado La Administración Pública debe revisar, periódica y aleatoriamente, los productos y los servicios ofrecidos en	Artículo 54. Verificación en el mercado La Administración Pública debe revisar, periódica y aleatoriamente, los productos y servicios ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el



el mercado, para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el ambiente, la seguridad y la calidad. En las importaciones, la revisión puede realizarse antes de la nacionalización del producto, pero de manera excepcional, a fin de que la revisión no se convierta en un obstáculo no arancelario a las importaciones. La Administración Pública puede impedir la importación y la comercialización de productos por razones de seguridad, salud, calidad o conservación del medio ambiente, cuando exista evidencia comprobada de que los bienes no cumplen con los reglamentos técnicos respectivos ni con los estándares de calidad correspondientes. Estas labores pueden realizarlas las personas o los organismos acreditados en los términos establecidos en esta Ley.	ambiente, la seguridad y la calidad. En las importaciones, la revisión puede realizarse antes de la nacionalización del producto, pero de manera excepcional, a fin de que la revisión no se convierta en un obstáculo no arancelario a las importaciones. La Administración Pública puede impedir la importación y comercialización de productos por razones de seguridad, salud, calidad o conservación del medio ambiente, cuando exista evidencia comprobada de que los bienes no cumplen con los reglamentos técnicos respectivos ni con los estándares de calidad correspondientes. Estas labores pueden realizarlas las personas o los organismos acreditados en los términos establecidos en esta Ley.
Artículo 41.- Promoción y ofertas especiales Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor.	
	Artículo 55. Obligación de los prestadores del servicio Las empresas prestadoras de servicios públicos, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligados a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes. Artículo 56. Constancia escrita Las empresas prestadoras de servicios públicos deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y las obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en



todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas".

Los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente.

Artículo 57. Reciprocidad en el trato

Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Artículo 58. Registro de reclamos

Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

Artículo 59. Seguridad de las instalaciones

Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requirieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Artículo 60. Instrumentos y unidades de medición

La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias



garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

Artículo 61. Interrupción de la prestación del servicio

Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Artículo 62. Las constancias que las empresas prestatarías de servicios públicos entreguen a sus usuarios por el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria. En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Artículo 63.- Acceso a la vía judicial

Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial.

En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los

Artículo 46.- Acceso a la vía judicial

Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía

Artículo 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los



Judicial.

En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso.

Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el rescaramiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión nacional del consumidor no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo.

Artículo 47.- Creación de la Comisión nacional del consumidor

Se crea la Comisión nacional del consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita 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, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.

procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso.

Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el rescaramiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con el presente artículo.

Artículo 64.- Creación de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC)

Se crea la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Contará con independencia funcional, financiera y de criterio en el desempeño de sus funciones.

Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones contempladas en los capítulos V a XVII de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para Promover la Competencia (CPC).

La Comisión Nacional del Consumidor contará con una Unidad Técnica de Apoyo, integrada por una dirección ejecutiva y funcionarios de las ramas profesionales y técnicas afines a las materias relacionadas con comercio y el consumidor



	Artículo 65. Del Tribunal Administrativo del Consumidor Dentro de la Comisión Nacional del Consumidor se establece un Tribunal Administrativo del Consumidor, con sede en San José y competencia en todo el territorio nacional. El Tribunal Administrativo del Consumidor deberá realizar sus funciones sujeto a los principios de oralidad, oficialidad, celeridad e inmediación de la prueba. Deberá ajustar su actuación al procedimiento y las normas de funcionamiento establecidos en la presente ley, supletoriamente, a la Ley General de la Administración Pública, Libro Segundo, Capítulo "Del Procedimiento Ordinario". Sus fallos agotan la vía administrativa y sus resoluciones serán de acatamiento estricto y obligatorio.
Artículo 48.- Integración de la Comisión nacional del consumidor y requisitos de sus miembros La Comisión nacional del consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de nombramiento del Ministro de Economía, Industria y Comercio. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos. Devengarán una dieta por sesión. El Consejo de Gobierno fijará el monto de las dietas, tomando como referencia los establecidos para las instituciones públicas y determinará el límite de las dietas que pueden pagarse por mes. Los miembros de la Comisión deben elegir al Presidente.	Artículo 66. Integración del Tribunal El Tribunal Administrativo del Consumidor estará integrado por tres miembros propietarios y tres suplentes, todos de nombramiento del Ministro de Economía, Industria y Comercio, por un período de seis años. Serán juramentados por el Ministro. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen seis años en sus cargos y pueden ser reelegidos. Los miembros deben trabajar a tiempo completo y ser personas que, en razón de sus antecedentes, títulos profesionales y reconocida competencia en la materia, sean garantía de imparcialidad y acierto en el desempeño de sus funciones. Anualmente, este Tribunal elegirá de su seno un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario. El reglamento interno regulará su reposición por parte de los suplentes.
Artículo 53.- Potestades de la Comisión nacional del consumidor La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes	Artículo 67.- Competencia del Tribunal El Tribunal Administrativo del Consumidor será competente para: a) Conocer, resolver y sancionar en sede administrativa, las

Proyecto de Ley: REFORMA DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 7472, DE 19 DE ENERO DE 1995, Y SUS REFORMAS



potestades: a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el artículo 29 de esta Ley. b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor. c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto. d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo 41 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general. e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda. f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 60 de esta Ley. La Comisión nacional del consumidor no tiene	denuncias establecidas contra proveedores, públicos o privados, y las infracciones administrativas, los incumplimientos a las obligaciones establecidas en esta ley y en particular por violaciones a la legislación tutelar del consumidor. b) Conocer, tramitar y resolver, de oficio o a instancia de parte, las denuncias referentes a comportamientos activos y omisos que violen o amenazan violar las normas de la legislación tutelar del consumidor. c) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor. d) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto. e) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general. f) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda. g) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el esta Ley. h) Establecer, en vía administrativa, las indemnizaciones que puedan originarse en relación con los daños producidos por violaciones de la legislación tutelar del consumidor. i) Las resoluciones del Tribunal Administrativo del Consumidor serán irrecurribles y darán por agotada la vía administrativa. La Comisión Nacional del Consumidor (CNC) no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo 63 de esta Ley, ni del resarcimiento de
---	---



competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo 39 de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.	daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.
Artículo 49.- Quórum y votaciones Para sesionar, la Comisión nacional del consumidor requiere la presencia de todos sus miembros y las resoluciones pueden tomarse con el voto de dos de ellos. Quien no coincida, debe razonar su voto.	
Artículo 50.- Causas de remoción Son causas justas para remover a los miembros de la Comisión nacional del consumidor las siguientes: a) Ineficiencia en el desempeño de sus cargos. b) Negligencia reiterada que atrase la sustanciación de los procesos. c) Declaratoria de culpabilidad por la comisión de cualquier delito doloso, incluso en grado de tentativa. d) Falta de excusa en los casos previstos en el artículo 48 de esta Ley. e) Inasistencia a tres sesiones durante un mes calendario o ausencia del país, por más de tres meses, sin autorización de la Comisión nacional del consumidor. El permiso nunca puede exceder de seis meses. f) Incapacidad física o mental que les impida desempeñar	Artículo 68. Causas de remoción Son causas justas para remover a los miembros del Tribunal Administrativo del Consumidor las siguientes: a) Ineficiencia en el desempeño de sus cargos. b) Negligencia reiterada que atrase la sustanciación de los procesos. c) Declaratoria de culpabilidad por la comisión de cualquier delito doloso, incluso en grado de tentativa. d) Inasistencia a tres sesiones durante un mes calendario o ausencia del país, por más de tres meses, sin autorización de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC). El permiso nunca puede exceder de seis meses. e) Incapacidad física o mental que les impida desempeñar el cargo por un plazo de seis meses por lo menos. El procedimiento para remover a los miembros de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) debe ajustarse a los trámites y los principios establecidos para estos casos en la Ley General de la Administración Pública. Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el Capítulo V, del Título I del Código de Procedimientos Civiles. El procedimiento por seguir en los casos anteriores es el establecido en ese Código.



el cargo por un plazo de seis meses por lo menos. El procedimiento para remover a los miembros de la Comisión nacional del consumidor debe ajustarse a los trámites y los principios establecidos para estos casos en la Ley General de la Administración Pública.	
Artículo 51.- Impedimento, excusa y recusación Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el Capítulo V, del Título I del Código de Procedimientos Civiles. El procedimiento por seguir en los casos anteriores es el establecido en ese Código.	
Artículo 52.- Unidad técnica de apoyo y asesoría externa La Comisión nacional del consumidor debe contar con una Unidad técnica de apoyo, integrada por funcionarios de las ramas profesionales y técnicas afines a las materias relacionadas con comercio y el consumidor. También puede contratar a los asesores y los consultores que estime convenientes para el desarrollo efectivo de sus funciones.	
Artículo 54.- Legitimación procesal Las organizaciones de consumidores están legitimadas para 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 y los intereses legítimos de sus asociados. La coadyuvancia se rige por lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y en el Código Procesal Civil.	Artículo 69. Legitimación procesal Toda persona, así como las organizaciones de consumidores, organizaciones ambientalistas y la Comisión Nacional del Consumidor están legitimadas para iniciar como parte, o intervenir como coadyuvante, en defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, en sede administrativa o en la vía jurisdiccional. El denunciante puede ser el consumidor o cualquier persona o grupo legitimado sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se denuncia.
	Artículo 70. Presentación de denuncias Las denuncias por infracción a la Ley podrán ser presentadas ante la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión, ante la Comisión o cualquier

	otra dependencia del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que deberá remitirla de inmediato y sin más trámite a la primera. En este caso, los funcionarios correspondientes levantarán acta de la denuncia, que suscribirá el interesado. Presentada la denuncia ante una autoridad que la Comisión Nacional del Consumidor, esta deberá remitirla a la Comisión para su atención y trámite en un término no mayor de tres días. La responsabilidad del denunciante, en caso de denuncia calumniosa, se regirá por lo previsto en la legislación penal correspondiente.
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. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión nacional del consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita. 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 dos meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo	Artículo 71. Procedimiento La Comisión tiene potestad para iniciar de oficio investigaciones tendientes a la protección de los derechos del consumidor. Todas las denuncias, gestiones o peticiones de cualquier clase que se formulen a la Comisión deberán constar por escrito, en idioma español y aparecer debidamente firmadas por el interesado u otra persona a su ruego. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita. Cuando no sea escrita, deberá ratificarse durante los siguientes ocho días naturales. La Comisión Nacional del Consumidor (CNC) siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y 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 dos 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, o se haya indicado un plazo mayor en la garantía otorgada.



caso, comienza a correr a partir del último hecho.

La Unidad técnica de apoyo debe realizar la instrucción del asunto. Una vez concluida, debe trasladar el expediente a la Comisión nacional del consumidor para que resuelva.

La Comisión nacional del consumidor, dentro de los diez días posteriores al recibo del expediente, si por medio de la Unidad técnica de apoyo, no ordena prueba para mejor resolver, debe dictar la resolución final y notificarla a las partes. Si ordena nuevas pruebas, el término citado correrá a partir de la evacuación de ellas.

Para establecer la sanción correspondiente, la Comisión nacional del consumidor debe respetar los principios del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 72. Procedimiento del Tribunal

La Unidad Técnica de Apoyo debe realizar la instrucción del asunto. Una vez concluida, debe trasladar el expediente al Tribunal Administrativo del Consumidor para que resuelva. De oficio, el Tribunal Administrativo del Consumidor deberá impulsar el procedimiento y el trámite de los asuntos de su competencia, con la rapidez requerida por la situación afectada. Se establece la obligación de la administración de dar respuesta pronta y cumplida.

El Tribunal, dentro de los diez días posteriores al recibo del expediente, si por medio de la Unidad Técnica de Apoyo, no ordena prueba para mejor resolver, debe dictar la resolución final y notificarla a las partes. Si ordena nuevas pruebas, el término citado correrá a partir de la evacuación de ellas.

Para establecer la sanción correspondiente, el Tribunal debe regirse por lo establecido en esta ley, y respetar los principios del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley General de la Administración Pública.



	El Tribunal Administrativo del Consumidor tiene la obligación de asesorarse por la Unidad Técnica de Apoyo, cuando el caso planteado en la denuncia así lo amerite. También, puede ser asesorado por cualquier organismo, nacional e internacional o por personas físicas o jurídicas.
	Artículo 73. Acceso al expediente Durante toda su tramitación, las partes o sus representantes y sus abogados tendrán acceso a las actuaciones relativas a la denuncia tramitada ante el Tribunal Administrativo del Consumidor, inclusive a las actas donde consta la investigación de las infracciones. Podrán consultarlas sin más exigencia que la justificación de su identidad o personería.
Artículo 55.- Conciliación Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. En casos extraordinarios y según se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita. En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del artículo 61 de esta Ley, pero sin recurso	Artículo 74.- Conciliación Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. El procedimiento conciliatorio es totalmente informal. Podrá efectuarse telefónicamente, mediante acta levantada al efecto por el funcionario a cargo. De ser necesario, se convocará a las partes en conflicto a una audiencia de conciliación. En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles su conveniencia. En caso de que se produzca la conciliación se levantará un acta que deben firmar las partes y el funcionario, dejando constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) en los términos procesales que establece esta ley, pero sin recurso ulterior. En caso de incumplimiento o si la parte denunciada no se presenta, se debe dar inicio al procedimiento indicado en esta ley. De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación se debe iniciar el



ulterior.	procedimiento que establece esta ley.
De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo 53 de esta Ley.	Ninguno de los funcionarios de la Unidad Técnica que participe en las gestiones de conciliación será luego recusable como integrante del órgano director del procedimiento, por el sólo hecho de haber actuado en esta etapa.
	Artículo 75. Preconstitución de prueba Desde el momento mismo de la recepción de la denuncia, la Unidad Técnica deberá actuar aceleradamente para recolectar y conservar todos aquellos elementos probatorios de relevancia para el caso, aun cuando no se haya tramitado o agotado la etapa de conciliación.
	Artículo 76. Inicio del procedimiento Fracasadas las medidas de conciliación o si el proveedor no se presenta a ella, o bien inmediatamente en aquellos casos en que aquélla no proceda, el Director de la Unidad Técnica y -a su discreción- uno o dos funcionarios más que así designe, se constituirán inmediatamente en órgano director del procedimiento, y procederán a darle trámite con arreglo a lo estipulado en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública y este reglamento. Para efectos de oír notificaciones durante el procedimiento, las partes quedan autorizadas para señalar un número de telefacsímil (fax), o dirección electrónica.
	Artículo 77. Desistimiento de la parte interesada La Comisión Nacional del Consumidor aceptará de plano el desistimiento que formule la parte cuando el asunto verse sobre cuestiones puramente patrimoniales. La ausencia injustificada de la parte denunciante, habiéndose notificado en tiempo y forma, acarreará el archivo inmediato de la causa. La ausencia injustificada de la parte denunciada a la audiencia de conciliación, habiéndose notificado en tiempo y forma, implicará el pago de una sanción equivalente a un salario mínimo de Ley de Presupuesto Ordinario de la República.
Artículo 58.- Arbitraje	Artículo 78. Arbitraje
En cualquier momento y de común acuerdo, las partes	En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo, de forma definitiva, ante un árbitro o tribunal arbitral, para



pueden someter su diferendo, de forma definitiva, ante un árbitro o tribunal arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen. Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista - registro que, al efecto, debe llevar la Comisión nacional del consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios. Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia.	lo cual deben cubrir los gastos que se originen. Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista - registro que, al efecto, debe llevar la Comisión Nacional del Consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios. Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia. La decisión de someter al arbitraje un caso no impedirá que la Comisión conozca o continúe conociendo de sus aspectos no patrimoniales, cuando se estime que está de por medio el interés de la colectividad. En este supuesto, se tendrá automáticamente como parte a la dependencia competente del Ministerio de Economía, Industria y Comercio con la que se continuará los trámites.
Artículo 59.- Criterios de valoración Para valorar las sanciones por imponer, la calificación debe atender los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el medio ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor.	Artículo 79. Criterios de valoración Para valorar las sanciones por imponer, la calificación debe atender los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor.
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: a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual	Artículo 80. 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: a) De una a cien veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los artículos 34, 36, 37, 41 de esta ley. b) Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se



establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j) y n) del artículo 31 y en el artículo 35 de esta ley. b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31 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.	deriven daños para la salud, la seguridad o el ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.
	Artículo 81. Incumplimiento de lo acordado En aquellos casos en que se ha llegado a una conciliación o a un arbitraje de conformidad con los procedimientos aquí establecidos, y posteriormente, el proveedor incumpliere lo acordado se considerará una violación a lo dispuesto en esta Ley. En tales casos, el infractor será sujeto de la sanción que establece el artículo anterior, en su inciso c). La Comisión deberá considerar adicionalmente un porcentaje que permita resarcir al consumidor, y garantizar un porcentaje a la Comisión por el tiempo dedicado a la tramitación del asunto.
Artículo 63.- Delitos en perjuicio del consumidor Las penas de los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las	Artículo 82. Delitos en perjuicio del consumidor Las penas de los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando



mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien. Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como " estafa ", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 31, 34 y 38 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora. En esos casos, la Comisión nacional del consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 50 de la presente Ley.	el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien. Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como " estafa ", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 34, 36, 37 y 41 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora. En esos casos, la Comisión debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso g) del artículo 67 de la presente Ley.
	Artículo 83. Queda prohibida la promoción o propaganda de medicamentos y cosméticos dirigida al público, cuando induzca a error; cuando sea hecha en contravención a las disposiciones reglamentarias a las autorizaciones obtenidas si se trata de medicamentos o a las restricciones que el Poder Ejecutivo imponga, teniendo en vista la naturaleza del medicamento y el tipo de enfermedad, desorden físico y síntomas para los cuales se usa. En los términos de la presente ley se permite la propaganda comparativa, siempre y cuando la misma verse sobre aspectos objetivos de los medicamentos.
	Artículo 84. Constatación de posibles infracciones Cuando, en el transcurso de una inspección administrativa, se constate una posible infracción a la Ley o a su reglamento, el funcionario deberá levantar un acta en el lugar de los hechos. El acta necesariamente deberá contener lo siguiente: a) Lugar, fecha y hora; nombre y apellidos, calidades, número de



	cédula de identidad o documento oficial de identificación y vecindario actual de la autoridad a cargo de la diligencia. b) Nombre del establecimiento de que se trate, así como la ubicación por provincia, cantón y distrito y dirección exacta en la localidad. c) Nombre y apellidos, calidades, número de cédula de identidad o documento oficial de identificación y vecindario del propietario, gerente, administrador, encargado o representante del establecimiento. d) Especificación clara y concreta del hecho. e) Constataciones realizadas. f) El tipo de infracción que se estima cometida. g) Firma al pie del acta por el funcionario que levanta el acta y al menos un testigo debidamente identificado. Del acta se entregará una copia al propietario, gerente, administrador, encargado o representante del establecimiento investigado, el cual deberá acusar recibo del documento. Si no quiere o no puede hacerlo, se dejará constancia de ello en el mismo. El documento así completado, junto con cualesquiera muestras y atestados adicionales que corresponda, deberá ser remitido sin dilación a la Comisión Nacional del Consumidor. En el evento de que del caso concreto puedan derivar responsabilidades penales o de otra índole, la Comisión procederá a testimoniar piezas para su remisión al Ministerio Público o a la autoridad respectiva.
Artículo 60.- Publicidad de la sanción La Comisión nacional del consumidor puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social, de la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones: pueda derivarse algún riesgo para la salud o la seguridad de los	Artículo 85. Publicidad de la sanción La Comisión Nacional del Consumidor puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social, de la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones: cuando pueda derivarse algún riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores, afectarse el medio ambiente, incumplir con los estándares de calidad respectivos, reincidir en las mismas infracciones o lesionar, directa o potencialmente, los



consumidores, afectarse el medio ambiente, incumplir con los estándares de calidad respectivos, reincidir en las mismas infracciones o lesionar, directa o potencialmente, los intereses de la generalidad de los consumidores.	intereses de la generalidad de los consumidores.
Artículo 61.- Medidas cautelares Como medida cautelar, la Comisión nacional del consumidor puede ordenar el congelamiento de bienes o la suspensión de servicios, según corresponda, ante el indicio claro de la existencia de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido o acaparada que, de alguna manera, pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo. Transcurrido el término que se requiere para realizar el estudio técnico en el cual se determine la necesidad de mantener el congelamiento o la suspensión de servicios, debe darse audiencia, por un plazo de tres días, a los particulares afectados con la medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan. Cumplido ese trámite, la Comisión nacional del consumidor, mediante resolución fundada, debe resolver si procede o no el decomiso de los bienes. En el caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que esta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede. Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas	Artículo 86. Medidas cautelares Como medida cautelar, de oficio, la Comisión Nacional del Consumidor puede ordenar el congelamiento de bienes o la suspensión de servicios del proveedor, según corresponda, ante el indicio claro de la existencia de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido o acaparada que, de alguna manera, pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo. Transcurrido el término que se requiere para realizar el estudio técnico en el cual se determine la necesidad de mantener el congelamiento o la suspensión de servicios, debe darse audiencia, por un plazo de tres días, a los particulares afectados con la medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan. Cumplido ese trámite, la Comisión, mediante resolución fundada, debe resolver si procede o no el decomiso de los bienes. En el caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que ésta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede. Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.
Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas	Artículo 87. Medidas cautelares ante denuncia Después de recibida una denuncia, y aún cuando no se haya tramitado o agotado la etapa de conciliación, la Unidad Técnica podrá solicitar al



	Tribunal Administrativo del Consumidor, a través del Presidente, o cualquiera otro de sus miembros en caso de ausencia del Presidente, la aplicación de medidas cautelares tales como ordenar el congelamiento o decomiso de bienes o productos, ordenar la suspensión o cese de los hechos denunciados. En los casos que la Comisión Nacional del Consumidor considere oportuno, y siempre y cuando el daño al consumidor no sea eminente, la Comisión podrá emitir una prevención de suspender, cesar o corregir el hecho denunciado en un plazo no superior a cinco días naturales, o de lo contrario se continuará con el procedimiento sancionatorio. La medida será acordada en función de la gravedad de las circunstancias. En los casos de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido o acaparada que, de alguna manera, pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo, bastará el indicio claro de su existencia. Transcurrido el término que conforme a las reglas de la ciencia, la técnica, la lógica o la conveniencia se requiera para realizarlo y que - salvo casos debidamente calificados - no podrá exceder de dos meses, debe darse audiencia, por un plazo de tres días, a los particulares afectados con la medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan. Cumplido ese trámite, la Comisión, mediante resolución fundada, deberá resolver lo que corresponda, incluyendo si procede o no el decomiso de los bienes. En el caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que ésta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede. Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.
	Artículo 88. De las inspecciones Para efectos de control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de la Ley y su Reglamento, los funcionarios competentes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (incluyendo a la Comisión para la Promoción de la Competencia y a la Comisión Nacional del Consumidor) podrán realizar inspecciones administrativas, para lo



	cual deberán portar y exhibir su correspondiente identificación oficial. Los funcionarios municipales y miembros de la policía administrativa, así como los inspectores que establecen otras legislaciones, como de salud, de agricultura, de ambiente, de hacienda, también podrán efectuar inspecciones, pero únicamente cuando el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Comisión para la Promoción de la Competencia o la Comisión Nacional del Consumidor lo soliciten expresamente.
Artículo 62.- Pago de gastos Los gastos que origine el congelamiento, el decomiso, el análisis, las pruebas, el transporte y la destrucción de los bienes mencionados en los artículos anteriores, corren por cuenta del infractor. Si no los cubre voluntariamente, la Comisión nacional del consumidor debe certificar el adeudo. Esa certificación constituye título ejecutivo para el cobro coactivo correspondiente.	Artículo 89. Pago de gastos Los gastos que originen el congelamiento, el decomiso, el análisis, las pruebas, el transporte y la destrucción de los bienes mencionados en los artículos anteriores, corren por cuenta del infractor. Si no los cubre voluntariamente, la Comisión Nacional del Consumidor debe certificar el adeudo. Esa certificación constituye título ejecutivo para el cobro coactivo correspondiente.
Artículo 64.- Resoluciones de la Comisión para promover la competencia y de la Comisión Nacional del consumidor Las resoluciones finales, emanadas de la Comisión para promover la competencia y de la Comisión nacional del consumidor, deben reunir los requisitos establecidos en los artículos 128 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública Asimismo, la notificación debe realizarse en debida forma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 245 de esa misma Ley. Contra esas resoluciones cabe el recurso de reconsideración o de reposición conforme al artículo 31 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Agotada la vía administrativa, las resoluciones finales	Artículo 90. Resoluciones de la Comisión para Promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor Las resoluciones finales, emanadas de la Comisión para Promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor, deben reunir los requisitos establecidos en los artículos 128 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública. Contra esas resoluciones cabe el recurso de reconsideración o de reposición conforme al artículo 31 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Agotada la vía administrativa, las resoluciones finales podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, según el procedimiento que se detalla en el artículo 92 de esta Ley. Las resoluciones dictadas por ambas Comisiones se ejecutarán desde que se notifiquen, excepto que contra ellas proceda la suspensión de sus efectos, en los términos y las condiciones establecidos en el artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública.



podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, según el procedimiento que se detalla en el artículo 62 de esta Ley. Las resoluciones dictadas por ambas Comisiones se ejecutarán desde que se notifiquen, excepto que contra ellas proceda la suspensión de sus efectos, en los términos y las condiciones establecidos en el artículo 148, de la Ley General de la Administración Pública.	
Artículo 65.- Procedimiento contencioso administrativo abreviado Se agrega el artículo 83 bis a la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, No. 3667 del 12 de marzo de 1966, cuyo texto dirá: " Artículo 83 bis.- Cuando la impugnación tenga por objeto cualquier acto emanado de la Comisión para promover la competencia o de la Comisión nacional del consumidor, en las materias atribuidas a ellas en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, el procedimiento se ajustará a lo siguiente: a) El Tribunal Superior Contencioso Administrativo,	Artículo 91. Notificaciones Por la naturaleza de los asuntos, resulta válida y eficaz la notificación hecha al dueño o encargado en la dirección del establecimiento denunciado por los medios establecidos en la Ley de Notificaciones vigente, o el domicilio fiscal que haya reportado ante la Administración Tributaria. Asimismo, se autoriza a la Comisión Nacional del Consumidor a notificar utilizando la vía telegráfica cuando fuere necesario. Artículo 92. Procedimiento contencioso administrativo abreviado Se agrega el artículo 83 bis a la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, No. 3667 del 12 de marzo de 1966, cuyo texto dirá: "Artículo 83 bis.- Cuando la impugnación tenga por objeto cualquier acto emanado de la Comisión para Promover la Competencia o de la Comisión Nacional del Consumidor, en las materias atribuidas a ellas en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, el procedimiento se ajustará a lo siguiente: a) El Tribunal Superior Contencioso Administrativo, Sección Segunda, conocerá de esa impugnación. b) El plazo para interponer la acción será de un mes, contado a partir de la notificación del acto final. c) El escrito de interposición deberá acompañarse con una copia certificada de la resolución final que se impugna. d) El expediente administrativo deberá remitirse en el plazo único de



Sección Segunda, conocerá de esa impugnación. b) El plazo para interponer la acción será de un mes, contado a partir de la notificación del acto final. c) El escrito de interposición deberá acompañarse con una copia certificada de la resolución final que se impugna. d) El expediente administrativo deberá remitirse en el plazo único de cinco días, so pena de apercibimiento de apremio corporal. e) Los plazos de formalización de la demanda y la contestación serán de diez días. f) Las defensas previas deberán invocarse en el escrito de la contestación de la demanda. g) El plazo para evacuar la prueba, que habrá de ofrecerse en los escritos de demanda y contestación, será de diez días. h) Contra las resoluciones del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Segunda, cabrá recurso de segunda instancia ante la Sección Tercera del Tribunal Superior Contencioso Administrativo. Artículo 66.- Ejecución de sentencia En la materia de ejecución de sentencias, se observarán las siguientes reglas, según corresponda: a) Si en la sentencia judicial se condena al Estado al pago de daños y perjuicios, la ejecución respectiva	cinco días, so pena de apercibimiento de apremio corporal. e) Los plazos de formalización de la demanda y la contestación serán de diez días. f) Las defensas previas deberán invocarse en el escrito de la contestación de la demanda. g) El plazo para evacuar la prueba, que habrá de ofrecerse en los escritos de demanda y contestación, será de diez días. h) Contra las resoluciones del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Segunda, cabrá recurso de segunda instancia ante la Sección Tercera del Tribunal Superior Contencioso Administrativo.
Artículo 93. Ejecución de sentencia En materia de ejecución de sentencias, se observarán las siguientes reglas, según corresponda: a) Si en la sentencia judicial se condena al Estado al pago de daños y perjuicios, la ejecución respectiva deberá realizarse conforme a los artículos 76 y siguientes de la Ley Reguladora de la	



deberá realizarse conforme a los artículos 76 y siguientes de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. b) Si de la sentencia judicial se deriva la obligación del pago por concepto de daños y perjuicios, cuya satisfacción deba ser realizada por particulares, se ejecutará de conformidad con el Código Procesal Civil y, en particular, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 692 y siguientes de este cuerpo normativo.	Jurisdicción Contencioso Administrativa. Si de la sentencia judicial se deriva la obligación del pago por concepto de daños y perjuicios, cuya satisfacción deba ser realizada por particulares, se ejecutará de conformidad con el Código Procesal Civil y, en particular, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 692 y siguientes de este cuerpo normativo.
Artículo 67.- Documentos e información Los comerciantes, a requerimiento de la Comisión para promover la competencia, de la Comisión nacional del consumidor y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, están obligados a: a) Entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y los documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones. La información suministrada es confidencial y el funcionario que viole el secreto de los datos confidenciales incurre en falta grave en el ejercicio sus funciones. b) Permitir, en forma gratuita, la toma de muestras de los productos para verificar la calidad o la exactitud de la información suministrada al consumidor. La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, en los documentos requeridos, debe ser sancionada como falta grave por las respectivas comisiones, según proceda. Cuando las faltas se cometan en virtud de la solicitud formulada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, este	Artículo 94. Documentos e información Los comerciantes, a requerimiento de la Comisión para Promover la Competencia, de la Comisión Nacional del Consumidor y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, están obligados a: a) Entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones. b) Permitir, en forma gratuita, la toma de muestras de los productos para verificar la calidad o la exactitud de la información suministrada al consumidor. La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, en los documentos requeridos, debe ser sancionada como falta grave por las respectivas comisiones, según proceda. Cuando las faltas se cometan en virtud de la solicitud formulada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, este remitirá esos documentos a la Comisión competente para la sanción. Las facturas de las ventas a mayoristas deben consignar el nombre del vendedor y del comprador, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica, así como la identificación de los productos o los servicios transados. Los órganos y los entes de la Administración Pública deben suministrar la información que les solicite la Comisión para Promover la Competencia y la Comisión Nacional del Consumidor, para el ejercicio de sus funciones.



remitirá esos documentos a la comisión competente para la sanción. Las facturas de las ventas a mayoristas deben consignar el nombre del vendedor y del comprador, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica, así como la identificación de los productos o los servicios transados. Los órganos y los entes de la Administración Pública deben suministrar la información que les solicite la Comisión para promover la competencia y la Comisión nacional del consumidor, para el ejercicio de sus funciones.	
Artículo 68.-Desobediencia Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes.	Artículo 95. Desobediencia Las resoluciones dictadas por la Comisión para Promover la Competencia y la Comisión Nacional del Consumidor en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas dentro de los plazos correspondientes establecidos por esos órganos, constituyen la comisión del delito de desobediencia previsto en el Código Penal. En tales circunstancias, los citados órganos deben proceder a testimoniar piezas con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público para los fines correspondientes.
	Artículo 96. La Comisión Nacional del Consumidor (CNC) será financiada, para sus gastos de operación, en forma suficiente por fondos provenientes del Presupuesto Nacional para el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, y estará sujeta en su funcionamiento a las normas presupuestarias y hacendarias establecidas para todos los organismos públicos. Expresa salvedad se hace respecto de los recursos que provengan del Fideicomiso que en adelante se detalla, los cuales se



Proyecto de Ley: REFORMA DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 7472, DE 19 DE ENERO DE 1995, Y SUS REFORMAS



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 Gracia y Educación Pública, debe realizar campañas para informar y educar a los consumidores y promover su organización en todo el territorio nacional.	utilizarán de conformidad con lo establecido en la presente Ley. Artículo 97. Transferencia de recursos Se autoriza a los entes y 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 Gracia y Educación Pública, debe realizar campañas para informar y educar a los consumidores y promover su organización en todo el territorio nacional. Los montos recabados por la imposición de sanciones deberán depositarse en la cuenta del Fideicomiso que se indica en el artículo siguiente, destinados específicamente al cumplimiento de las obligaciones de la Comisión en la promoción y defensa efectiva de los derechos del consumidor establecidas en la presente ley. Artículo 98. Del Fideicomiso para la Protección del Consumidor Se autoriza a la Comisión Nacional del Consumidor a establecer en uno de los bancos del Estado un fideicomiso, denominado Fideicomiso para la Protección del Consumidor, con el fin de que los montos provenientes de las sanciones pecuniarias que imponga la Comisión se administren bajo ese Fideicomiso, con el destino único de dedicarlos al cumplimiento de las obligaciones de la Comisión en sus atribuciones de protección de los derechos del consumidor. El fideicomitante será el Estado, representado por la Comisión Nacional del Consumidor. Una Junta Directiva se encargará de establecer los parámetros de funcionamiento del fideicomiso, según se establece en la presente Ley. El contrato de Fideicomiso deberá contener todas las previsiones en resguardo de la integridad de los fondos y será considerado de interés público. La Contraloría General de la República deberá dar su aprobación a esos términos y condiciones. Los miembros de la Comisión serán responsables de la adecuada utilización de estos fondos y rendirán cuentas a la Contraloría General de la República. La Comisión no podrá disponer de más del cinco por ciento (5%) de los fondos recibidos por el Fideicomiso para cubrir gastos administrativos u
---	---



	operativos. Artículo 99. Las operaciones que realice el Fideicomiso para la Protección del Consumidor se eximen de todo pago por concepto de avalúos, timbres, impuestos de inscripción de la constitución, endoso, cancelación de hipotecas e impuestos de contratos de prenda, así como del pago de derechos de Registro. De la Administración del Fideicomiso Artículo 100. Crease la Junta Directiva del Fideicomiso para la Protección del Consumidor como un órgano de desconcentración máxima, adscrita al Ministerio Economía, Industria y Comercio, con personería jurídica instrumental para cumplir con las funciones que le sean asignadas. La Junta Directiva del fideicomiso estará conformada por cinco miembros propietarios, con derecho a voz y voto. Cada uno contará con el respectivo suplente, quien lo sustituirá durante las ausencias temporales. En caso de ser la ausencia definitiva se le nombrará al suplente como propietario. Los cinco miembros propietarios y sus suplentes serán nombrados por un período de dos años, a partir de su designación y podrán ser reelectos. En caso de que no exista designación de representantes por parte de las instituciones u organizaciones citadas, la Junta Directiva podrá funcionar con un mínimo de tres miembros. Los representantes de las organizaciones de la sociedad civil ante la Junta Directiva, serán elegidos después de una convocatoria por medio de un periódico nacional una vez promulgada la presente Ley que realizará la Comisión. La convocatoria se hará cada vez que se produzca la vacante de ese puesto. Artículo 101.- La Junta Directiva del Fideicomiso estará integrada de la siguiente manera: a) Un representante del Ministerio Economía, Industria y Comercio. b) Un representante de la Unidad Técnica de la Comisión Nacional
--	--



	del Consumidor. c) Un representante de una organización no gubernamental (ONG) dedicada a la protección de los derechos del consumidor. d) Un representante del fideicomiso del Banco que sirva como fiduciario. e) Un representante del Tribunal Administrativo del Consumidor. La Junta Directiva elegirá de su seno, por mayoría simple, al Presidente y al Vicepresidente, quien sustituirá al primero en sus ausencias temporales. La Junta Directiva sesionará en forma ordinaria una vez cada dos meses y en forma extraordinaria, cuando se requiera; en cuyo caso, el Presidente hará la convocatoria. Para sesionar, la Junta Directiva requerirá la mayoría más uno de sus miembros y los acuerdos serán tomados por mayoría simple de los miembros presentes. Artículo 102. La Junta Directiva tendrá las siguientes funciones: a) Administrar los recursos establecidos en el artículo 9 de la presente ley. b) Determinar las condiciones y los criterios tendientes a establecer los procedimientos y plazos para pagar las propiedades expropiadas, conforme a las disposiciones legales vigentes. c) Fijar las condiciones, los plazos y procedimientos para dotar de contenido económico los programas y planes dirigidos a la protección de los derechos del consumidor. d) Establecer las condiciones, los plazos y procedimientos para financiar otras estrategias de protección al consumidor, que garanticen la sostenibilidad y consolidación de esos derechos. e) Las demás funciones que le sean asignadas en la presente ley y su reglamento.
Artículo 70.- Interpretación Para establecer la verdad real, la Comisión para	Artículo 103. Interpretación Para establecer la verdad real, la Comisión para Promover la Competencia, la Comisión Nacional del Consumidor o el tribunal



promover la competencia, la Comisión nacional del consumidor o el tribunal jurisdiccional correspondiente, podrá prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económicos que no correspondan a la realidad de los hechos investigados.	jurisdiccional correspondiente, podrá prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económicos que no correspondan a la realidad de los hechos investigados.
Artículo 71.- Supletoriedad de la Ley General de la Administración Pública Para lo imprevisto en esta Ley, regirá, supletoriamente, la Ley General de la Administración Pública.	Artículo 104. Supletoriedad de la Ley General de la Administración Pública La Comisión Nacional del Consumidor deberá ajustar sus actuaciones al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, supletoriamente, a la Ley General de la Administración Pública.
Artículo 72.- Alcance Esta Ley es de orden público; sus disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales. Asimismo, son nulos los actos realizados como fraude en contra de esta Ley, de conformidad con el artículo 20 del Código Civil. La presente Ley no será aplicable a las municipalidades, tanto en su régimen interno, como en sus relaciones con terceros.	Artículo 105. Alcance Esta Ley es de orden público; sus disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales. Asimismo, son nulos los actos realizados como fraude en contra de esta Ley, de conformidad con el artículo 20 del Código Civil. La presente Ley no será aplicable a las municipalidades, tanto en su régimen interno, como en sus relaciones con terceros.

Proyecto de Ley: REFORMA DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 7472, DE 19 DE ENERO DE 1995, Y SUS REFORMAS