

N° 37899-MEIC

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA
Y COMERCIO

De conformidad con las facultades y atribuciones que les conceden los artículos 140 incisos 3), 8), 18) y 20); y 146 de la Constitución Política; los artículos 27 y 28 acápite 2, inciso b) de la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, y;

Considerando:

I.-Que el 20 de diciembre de 1994 se promulgó la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, publicada en La Gaceta N° 14 del 19 de enero de 1995.

II.-Que mediante Decreto Ejecutivo N° 36234-MEIC del 30 de setiembre del 2010, publicado en el La Gaceta N° 211 del 1° de noviembre de 2010, se reformó integralmente el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor con el fin de alcanzar, de una mejor manera los objetivos de la Ley N° 7472.

III.-Que mediante la Ley N° 9072, se reforma la Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, estableciéndose nuevas funciones para la Comisión para Promover la Competencia y obligaciones para los agentes económicos. Específicamente, se establece la potestad de la Comisión de realizar inspecciones in situ, la posibilidad de los agentes económicos de solicitar anticipadamente la terminación de una investigación por prácticas anticompetitivas y la obligación de los agentes económicos de notificar previamente ciertas concentraciones económicas.

IV.-Que resulta indispensable reformar el capítulo de ventas a plazo y prestación futura de servicios, en aras de dimensionar lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley N° 7472 y procurar una defensa efectiva de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

V.-Que es interés del Estado que el ordenamiento jurídico-positivo provea el mayor grado de certeza y claridad para los administrados; así como para la misma Administración Pública, en aras de una adecuada aplicación de las normas jurídicas, razón por la cual, el Estado debe procurar la máxima congruencia y adaptación de las disposiciones reglamentarias, con el propósito de que éstas correspondan con la legislación nacional vigente.

VI.-Que mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta, se procedió a efectuar consulta pública, sobre modificaciones y adiciones varias al Decreto Ejecutivo N° 36234- MEIC del 30 de setiembre de 2010; empero, dado que las adiciones resultaron ser considerables, y que iban a conllevar correr la numeración integral del Reglamento actual; es que se consideró más apropiado desde el punto de vista de mejora regulatoria, proceder a reformar integralmente el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, con la finalidad de ajustar dicho reglamento a la nueva numeración y actualizar algunas normas, con el fin de procurar una efectiva protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores, de conformidad con lo establecido por la Ley. Por tanto,

Decretan:

**Reglamento a la Ley de Promoción
de la Competencia y Defensa Efectiva
del Consumidor, Ley N° 7472**

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1º-**Objeto del Reglamento.** Este reglamento tiene por objeto definir las reglas necesarias para la interpretación y aplicación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994.

[Ficha artículo](#)

Artículo 2º-**Definiciones.** Además de las definiciones previstas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para los efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

Activos productivos: Activos utilizados por el agente económico para generar ingresos ordinarios.

Agencia de publicidad: Persona física o jurídica que tenga como actividad principal la creación, diseño, planificación y ejecución de anuncios o campañas publicitarias; así como la contratación de espacios para difusión a través de los distintos medios utilizados para este fin.

Anunciante: Persona física o jurídica que utiliza la publicidad para dar a conocer las características o beneficios de un bien o servicio.

Artesano: Persona física o entidad de hecho o de derecho que adquiera productos terminados o insumos para producir, transformar o reparar bienes, mediante un proceso en el que la mano de obra resulta el factor predominante, dando por resultado un producto individualizado, en que quede impreso el sello personal y que no corresponda a la producción industrial mecanizada y en serie. El artesano se considerará como "consumidor" para los efectos de la Ley y este reglamento.

Aval: Todo tipo de símbolo o logotipo de calidad, incluido en el empaque o etiqueta de un producto o en la información de un servicio, que sirva para mostrar en forma visual que el producto o servicio ha sido verificado, certificado o controlado por algún ente especializado, según la materia que corresponda.

Barreras de entrada: Factores que impiden o dificultan la entrada de nuevos agentes económicos a un mercado.

Boleto (tiquete): Es el instrumento de legitimación de la relación contractual en los espectáculos públicos, que se constituye en el contrato de adhesión de venta de servicios de ejecución futura.

Campaña publicitaria: Difusión programada de varios anuncios publicitarios sobre el mismo producto o servicio, adaptados a las diferentes herramientas de difusión en el mercado.

Certificado de tercera parte: Aquel certificado elaborado por un tercero que no es la Administración que diligencia ni la parte involucrada.

Competidor potencial: Se considera competidor potencial a aquel agente económico que tenga la posibilidad de ingresar en el mercado o competir por él, en un plazo razonable según el sector y sin incurrir en altos costos hundidos.

Contrato de adhesión: Es el contrato para la venta de bienes y prestación de servicios a futuro, que dispone los derechos y obligaciones de las partes que lo suscriben, sujeto a las regulaciones sobre las cláusulas abusivas descritas en el artículo 42 de la Ley N° 7472.

Control económico: Posibilidad de ejercer una influencia decisiva sobre un agente económico o sus activos, entendida como el poder de adoptar o de bloquear decisiones que determinen su comportamiento comercial estratégico. Este control puede adquirirse de hecho o de derecho.

Cuota mensual: Cada uno de los pagos mensuales que hace el comprador para amortizar la deuda y pagar los intereses generados por el financiamiento.

Desarrollador inmobiliario: Aquella persona física o jurídica que realice una actividad mediante la cual lleva a cabo un plan de inversión, promesa de venta o compraventa, venta y administración, total o parcial de bienes inmuebles; incluyendo o no en la ejecución de esta actividad, la construcción de dichos bienes.

Empresa consolidada: Persona física o entidad de derecho que adquiera y comercialice productos, bienes y servicios terminados o insumos para transformarlos y que sea una unidad productiva de carácter permanente, que cumpla con la formalización legal y que cuente con más de seis meses de facturar su primera venta en la actividad.

Empresa nueva: La persona física o entidad de hecho o de derecho que adquiera y comercialice productos, bienes y servicios terminados o insumos para transformarlos. Que cuenta con seis o menos meses de facturar su primera venta en la actividad.

Empresas relacionadas: Empresas que forman parte de un grupo, en el cual una de ellas tiene el control económico sobre la otra, o están sujetas al control común por parte de otra empresa.

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

Se exceptúan de esta definición los siguientes eventos:

- i. Actividades deportivas organizadas por sus propias federaciones o asociaciones avaladas por el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER), correspondientes a campeonatos nacionales o internacionales.
- ii. Espectáculos declarados de interés nacionales y organizados por el Estado.
- iii. Espectáculos públicos organizados por instituciones educativas públicas o privadas.

Garantía o caución: Instrumento financiero legal y ejecutable, por el cual el comerciante se obliga a indemnizar al consumidor por los perjuicios que sufra en caso de que el comerciante incumpla las obligaciones, legales o contractuales, que mantenga con el consumidor.

Garantía de cumplimiento: Promesa de pago irrevocable que se emite a favor del Estado para garantizar durante un lapso específico y hasta un monto límite el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los planes de las ventas a plazo y prestación futura de servicios, lo que se constituye en un tipo de garantía real.

Garantía de cumplimiento en bienes inmuebles: Constancia o certificación emitida por una entidad fiscalizada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) o por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), que haga constar el método financiero que tiene el proyecto para el manejo de las primas o sumas de dinero que se reciban como aportes por parte de los consumidores. Estos métodos pueden ser fideicomisos o planes de manejo de primas, establecidos para tal fin. También, se podrá utilizar la figura del seguro.

Grupo económico: Agrupación de personas físicas, jurídicas o unidades de producción económicas, con carácter permanente, bajo un poder o control único que regule o condicione la actividad de todas ellas, a través de situaciones de derecho, en pos de un objetivo común.

Ingresos ordinarios: El incremento bruto de beneficios económicos, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de un agente económico, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con aportaciones de capital.

Liquidez: Capacidad de hacer frente a las obligaciones en un momento determinado y de manera inmediata.

Medio de difusión: Medio utilizado para difundir de forma programada varios anuncios publicitarios, que incluye televisión, radio, cine, espectáculos, laterales de transporte, anuncios luminosos, carteles, prensa, revista, correo directo, correo electrónico, catálogos, folletos, volantes, material de punto de venta, así como cualquier otro medio de comunicación, sea impreso, electrónico, telefónico, informático, de telecomunicaciones o mediante otras tecnologías.

Mercado relevante: Conjunto de productos o servicios que el consumidor considera como intercambiables o sustituibles en un momento dado, en razón de sus características, precio, o su uso esperado. Lo anterior, en un área geográfica donde se ofrecen o demandan productos o servicios en condiciones de competencia suficientemente homogéneas y apreciablemente distintas de las condiciones de competencia de otras áreas vecinas.

Muestreo estadístico: Técnicas que permiten determinar la parte de una población que debe ser analizada con el fin de hacer inferencias sobre esa población. El muestreo es estadístico cuando todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño tienen la misma probabilidad de ser elegidas.

Oferta publicitaria: Propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo.

Pequeño industrial: Persona física o entidad de hecho o de derecho, que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en la producción o transformación de artículos manufacturados, bajo los criterios establecidos para la pequeña empresa en la Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento. El pequeño industrial se considerará como "consumidor" para los efectos de la Ley y de este reglamento.

Plan de venta de bienes y servicios a futuro: Entiéndase por plan al conjunto de contrato de adhesión que tienen una misma naturaleza, pero que podrían tener características, condiciones y precios finales distintos.

Poder sustancial: Un agente económico tiene poder sustancial, en forma individual o conjunta, cuando tiene la posibilidad de fijar precios unilateralmente, o de restringir en forma sustancial el abastecimiento o la innovación en el mercado relevante, sin que los demás agentes económicos puedan, en la actualidad o en el futuro cercano, contrarrestar esa fijación de precios o restricción.

Precio final: Es el precio que efectivamente va a pagar el consumidor por el bien o el servicio adquirido, el cual incluye todos los impuestos, cargas, comisiones u otros cargos cuando corresponda.

Prestación futura de servicio: Contrato de adhesión que obliga a las partes a comprar o vender servicios en una fecha futura y con un precio establecido.

Principio de veracidad: Garantiza que el contenido de la publicidad se ajuste a la verdad evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error a los potenciales consumidores.

Productos financieros: Cualquier operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas operaciones o transacciones se formalicen.

Promoción: Conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público meta acerca de los productos o servicios que se comercializan.

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

Publicidad: Cualquier forma de mensaje que sea difundido, de cualquier modo, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional con el objeto de promover la venta de bienes muebles, inmuebles, la constitución o la transferencia de derechos y obligaciones, o bien la prestación de servicios, así como la difusión de ideas determinadas.

Publicidad abusiva: Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que tenga una connotación discriminatoria de cualquier naturaleza, capaz de, entre otros, incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños, infringir valores sociales y culturales o inducir al consumidor o usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

Publicidad comparativa: Publicidad en cuyos mensajes se realiza una comparación del producto o servicio anunciado, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia.

Publicidad denigratoria: Publicidad que por su contenido, forma de presentación o difusión provoca el descrédito, denigración o menosprecio directo o indirecto de una persona, empresa o de sus productos, servicios o actividades, pudiendo inducir a confusión a los consumidores, al trasladarles impresiones que no corresponden con la realidad y que pueden resultar determinantes en la decisión final de compra del producto en cuestión.

Publicidad encubierta: Publicidad que dificulta el que un consumidor pueda identificar el carácter publicitario del mensaje, al encontrarse en un contexto de información, ficción o entretenimiento, y, en consecuencia, aumenta su propensión a dejarse seducir por esa promoción oculta, bajando sus defensas frente a la publicidad, al no darse cuenta de que esa presencia es premeditada y, en la mayoría de los casos, remunerada.

Publicidad engañosa: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión; puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor, especialmente sobre:

- a) El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido.
- b) El lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada.
- c) Los componentes o integrantes del bien ofrecido o el porcentaje en que concurren.
- d) Los beneficios o implicaciones del uso del bien o contratación del servicio.
- e) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como: dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otra que sea juzgada razonable e indispensable en una contratación relativa a esos bienes o servicios.
- f) La fecha de elaboración o de vida útil del bien, cuando estos datos se indiquen.
- g) El alcance, duración, condiciones, responsables o bien, el procedimiento para hacer efectiva la garantía que se ofrezca.
- h) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, avales, premios, trofeos o diplomas.
- i) Precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costo del crédito.

Publicidad falsa: Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, cuyo contenido sea contrario a la verdad.

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

Riesgo: Se presenta cuando el nivel de capital contable de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial.

Salario Mínimo: Remuneración que establezca el Poder Ejecutivo, mediante decreto para el trabajador no calificado genérico, por recomendación del Consejo Nacional de Salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de la autoridad competente.

Sello de conformidad: Signo respaldado por el Sistema Nacional de Acreditación, que es otorgado por un organismo de certificación, para ser adherido a un producto con el fin de distinguir en el mercado que éste cumple con una determinada norma técnica.

Servicios comerciales: Servicios que preste una empresa o establecimiento mercantil a sus clientes, sin necesidad de que exista una relación personal con éstos.

Servicios técnicos o profesionales: Servicios que preste una persona física o jurídica a sus clientes, mediando una relación personal y de confianza.

Suficiencia patrimonial: Nivel de capital que les permita a las empresas o a quien ejerza la actividad comercial hacer frente a los riesgos, y a las eventuales pérdidas que de ellos se deriven,

durante el desarrollo de sus operaciones.

Tasa de interés efectiva: Corresponde a la tasa interna de rendimiento (TIR) anualizada que iguala en el periodo actual los flujos de efectivo futuros de ingreso y egreso concernientes a cualquier operación de crédito. Dichos flujos futuros considerarán, entre otros aspectos, los desembolsos de la operación, la cuota mensual que incluye intereses y/o amortización, comisiones de inicio, comisiones periódicas adicionales [anuales, semestrales, mensuales, etc.], estudios varios [crediticios, avalúos, etc.], honorarios legales, costo de inspección de obra y costos de revisión de planos, presupuestos y, en general, todos aquellos que estén relacionados directamente con la operación de crédito que signifiquen un desembolso para el cliente, excepto los establecidos por ley, como por ejemplo los impuestos de escritura, traspaso o registro y otros similares.

Unidad productiva de carácter permanente: Es aquella que goce de condiciones que garanticen que se trata de un establecimiento empresarial, cuya explotación tenga un horizonte futuro en términos de permanencia en el mercado, potencial de crecimiento y viabilidad financiera. Para calificar la unidad productiva como permanente deberá al menos cumplir con seis meses o más de estar formalmente constituida y tener permanencia activa y continua en el mercado.

Unidad Técnica: Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, Comisión para Promover la Competencia, o Comisión de Mejora Regulatoria, según sea el caso.

Venta a domicilio o fuera del establecimiento comercial: Compraventa en la que el contrato es perfeccionado fuera del local o establecimiento del comerciante o proveedor.

Venta a plazo: Venta de un bien o servicio para el disfrute a futuro en un plazo determinado, en los términos establecidos en el artículo 44 de la Ley N° 7472.

Venta a plazo de bienes inmuebles y proyectos de desarrollo inmobiliario: Se entienden como aquellos planes de venta a plazo de bienes inmuebles, apartamentos y casas, y prestación de servicios futuros de proyectos de desarrollo, como centros sociales y turísticos, y urbanizaciones; realizadas por desarrolladores inmobiliarios.

[Ficha artículo](#)

Artículo 3º-**Abreviaturas.** Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CMR: Comisión de Mejora Regulatoria.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor.

COPROCOM: Comisión para Promover la Competencia.

CPCA: Código Procesal Contencioso Administrativo.

DAC: Dirección de Apoyo al Consumidor.

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

*(Así modificada la denominación del punto anterior por el artículo 3º del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto de 2016. Anteriormente se indicaba: "**DEPVM:** Departamento de Políticas y Verificación de Mercado".)*

DIEM: Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.

DPA: Departamento de Procedimientos Administrativos.

Ley: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas.

LGAP: Ley General de la Administración Pública.

LACOMET: Laboratorio Costarricense de Metrología.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

UTA: Unidad Técnica de Apoyo ya sea de la CNC, de la COPROCOM o de la CMR, según sea el caso.

[Ficha articulo](#)

CAPÍTULO II

Desregulación

SECCIÓN PRIMERA

Racionalización y eliminación de trámites

Artículo 4º-**Delimitación de los propósitos de la eliminación de trámites.** La eliminación de los trámites y los requisitos de control y regulación de las actividades económicas, por parte de la Administración Pública, debe regirse por el propósito fundamental de proteger el ejercicio de la libertad de empresa, protección de los objetivos legítimos y garantizar la defensa de la productividad, conforme a la Ley.

La Administración mantendrá una permanente actitud de autoevaluación para la eliminación de trámites y requisitos innecesarios, junto con la simplificación de los que permanezcan, como mecanismo que -aunado a la supresión de otros obstáculos al comercio- servirá para promover la libre competencia y la apertura económica.

[Ficha articulo](#)

Artículo 5º-**Regulaciones aceptables a la actividad económica.** Se consideran como regulaciones aceptables a la actividad económica las que sean necesarias para proteger la seguridad nacional, para la prevención de prácticas que puedan inducir a error o engaño al consumidor, la protección de la salud o la seguridad humanas, de la vida o la salud animal o vegetal, o del medio ambiente, entre otros.

También se consideran aceptables las regulaciones relativas a la promoción de la competencia, destinadas a prevenir las prácticas monopólicas y oligopólicas, y las relativas al cumplimiento de estándares de calidad adoptados oficialmente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 6º-**Concordancia con leyes especiales y convenios internacionales.** La revisión y eliminación de trámites y requisitos de regulación de las actividades económicas deben concordar con lo establecido en leyes especiales y convenios internacionales. Esto significa que no pueden ser objeto de eliminación por parte de la Administración Pública, los trámites y requisitos que se encuentren expresamente previstos en leyes especiales y convenios internacionales, salvo por instrumentos de ese mismo rango legal.

Sin embargo, sí deben ser objeto de revisión y, en su caso, de eliminación los trámites y requisitos establecidos mediante reglamentos u otros actos administrativos, aunque se funden en disposiciones generales contenidas en leyes especiales y convenios internacionales.

Los trámites y requisitos de alcance general, deberán estar fundamentados en las leyes o convenios internacionales y ser debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

[Ficha articulo](#)

Artículo 7º-**Alcances de la aplicación de estándares de calidad.** No podrá restringirse la importación de bienes ni su comercialización en el mercado interno con base en la aplicación de estándares de calidad, que no sean los incorporados en los reglamentos técnicos de carácter obligatorio relativos a la protección de: la salud humana, animal o vegetal, la seguridad pública, el medio ambiente, y proteger al público de prácticas que lo puedan inducir a error o a engaño, entre otros.

[Ficha articulo](#)

Artículo 8º-Silencio positivo. Toda solicitud de permisos, licencias y autorizaciones presentadas ante la Administración Pública, relacionada con el cumplimiento de trámites y requisitos necesarios para el acceso de bienes al mercado nacional o con regulaciones al comercio, debe ser resuelta por el órgano o ente correspondiente de la Administración Pública conforme al plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico. Dicho plazo se contará a partir de la presentación de la solicitud completa en cuanto al cumplimiento de sus formalidades esenciales, entendidas éstas como aquellas cuyo defecto u omisión sería causa de nulidad absoluta.

Transcurrido el plazo sin que haya recaído resolución expresa, la gestión se entenderá aprobada. Para ejercitar los derechos que corresponda, bastará con que el interesado cumpla con lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, su reforma y su Reglamento.

Las oficinas públicas no podrán rechazar o desconocer la validez legal del derecho así acreditado. Si la aprobación tácita a que se refiere. este artículo implica vicios de nulidad relativa o absoluta, se deberá proceder conforme a lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Cuando los trámites, los requisitos o las regulaciones sean autorizados mediante silencio administrativo positivo, corresponderá a la CMR, de conformidad con sus facultades conferidas en el párrafo final del artículo 3 ° de la Ley N° 7472, revisar en forma aleatoria algunos casos, para exigir una explicación sobre las razones que motivaron ese silencio, a los funcionarios responsables de tramitar y resolver dichos casos. De determinarse una falta grave del funcionario, se procederá conforme a lo establecido en la LGAP.

(Así reformado por el artículo 4º del decreto ejecutivo N° 40387 del 27 de febrero del 2017, "Reforma Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos")

[Ficha articulo](#)

Artículo 9º-**Determinación del carácter esencial de requisitos y trámites.** Para determinar el carácter esencial de los requisitos y trámites que se establezcan, se deberá de cumplir con las siguientes características:

- a) Obedecer a objetivos legítimos indicados en los artículos 4º, 5º y 7º de este reglamento.
- b) Ser indispensable para resolver y concretar el acto administrativo.
- c) Tener su fundamento en leyes o convenios internacionales.
- d) Contar con un fundamento técnico que sea verificable.
- e) Ser claros, transparentes y equilibrados, a fin de no causar confusión, ni discrecionalidad en su requerimiento ni cumplimiento.

f) Seguir los principios de eficacia y eficiencia y economía procesal, para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

Con el fin de determinar las características de los requisitos y los trámites que deberán mantenerse en virtud de ser esenciales, la CMR establecerá categorías de regulaciones en función de la materia a la que se refieran (salud humana, animal, vegetal, seguridad, protección del ambiente, prevención de prácticas que induzcan en error al consumidor y el cumplimiento de los estándares de calidad adoptados oficialmente, entre otros), aplicando en orden de prioridad las reglamentaciones específicas vigentes y, en su ausencia, las reglamentaciones de carácter general.

En el caso de las regulaciones al comercio que se enmarcan como reglamentos técnicos, la audiencia se regulará conforme lo establecido por la Ley del Sistema Nacional para la Calidad, Ley N° 8279 y el Reglamento del Órgano de Reglamentación Técnica, Decreto Ejecutivo N° 32068-MEIC-S-MAG-MICIT-MOPT-COMEX-MINAE, y sus reformas.

En el caso de las demás regulaciones al comercio, la CMR dará audiencia a los órganos o entes de la Administración Pública que tengan competencia reguladora en la materia y a los interesados, para que se manifiesten sobre las regulaciones vigentes y los trámites y requisitos que consideran esenciales, otorgando una audiencia no menor a diez días hábiles y no mayor a dos meses lo anterior de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.

Una vez analizada la información recibida, la CMR remitirá un informe en cada caso al Poder Ejecutivo, recomendando la eliminación de aquellos trámites que a su criterio no sean esenciales. Este informe podrá ser parte del dictamen que elabore la CMR, sobre los análisis costo beneficio que realicen los órganos y entes reguladores conforme a la Ley, o bien podrá rendirse en cualquier otro momento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 10.-Remisión periódica de información de los entes y órganos de la Administración Pública a la CMR. Los jefes y enlaces institucionales, deberán establecer los trámites prioritarios que deberán ser integrados a los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de cada institución, siguiendo lo estipulado en el artículo 9° anterior.

Para efectos de que la CMR, pueda ejercer su función de velar porque los trámites y requisitos de regulación al comercio cumplan con las exigencias del artículo anterior, todos los entes y órganos de la Administración Pública deberán remitirle en forma cuatrimestral un informe con todas las regulaciones que hayan emitido durante el cuatrimestre y aquellas que se encuentren en proceso de elaboración, lo anterior de conformidad con el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC del 23 de marzo de 2012.

[Ficha artículo](#)

Artículo 11.-Criterios y formato de los análisis costo beneficio. De conformidad con el artículo 4° de la Ley N° 7472, los entes de la Administración Pública deberán realizar un Análisis Costo Beneficio de las regulaciones que establecen nuevos trámites, modifican los existentes o eliminan trámites. Para ello se deberá dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC del 23 de marzo de 2012, el cual establece los criterios en los que se deben basar los análisis costo-beneficio.

[Ficha artículo](#)

Artículo 12.-Inscripción y registro de productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios. Independientemente de los análisis costo beneficio a

que se refiere la Ley, la CMR podrá solicitar en cualquier momento a los órganos y entes de la Administración Pública involucrados en la inscripción o registro de laboratorios o productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios, un informe técnico-jurídico en el cual se justifique la permanencia de esas regulaciones.

Con base en estos informes, la CMR analizará la conveniencia de modificar, simplificar o eliminar cualquier trámite o requisito de inscripción o registro y lo comunicará al Poder Ejecutivo para los efectos pertinentes. Los informes técnicos-jurídicos que remitan los órganos o entes de la Administración Pública a la CMR no son vinculantes para ésta.

En caso de que el informe técnico-jurídico no le sea remitido a la CMR dentro de los quince días hábiles siguiente a la fecha en que haya sido formalmente solicitado al órgano o ente respectivo, esta Comisión podrá emitir su recomendación al Poder Ejecutivo con base en los elementos técnicos de que disponga y criterios de conveniencia y razonabilidad.

Al solicitar los informes técnicos-jurídicos a los órganos o entes de la Administración Pública, la CMR también solicitará el criterio de las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la revisión de los trámites y requisitos de inscripción y registro. El plazo será igual al indicado en el párrafo anterior.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Regulación de precios en situaciones de excepción

Artículo 13.-**Condiciones para la regulación de precios.** La regulación de precios de bienes y servicios por parte de la Administración Pública se ejercerá preferentemente como mecanismo de última instancia, en forma temporal y únicamente en casos de excepción, entendidos éstos como:

- a) La existencia de circunstancias de fuerza mayor o desabastecimiento, así como cualquier otro comportamiento anormal de mercado que se llegue a comprobar por parte del Poder Ejecutivo.
- b) La existencia de condiciones monopólicas u oligopólicas en la producción o venta de bienes y servicios.

[Ficha artículo](#)

Artículo 14.-**Precio mínimo de salida del banano para la exportación.** Para la fijación del precio mínimo de salida del banano para la exportación, es aplicable el procedimiento previsto en el párrafo tercero del artículo 5° de la Ley.

[Ficha artículo](#)

Artículo 15.-**Inicio de proceso de regulación de precios.** El (la) Ministro (a) del MEIC, en ejercicio de sus potestades legales, podrá iniciar el proceso de regulación de precios de los bienes o servicios bajo su competencia, de oficio, a solicitud de algún órgano de la Administración Pública o de un tercero. Dicha solicitud debe estar debidamente fundamentada y cumplir con los requisitos establecidos en el Formulario I, anexo al presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 16.-**Admisibilidad de la solicitud.** La DIEM tendrá un plazo de cinco días hábiles para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Formulario I anexo al presente reglamento. En caso de que la solicitud esté incompleta, prevendrá los aspectos a subsanar y otorgará un plazo de cinco días hábiles para su corrección. Si lo prevenido no es corregido en el plazo otorgado, se procederá a archivar la solicitud, sin perjuicio de que el interesado pueda presentar una nueva solicitud posteriormente o de que la Administración estime relevante continuar de oficio el proceso, lo cual deberá hacer mediante resolución motivada.

[Ficha artículo](#)

Artículo 17.-**Solicitud de inicio de investigación.** A partir de la verificación del cumplimiento de los requisitos, el (la) Ministro (a) tendrá diez días hábiles para solicitar el inicio de una investigación del mercado u ordenar el archivo de la solicitud si resulta improcedente en los términos del artículo 13 de este Reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 18.-**Notificación.** La decisión adoptada por el (la) Ministro (a) deberá ser notificada al gestionante dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de su emisión.

[Ficha artículo](#)

Artículo 19.-**Solicitud de información.** Durante el proceso de investigación, la DIEM podrá solicitar a los agentes económicos y a cualquier órgano de la Administración involucrado en el mercado del bien que se pretende regular, a través de formularios o de cualquier otro mecanismo que facilite la recolección de datos, la información necesaria para determinar la procedencia de la medida. Para ese fin concederá un plazo de diez días hábiles que podrá ser prorrogado por la DIEM por un plazo máximo de cinco días hábiles adicionales.

[Ficha artículo](#)

Artículo 20.-**Procedimiento.** Con la información recabada la DIEM preparará un informe preliminar que someterá a audiencia escrita por diez días hábiles para que los interesados se manifiesten y aporten la información que consideren relevante.

Valorada la información recabada en la audiencia del informe preliminar, la DIEM emitirá un informe técnico definitivo que indique si procede o no la regulación de precios, a más tardar dentro de los quince días hábiles a partir de la conclusión de la audiencia escrita. El criterio emitido no tendrá carácter vinculante para el (la) Ministro (a).

En caso de que se recomiende la regulación del precio del bien o servicio en estudio, el informe técnico propondrá el tipo de regulación, el precio regulado, así como el mecanismo que se utilizó para obtener dicho precio y lo someterá a consideración del Ministro (a).

El Ministro (a) dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo del informe técnico emitido por la DIEM, decidirá si procede o no la medida regulatoria, lo cual deberá hacer mediante resolución motivada.

En los casos de regulación por condiciones monopólicas u oligopólicas, antes de emitir la decisión final, el Ministro solicitará a la COPROCOM el dictamen a que se refiere el artículo 5° de la Ley.

De estimarse improcedente la regulación de precios, se ordenará que se archive la gestión, previa comunicación al gestionante, si lo hubiera.

[Ficha articulo](#)

Artículo 21.-**Regulación en situaciones de excepción.** En casos de excepción, la regulación deberá estar precedida por la verificación por parte de la DIEM de las circunstancias de fuerza mayor o desabastecimiento, así como cualquier otro comportamiento anormal de mercado.

Igualmente, deberá considerar la existencia de barreras arancelarias o no arancelarias u otros obstáculos que limiten el abastecimiento en el mercado afectado y valore la posibilidad de removerlas para lograr su normalización.

Todo lo anterior será aplicable salvo en situaciones de emergencia debidamente declaradas por el Consejo de Gobierno mediante el decreto respectivo.

[Ficha articulo](#)

Artículo 22.-**Regulación en casos de condiciones monopólicas u oligopólicas.** En los procesos de regulación por condiciones monopólicas u oligopólicas la investigación de la DIEM debe considerar los siguientes aspectos:

- a) Empresas participantes en el mercado y participación en las ventas.
- b) Existencia de bienes o servicios sustitutos.
- c) Datos de importación para años recientes.
- d) Precios del bien o servicio en años recientes, incluyendo precios internacionales si es necesario y si la información está disponible.
- e) Barreras arancelarias y no arancelarias a la entrada al mercado nacional.

[Ficha articulo](#)

Artículo 23.-**Criterios de la COPROCOM.** La opinión de la COPROCOM tendrá por objeto exclusivo señalar si existen o no las circunstancias que justifican el establecimiento de la medida.

Igualmente, en caso de que se haya determinado el cambio de las condiciones que motivaron una regulación de precios, deberá consultarse a COPROCOM respecto a la eliminación de la medida regulatoria, conforme al artículo 26 de este reglamento.

En ambos casos, COPROCOM procederá a emitir opinión, respecto al establecimiento o supresión de esta regulación, en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir del recibo de la consulta, que no tendrá carácter vinculante para el Ministro (a).

La COPROCOM no se pronunciará en torno al monto de los precios o márgenes de utilidad bruta que pueda aplicar, pero sí deberá revisar los parámetros del estudio técnico realizado por la DIEM, pronunciándose negativamente hacia la medida regulatoria en caso de que no logre comprobar su fundamento.

El Ministro (a) resolverá sobre la procedencia o no de la regulación dentro de los cinco días posteriores al recibo del criterio de la COPROCOM. En caso de que decida apartarse de la opinión, deberá hacerlo mediante resolución debidamente fundada.

No se requerirá el criterio de la COPROCOM para los ajustes puramente cuantitativos en la regulación, los cuales se efectuarán por el mismo órgano que dispuso la medida original.

[Ficha articulo](#)

Artículo 24.-**Consideraciones para la regulación de precios.** Para llevar a cabo la regulación de precios de bienes y servicios, serán considerados, según el mercado que corresponda, lo siguiente:

- a) Costos directamente relacionados con la producción del bien o servicio, tales como: materia prima, materiales de empaque, mano de obra, energía eléctrica, combustibles, entre otros según la actividad en análisis.
- b) Costos indirectos tales como: gastos de administración, gastos financieros, gastos de mercadeo y publicidad gastos de distribución.
- c) Competitividad de precios del producto nacional con respecto al internacional.
- d) Otros factores relacionados con la naturaleza misma del bien o servicio.

En el caso de que exista alguna duda en cuanto al precio real de algún bien o servicio importado que sea utilizado en la determinación de costos de producción del bien o servicio sujeto de análisis, podrán tomarse como referencia los precios internacionales.

Asimismo, deberán tomarse en cuenta las variaciones que incidan en el precio de venta, provenientes de cambios en los impuestos que recaigan sobre la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios.

Cuando se utilicen costos que no estén estrictamente relacionados con la producción del bien o servicio de que se trate, la Administración Pública podrá rechazarlos total o parcialmente.

La Administración queda facultada para valorar la posibilidad de aplicar otros instrumentos técnicos para llevar a cabo la regulación de precios.

[Ficha articulo](#)

Artículo 25.-**Implementación de la medida regulatoria.** La regulación de precios se implementará vía Decreto Ejecutivo que individualizará el producto objeto de la medida y el nivel en el que se aplica la regulación de precios, ya sea la etapa de producción o de comercialización, que debe ser aquel afectado por las situaciones de excepción indicadas en el artículo 13 de este Reglamento.

Además, se debe indicar el tipo de regulación que se impondrá que podrá ser fijación de precios, establecimiento de márgenes de comercialización u otro mecanismo de control relacionado con la naturaleza del bien o servicio a regular.

[Ficha articulo](#)

Artículo 26.-**Vigencia.** Las regulaciones estarán vigentes una vez se publique el Decreto Ejecutivo y deberán ser revisadas en períodos no superiores a seis meses, o en cualquier momento a solicitud de los interesados.

Asimismo, la Administración podrá revisar el mecanismo de regulación y modificarlo cuando así lo considere pertinente.

Tratándose del supuesto de condiciones monopólicas u oligopólicas, la solicitud de eliminación de la medida regulatoria por el cambio en la estructura del mercado deberá presentarse ante la COPROCOM, la cual dará audiencia por diez días hábiles a la Administración Pública y a los interesados.

La Comisión emitirá una opinión y la hará llegar al Ministro para que decida si mantiene o elimina medida regulatoria.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN TERCERA

Otras disposiciones

Artículo 27.-**Alcances de la eliminación de restricciones no arancelarias a las importaciones y exportaciones.** La eliminación de las restricciones no arancelarias a las importaciones y exportaciones de productos, a que se refiere el párrafo segundo del artículo 6° de la Ley, se entiende referida a toda licencia o permiso establecido por ley o reglamento.

Se exceptúan los medidas previstas en las regulaciones que se mantengan o aquellas que se dispongan por ser esenciales para la protección de la seguridad nacional, para la prevención de prácticas que puedan inducir a error, la protección de la salud o la seguridad humanas, de la vida, la salud animal o vegetal, del medio ambiente, entre otras.

Igualmente, se exceptúan los expresamente previstos en leyes especiales o convenios internacionales, en particular todos aquellos permisos, licencias o contingentes contemplados en los acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales y en la Ley de Ejecución de los Acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales, Ley N° 7473 de 19 de diciembre de 1994.

En este mismo sentido, las normas administrativas sobre etiquetado de productos importados deberán estructurarse y aplicarse de modo que no puedan llegar a convertirse en una barrera no arancelaria, ya sea por su excesiva complejidad, porque otorguen atribuciones de interpretación discrecional a la Administración u otro motivo semejante. La CMR tendrá competencia para examinar y solicitar la revisión de estas normas cuando, en su criterio, violen lo dispuesto en este artículo, tanto de oficio como a petición de parte interesada.

[Ficha articulo](#)

Artículo 28.-**Establecimiento de registros por parte de las cámaras y asociaciones privadas.** Las cámaras y asociaciones privadas pueden establecer registros de conformidad con sus normas estatutarias y el régimen jurídico privado que les es aplicable.

A los registros que se establezcan con base en el artículo 6° de la Ley se les aplicarán los siguientes principios generales:

- a) Sus efectos estarán limitados a los asociados a la respectiva cámara o asociación privada, es decir, los registros no tendrán efectos sobre terceros ajenos a la organización, salvo que voluntariamente se acojan.
- b) No podrán basarse en regulaciones discriminatorias.
- c) No podrán emitirse regulaciones que constituyan violaciones a las normas sobre competencia y defensa efectiva del consumidor contempladas en la Ley.
- d) En ningún caso este tipo de regulaciones podrán constituir, directa o indirectamente, restricciones a la entrada de agentes económicos, afiliados o no al mercado de bienes o servicios de que se trate.

[Ficha articulo](#)

Artículo 29.-**Dispensa de profesionales o técnicos.** Cualquier persona con interés legítimo y directo podrá solicitar a la CMR que se dispense, total o parcialmente, la participación de profesionales y técnicos en los trámites o los procedimientos para el acceso de bienes al mercado nacional y en otras regulaciones al comercio.

La CMR podrá acordar la dispensa, previa audiencia por diez días al órgano o ente de la Administración Pública que tenga competencia reguladora en el asunto.

No procede dispensar la participación de profesionales y técnicos cuando ésta sea exigida por regulaciones que se hayan mantenido después de los análisis costo beneficio correspondiente, por ser requisitos esenciales en los términos de la Ley y este Reglamento.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO III

Promoción de la competencia

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 30.-**Principio general.** Se prohíben los monopolios públicos o privados, así como las prácticas que impidan o limiten la competencia, impidiendo el acceso de competidores al mercado o promoviendo su salida. La Administración Pública debe proteger el ejercicio de la libertad de empresa y promover la libre competencia.

[Ficha artículo](#)

Artículo 31.-**Excepciones.** Únicamente estarán excluidos de la aplicación de las normas de competencia de la Ley y este reglamento:

- a) Los agentes prestadores de servicios públicos en los términos de la ley que les da ese carácter.
- b) Aquellos que ejecuten actos debidamente autorizados en leyes especiales.
- c) Los monopolios del Estado creados por ley especial, mientras subsistan, para celebrar las actividades expresamente autorizadas en dichas leyes.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Procedimientos ante la Comisión

para Promover la Competencia

Artículo 32.-**Inicio de los procedimientos.** Los procedimientos ante la COPROCOM, que puedan resultar en la imposición de alguna de las sanciones previstas en el artículo 28 de la Ley, se iniciarán por denuncia o de oficio.

En caso de denuncia, ésta deberá ser presentada ante la Unidad Técnica de la COPROCOM y constar por escrito, en idioma español y ser firmada por el interesado u otra persona a su ruego. Si fuere presentada en otra dependencia del MEIC, el funcionario que la reciba deberá remitirla sin demora a la citada Unidad Técnica.

Los procedimientos se iniciarán de oficio mediante acuerdo de la COPROCOM, debidamente fundamentado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 33.-**Calificación de admisibilidad.** Recibida una denuncia, la Unidad Técnica deberá preparar un informe preliminar para la COPROCOM, incluyendo un análisis de aspectos, tales como la legitimación del denunciante y del denunciado, la observancia de los requisitos mínimos previstos en la LGAP y los elementos probatorios existentes.

La Unidad Técnica deberá poner la denuncia en conocimiento de la COPROCOM en la sesión inmediata siguiente a la fecha de su presentación, salvo que la complejidad del caso requiera un plazo mayor.

Analizada la calificación de admisibilidad, la COPROCOM podrá acordar la realización de una investigación preliminar, de previo a decidir sobre la procedencia o no de iniciar un procedimiento administrativo.

Al conocer la denuncia, o en cualquier momento antes del acto formal de inicio del procedimiento, la COPROCOM podrá acordar el rechazo de plano de la denuncia en los supuestos previstos en la LGAP, el archivo del expediente o, en su caso, la remisión del asunto a la vía que corresponda.

[Ficha articulo](#)

Artículo 34.-**Inicio del procedimiento.** Con base en el informe preliminar presentado por la Unidad Técnica, la COPROCOM, si estimare que hay mérito suficiente y cuando la resolución final pueda resultar en la imposición de alguna de las sanciones previstas en el artículo 28 de la Ley, acordará el inicio formal del procedimiento administrativo.

[Ficha articulo](#)

Artículo 35.-**Resolución final.** Una vez cumplidos los trámites procedimentales previstos en este Reglamento y en la LGAP, incluyendo la celebración de la o las comparencias correspondientes, la Unidad Técnica trasladará el caso a conocimiento de la COPROCOM con su recomendación, para que ésta última proceda a dictar la resolución final.

[Ficha articulo](#)

Artículo 36.-**Sobre competencia desleal.** Cuando una denuncia verse sobre los actos de competencia desleal a que se refiere el artículo 17 de la Ley, se remitirá a las partes a la vía correspondiente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 37.-**Casos de infracción al artículo 67 de la Ley.** En los casos de infracción al artículo 67 de la Ley, la COPROCOM tramitará el asunto mediante procedimiento administrativo sumario previsto en la LGAP.

En el caso de que la COPROCOM tenga por comprobada la infracción, en el acto final deberá ordenar al infractor que cumpla con lo originalmente requerido, en el plazo de hasta diez días hábiles, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se aplicará lo dispuesto en el numeral 68 de la Ley. Asimismo, se impondrá la sanción prevista en el artículo 28 inciso d) de la Ley.

En la valoración del caso, la COPROCOM estará obligada a sopesar la razonabilidad y justificación del requerimiento hecho al denunciado, de manera tal que, se le exonere en los casos en que los informes o documentos solicitados se consideren excesivos para el cumplimiento de sus funciones.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN TERCERA

Procedimiento para el análisis de concentraciones

Artículo 38.-**Definición de concentración.** Se entiende por concentración la fusión, la compraventa de establecimiento mercantil o cualquier otro acto o contrato en virtud del cual se concentren las sociedades, las asociaciones, las acciones, el capital social, los fideicomisos, los poderes de dirección o los activos en general, que se realicen entre competidores, proveedores, clientes u otros agentes económicos, que han sido independientes entre sí y que resulten en:

- a) La adquisición del control económico por parte de uno de ellos sobre el otro u otros, o
- b) La formación de un nuevo agente económico bajo el control conjunto de dos o más competidores.

Asimismo, se entenderá también por concentración cualquier transacción mediante la cual cualquier persona física o jurídica, pública o privada, adquiera el control de dos o más agentes económicos independientes entre sí y que son competidores actuales o potenciales hasta ese momento, o participan en diferentes niveles de la cadena de comercialización de bienes o servicios.

[Ficha articulo](#)

Artículo 39.-**Operaciones que deben notificarse.** Se deberá notificar a la COPROCOM cualquier concentración en la que al menos dos de los agentes involucrados tengan operaciones con incidencia en Costa Rica, y que cumplan al menos uno de los parámetros establecidos en el artículo 16 bis de la Ley, ya sea el valor de los activos productivos o de los ingresos totales.

Cuando la concentración tenga por objeto la adquisición de una rama de actividad, una unidad de negocio, un establecimiento o en general una parte de una empresa; para determinar si debe notificarse se considerará el volumen de activos o ingresos de esos segmentos o partes de la empresa, y no los de la totalidad, independientemente de si la parte o división adquirida tiene o no personalidad jurídica propia.

[Ficha articulo](#)

Artículo 40.-**Deber de notificar con base en el valor de los activos productivos.** Para los efectos del inciso a) del artículo 16 bis de la Ley, se tomará como parámetro el valor de los activos productivos registrado en la contabilidad de los agentes económicos involucrados durante el ejercicio fiscal inmediato anterior a la concentración, junto con el valor de los activos productivos de las empresas relacionadas que realicen o hayan realizado actividades económicas en Costa Rica durante los dos períodos fiscales previos a la transacción.

Lo anterior es aplicable tanto para operaciones que se ejecuten en un solo acto, como para aquellas que se realicen a través de transacciones sucesivas que se perfeccionen dentro de un plazo de dos años y que en total supere ese monto.

[Ficha articulo](#)

Artículo 41.-**Deber de notificar con base en los ingresos totales.** Para determinar si se cumple con el parámetro que señala el inciso b) del artículo 16 bis de la Ley, se considerará el valor de los ingresos totales generados durante el último ejercicio fiscal de los agentes económicos involucrados, correspondientes a sus actividades ordinarias en Costa Rica.

Se tomarán en cuenta en este cálculo las ventas realizadas por todos los agentes económicos involucrados en la transacción, incluyendo las ventas de las empresas relacionadas que realicen o hayan realizado actividades económicas en Costa Rica durante los dos períodos fiscales previos a la transacción.

Para determinar el volumen de ingresos totales de un agente económico no se considerarán las transacciones que hayan tenido lugar entre empresas relacionadas.

[Ficha articulo](#)

Artículo 42.-**Obligación de notificar.** Todos los agentes económicos involucrados en la concentración tienen la obligación de notificar, sin embargo, bastará con la notificación realizada por cualquiera de ellos.

La omisión de la notificación generará las consecuencias correspondientes para todos los agentes económicos participantes.

[Ficha articulo](#)

Artículo 43.-**Adquisiciones temporales.** No deberán notificarse las compras de activos, acciones o participaciones realizadas en forma transitoria y con fines de revenderlas.

La excepción aquí establecida aplicará siempre y cuando:

- a) La reventa se realice dentro del plazo de un año contado desde su adquisición,
- b) El agente económico que adquirió las acciones no participe en la toma de decisiones relacionadas con estrategias comerciales del agente económico adquirido; y
- c) De previo a su reventa, los activos, las acciones o participaciones no sean objeto de una concentración que deba ser notificada de conformidad con el artículo 16 bis de la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 44.-**Plazo para notificar.** La notificación de la concentración deberá presentarse ante la COPROCOM de previo a su realización o a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del acuerdo, entendida esta como la que suceda primero entre la fecha del convenio final que perfecciona la concentración, o la fecha a partir de la cual la concentración empezó a implementarse en la materialidad.

En el supuesto de transacciones sucesivas a que se refiere el artículo 16 bis de la Ley, el plazo correrá a partir de la fecha en que se realice la transacción con la que se alcanza el umbral de notificación.

[Ficha articulo](#)

Artículo 45.-**Notificación.** El escrito de notificación deberá ser suscrito por un representante legal debidamente acreditado con facultades suficientes para el acto y deberá contener lo siguiente:

- a) Descripción detallada de la concentración que incluya el tipo de operación y un resumen del acto o actos jurídicos por medio de los cuales se perfeccionará o se perfeccionó la operación notificada.
- b) Identificación de todos los agentes económicos involucrados en la concentración, sean nacionales o extranjeros, que incluya la estructura del capital social, indicando la participación de cada socio o accionista directo o indirecto, y de las personas que tienen y tendrán el control antes y después de la concentración.
- c) Indicación de:
 1. Todas las empresas controladas, directa o indirectamente, por los agentes económicos involucrados en la concentración.
 2. Todas las empresas o personas físicas que controlan, directa o indirectamente a los agentes económicos involucradas en la concentración,
 3. Todas las empresas controladas directa o indirectamente por cada una de las empresas o personas físicas mencionadas en los puntos anteriores.
- d) Descripción detallada de los principales bienes y servicios que producen u ofrecen los agentes económicos involucrados en la concentración, precisando su uso en el mercado.
- e) Enumeración de los bienes y servicios sustitutos, que normalmente se consideran dentro de los mismos mercados, por razón de sus características físicas y técnicas, uso o funciones, percepción de los consumidores o usuarios, nivel de precios, sistema de distribución, definiciones legales o reglamentarias del producto.
- f) Lista de los agentes que produzcan u ofrezcan bienes o servicios que pudieran ser competidores de los que producen u ofrecen los agentes económicos involucrados en la concentración, incluyendo participación en el total de las ventas nacionales.
- g) Descripción de los canales de distribución utilizados por los agentes económicos que se concentran, señalando en qué grado la distribución es efectuada por terceros, por ellos mismos u otras empresas de un mismo grupo, así como las zonas geográficas donde ofrecen sus bienes o servicios.
- h) Descripción de los mercados relevantes involucrados.
- i) Participación de los agentes económicos involucrados en esos mercados relevantes definidos.
- j) Barreras de entrada a la producción, distribución y comercialización de los bienes y servicios que producen u ofrecen los agentes económicos involucrados en la concentración, sean legales o de cualquier otra naturaleza.
- k) Justificación económica de la concentración que incluya los objetivos y los posibles beneficios.
- l) Análisis de los posibles efectos procompetitivos y anticompetitivos de la concentración, si los hubiera. En este último caso, se podrá incluir una propuesta para contrarrestarlos.
- m) Estados financieros auditados de los últimos tres períodos de los agentes económicos involucrados en la concentración.
- n) Cualquier información adicional que se considere relevante para la valoración de la solicitud, la cual debe estar debidamente motivada técnica y legalmente.

La anterior información deberá acompañarse de la documentación que corresponda para acreditar lo indicado.

La COPROCOM podrá elaborar formularios para facilitar la presentación de la información, los cuales deberán publicarse en el Diario Oficial La Gaceta.

[Ficha articulo](#)

Artículo 46.-Publicación. El notificante tendrá un plazo de tres días hábiles a partir del día siguiente a la presentación de la notificación para publicar en un diario de circulación nacional una breve descripción de la concentración con la lista de los agentes económicos involucrados, indicando a los terceros interesados el número de expediente asignado a la notificación y que dentro del plazo de diez días naturales pueden presentar en las oficinas de la COPROCOM la información y prueba relevante para efectos del análisis de la concentración.

El aviso que se publique deberá cubrir un área mínima de 10,0 por 7,0 centímetros, con una letra legible de un tamaño no menor a 3 milímetros.

Cumplida esta publicación y dentro del plazo de tres días hábiles, el solicitante deberá remitir copia a la COPROCOM en la que conste el día de publicación y el medio utilizado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 47.-Solicitud de información adicional. La COPROCOM o su Unidad Técnica podrán solicitar a los agentes económicos involucrados en la concentración la información que consideren necesaria para analizarla, ya sea que se refiera al mercado relevante, los competidores, o cualquier otra información de interés, lo cual deberá fundamentar técnica o legalmente.

El cómputo del plazo de diez días naturales para prevenir esta información, contenido en el artículo 16 ter b) de la Ley, empezará a correr el día de la notificación de la concentración.

Adicionalmente, los agentes económicos podrán presentar información que consideren útil para el análisis de la concentración por parte de la COPROCOM.

En el caso de que la información solicitada en el artículo 45 del presente reglamento o la requerida en forma adicional por la COPROCOM o su Unidad Técnica se presente incompleta, se podrá prevenir por una única vez a los agentes económicos para que la presenten en un plazo de tres días hábiles. Transcurrido ese plazo, si el agente económico no presenta la información completa, la COPROCOM ordenará el archivo del expediente y se tendrá por no presentada la gestión, sin perjuicio de las sanciones que puedan proceder según el inciso k) del artículo 28 de la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 48.-Solicitud de información a terceros. La COPROCOM o su Unidad Técnica podrán solicitar a cualquier agente económico información técnica o legalmente necesaria para el análisis de las concentraciones sometidas a su conocimiento, para lo cual otorgará un plazo de cinco días hábiles.

[Ficha articulo](#)

Artículo 49.-Dispensa. La COPROCOM podrá dispensar del deber de aportar información, cuando mediante declaración jurada el administrado dé fe de que la información solicitada no está disponible, o aportarla implica un esfuerzo irracional.

De demostrarse la falsedad de lo declarado, además de las responsabilidades penales que puedan haber, se aplicará la multa establecida en el inciso c) del artículo 28 de la Ley.

[Ficha artículo](#)

Artículo 50.-**Confidencialidad de la información.** Toda documentación e información aportada al expediente se presumirá confidencial, e inicialmente se incorporará al expediente confidencial de la investigación, para luego ser clasificada como corresponda.

[Ficha artículo](#)

Artículo 51.-**Criterios de valoración.** Al analizar si una concentración producirá los efectos mencionados en el inciso 1) del artículo 16 de la Ley, la COPROCOM utilizará los criterios establecidos en los artículos 14 y 15 de la Ley, relacionados con la determinación del mercado relevante y con la existencia o consolidación del poder sustancial en éste.

[Ficha artículo](#)

Artículo 52.-**Análisis de eficiencias.** La COPROCOM deberá valorar si además de los efectos anticompetitivos del inciso 1) del artículo 16 de la Ley, la concentración produce alguno de las eficiencias señaladas en su inciso 2). Para ello, deberá tomar en consideración los efectos procompetitivos que los solicitantes aleguen que se producirán como consecuencia de la concentración.

Para ser consideradas, las eficiencias deben:

- a) Ser atribuibles directamente a la concentración.
- b) No ser alcanzables de una forma menos restrictiva para la competencia.
- c) Ser verificables.
- d) Contrarrestar en su conjunto el daño previsible que la concentración pueda generar a la competencia.

En la valoración de las eficiencias tendrán especial relevancia las que contribuyan a la mejora de los sistemas de producción, comercialización y a la competitividad empresarial, así como aquellas que se traduzcan en una mayor o mejor oferta, menores precios o innovación de productos en beneficio de los consumidores intermedios y finales.

[Ficha artículo](#)

Artículo 53.-**Presunción favorable.** Salvo prueba en contrario, al analizar una concentración notificada, se presumirá que no tiene como objeto o efecto adquirir o aumentar el poder sustancial de forma significativa, facilitar la coordinación expresa o tácita entre competidores o disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia, respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados; en los siguientes casos:

- a) Cuando ninguna de las empresas involucradas realice actividades económicas en el mismo mercado o en mercados relacionados de modo ascendente o descendente dentro del proceso de producción y comercialización.
- b) Cuando la participación de las involucradas en los mercados, por su escasa importancia, claramente no sea susceptible de afectar significativamente la competencia.

Se presumirá que existe una participación de menor importancia cuando los agentes involucrados en la concentración: 1) No alcancen una participación conjunta superior al 25% en el mismo mercado relevante, o en el caso de alcanzar una participación conjunta superior al 25% e inferior al 40%, la variación de no sea superior al 2%, ó 2) no alcancen una cuota individual o conjunta del 30% en un mercado verticalmente relacionado con un mercado en el que opere cualquier otra parte de la concentración.

c) Cuando un agente económico adquiera el control exclusivo de una o varias empresas o partes de una empresa sobre la cual ya tiene el control parcial.

d) Cuando el agente económico resultante de la concentración no realice ni haya previsto realizar actividades dentro del territorio nacional o cuando estas sean marginales.

[Ficha articulo](#)

Artículo 54.-**Casos en que no procede la presunción favorable.** Aun cuando se cumpla alguna de las condiciones anteriores, la COPROCOM continuará el análisis de la solicitud si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Cuando los agentes económicos involucrados tengan una participación de escasa importancia en el mercado relevante que no necesariamente refleje su participación potencial en un futuro cercano razonablemente previsible.

b) Cuando haya indicios de coordinación entre competidores.

c) Cualquier otra circunstancia que a juicio de la COPROCOM así lo justifique.

[Ficha articulo](#)

Artículo 55.-**Concentraciones realizadas para evitar la salida del mercado.** A modo de excepción, la COPROCOM autorizará sin necesidad de hacer el análisis de sus efectos, aquellas concentraciones que sean necesarias para evitar la salida del mercado de un agente económico o de una parte sustancial de sus activos productivos.

Se podrá invocar esta excepción en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando el agente económico objeto de la adquisición se encuentre en una situación financiera que, en ausencia de la concentración, le hará abandonar el mercado en un corto plazo.

b) Cuando, de previo a la concentración, se han realizado esfuerzos de buena fe por buscar otros compradores u otras alternativas distintas a la concentración notificada para lo cual podrá aportar los documentos en los que consten esas gestiones o declaración jurada.

[Ficha articulo](#)

Artículo 56.-**Plazos para resolver.** El cómputo del plazo de 30 días naturales, regulados en el inciso d) del artículo 16 ter de la Ley, para emitir resolución, iniciará a partir del día de la presentación de la información completa.

Antes del vencimiento de ese plazo de treinta días naturales la COPROCOM podrá, en casos de especial complejidad así declarados mediante resolución razonada, ampliarlo por una vez hasta por sesenta días naturales adicionales al vencimiento del plazo inicial.

[Ficha articulo](#)

Artículo 57.-**Autorización o condicionamiento de la concentración.** Una vez finalizado el análisis de la concentración, la COPROCOM podrá:

- a) Autorizar la concentración.
- b) Condicionar su autorización al cumplimiento de determinados compromisos propuestos por los notificantes, en cuyo caso se ejecutarán en los términos que indique la resolución.
- c) Comunicar al solicitante que los efectos negativos previsibles de la concentración no pueden ser contrarrestados con la propuesta presentada, y conceder un plazo de diez días naturales al solicitante para presentar una nueva propuesta.
- d) En el caso de que el solicitante no haya presentado una propuesta de compromisos y que la COPROCOM determine que la concentración tiene efectos negativos previsibles que podrían ser contrarrestados, se comunicará al solicitante concediéndole un plazo de diez días naturales para que presente una propuesta de compromisos.

[Ficha articulo](#)

Artículo 58.-**Análisis de la propuesta.** Una vez recibida la propuesta a que se refieren los incisos c) y d) del artículo anterior, o vencido el plazo de diez días naturales, la COPROCOM, sin más trámite determinará si:

- a) Autoriza la concentración condicionada al cumplimiento de los compromisos propuestos.
- b) Condiciona su autorización al cumplimiento de compromisos distintos a los propuestos.
- c) Deniega la autorización.

En el caso del inciso b), la COPROCOM otorgará un plazo de tres días hábiles al solicitante para manifestar su conformidad o no con las condiciones, entendiéndose el silencio del administrado como un rechazo de estas, lo que equivaldrá a la denegatoria de la autorización.

Una vez aceptadas, las condiciones quedarán firmes, se autorizará la concentración y se ordenará su ejecución en los términos de la resolución.

[Ficha articulo](#)

Artículo 59.-**Condiciones.** Las condiciones que establezca la COPROCOM dentro de este procedimiento deberán estar comprendidas dentro del inciso 3) del artículo 16 de la Ley. Deberán estar directamente vinculadas a la corrección de los efectos anticompetitivos previstos de la concentración y guardar proporción con lo que se pretenda corregir.

Las condiciones podrán ser estructurales o de comportamiento. Las condiciones estructurales podrán imponerse en ausencia de otros remedios de comportamiento de eficacia equivalente o cuando, a pesar de su existencia resulten más gravosos para el agente económico que el remedio estructural.

La resolución que establezca las condiciones determinará además la forma y plazo en que los agentes económicos deberán demostrar a la COPROCOM su cumplimiento, sin perjuicio de sus facultades para verificarlo por otros medios.

Cada agente económico será responsable del costo de implementación de las condiciones impuestas por la COPROCOM.

La COPROCOM no podrá por medio de este procedimiento obligar a las partes a mejorar las condiciones de competencia de un mercado previas a la concentración.

La extensión del plazo máximo establecido en el párrafo último del artículo 21 de la Ley, se realizará previa instrucción de un procedimiento administrativo.

[Ficha artículo](#)

Artículo 60.-**Recursos.** Contra la resolución final cabrá recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse dentro de los tres días siguientes a su notificación.

[Ficha artículo](#)

Artículo 61.-**Reuniones con la Unidad Técnica.** A instancia de los solicitantes o de los funcionarios de la Unidad Técnica a cargo del caso, se podrán celebrar reuniones con el fin de aclarar la información aportada al expediente, en cuyo caso se levantará un acta que indique los temas tratados en ella y será firmada por todos los participantes.

[Ficha artículo](#)

Artículo 62.-**Desistimiento.** Si una vez notificada la concentración y antes de que la COPROCOM emita la resolución final, las partes deciden suspender su ejecución o desisten de realizarla; el solicitante pondrá esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la COPROCOM, la que acordará sin más trámite el archivo definitivo del expediente.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN CUARTA

Procedimiento de inspección

Artículo 63.-**Procedencia.** La inspección a un establecimiento comercial o industrial, prevista en el inciso g) del artículo 27 de la Ley, procederá cuando existan los siguientes supuestos:

- a) Una investigación abierta para determinar la existencia de una práctica monopolística absoluta o relativa, ya sea en fase de investigación preliminar o de instrucción del procedimiento administrativo.
- b) Indicios sobre la existencia de evidencia relevante para dicha investigación que esté en poder de uno o más agentes económicos.
- c) Peligro de que en ausencia de la inspección, esa evidencia no pueda ser incorporada a la investigación, incluyendo la posibilidad de su pérdida o destrucción.

[Ficha artículo](#)

Artículo 64.-**Solicitud de autorización.** La COPROCOM, mediante resolución fundada, solicitará a la autoridad judicial competente la autorización de la inspección. La solicitud deberá contener al menos lo siguiente:

- a) Sector de la economía, agentes económicos, producto o servicio objeto de investigación.

- b) Descripción de los motivos y elementos de prueba que acreditan el cumplimiento de los supuestos detallados en el artículo anterior.
- c) Determinación concreta del lugar o los establecimientos que serán inspeccionados.
- d) Descripción general de los hechos que pretenden demostrarse con la prueba que se recabará en la inspección.
- e) En caso que uno o más establecimientos a inspeccionar no estén relacionados con un agente económico investigado, se deberá identificar el vínculo de dicho establecimiento con el expediente, y los motivos que justifican su inspección.
- f) El tipo de información que se pretende recabar.
- g) Cualquier otra información o dato determinante a efectos de justificar la procedencia de la solicitud.

La solicitud se acompañará con una copia de aquellos documentos que consten en el expediente que puedan sustentar su procedencia.

[Ficha artículo](#)

Artículo 65.-Autorización y señalamiento. Una vez recibida la autorización de parte de la autoridad judicial, la COPROCOM ordenará a la Unidad Técnica la realización de la inspección en los términos de lo resuelto por el juez, señalando además su finalidad, los establecimientos objeto de la diligencia y el plazo máximo para iniciarla, el cual no podrá exceder los treinta días naturales.

Dicha resolución designará a los funcionarios de la Unidad Técnica que realizarán la diligencia, con indicación de quien la dirigirá. Asimismo, podrá autorizar la participación de otros funcionarios del MEIC cuya asistencia sea necesaria en razón de sus conocimientos técnicos. De todos ellos se indicará el nombre completo y número de cédula de identidad.

[Ficha artículo](#)

Artículo 66.-Confidencialidad. La existencia y el contenido de todas las actuaciones, documentación y acuerdos que se tomen con relación a la diligencia de inspección serán confidenciales al menos hasta el momento de su realización. Una vez finalizada la diligencia, la información será clasificada por la Unidad Técnica según corresponda.

Todos los funcionarios que participen en la diligencia deberán resguardar la confidencialidad sobre toda información que conozcan antes y en el transcurso de la diligencia.

[Ficha artículo](#)

Artículo 67.-Práctica de la diligencia. Para realizar la inspección se procederá de la siguiente forma:

- a) Los funcionarios designados por la COPROCOM para realizar la diligencia se presentarán en los establecimientos autorizados debidamente identificados.
- b) Al iniciar la diligencia, deberán entregar al encargado del establecimiento inspeccionado copia de la autorización judicial y de la resolución de autorización dictada por la COPROCOM a la que se refiere el artículo 65 del presente reglamento.
- c) Únicamente podrán ingresar al establecimiento los funcionarios debidamente identificados y autorizados para hacerlo según las resoluciones antes mencionadas. Si así lo solicita el

encargado del establecimiento, deberán permitir obtener copia de sus identificaciones personales.

d) Durante la diligencia, el personal autorizado tendrá acceso al establecimiento, y podrá exigir el acceso a libros de contabilidad, contratos, correspondencia, archivos físicos y digitales, registros de visitas, agendas de trabajadores, correos electrónicos y cualesquiera otros documentos y medios electrónicos; en la medida en que se relacionen con el objeto de la investigación, los cuales podrán ser examinados y reproducidos total o parcialmente por cualquier medio o soporte material.

e) Los funcionarios a cargo de la diligencia podrán colocar sellos, lacres, marbetes, o cualquier otro dispositivo que consideren razonable en cualquiera de los locales, oficinas y libros, equipos o documentación del agente económico, durante el tiempo y en la medida necesarios para la inspección; para asegurar que la información y documentación allí contenida no sea dañada, removida o alterada hasta la finalización de la inspección.

f) Para recabar la información y documentos, los funcionarios de la Unidad Técnica que realicen la inspección podrán asistirse de expertos en tecnologías de la información o de personas que por sus capacidades técnicas sean necesarias, todos ellos debidamente autorizados por la orden judicial y la COPROCOM.

g) Los funcionarios de la Unidad Técnica de Apoyo podrán requerir el auxilio de las autoridades de policía para que no se les impida el cumplimiento de sus deberes, quienes podrán también ingresar al establecimiento en ejercicio de sus funciones, aún si sus nombres e identificación no constan en la autorización.

Los funcionarios de la Unidad Técnica podrán habilitar horas para continuar con las diligencias fuera del horario laboral o continuar al día siguiente, con las debidas salvaguardas de seguridad de la información. La diligencia no podrá extenderse por un plazo superior a los diez días hábiles.

[Ficha articulo](#)

Artículo 68.-Entrevistas. Los funcionarios de la Unidad Técnica estarán autorizados para entrevistar y requerir en el acto información a cualquier trabajador, representante, director y accionista que se encuentre presente durante la visita. Todos ellos deberán proporcionar cualquier información que sea útil para localizar, revisar y copiar la información, incluyendo el facilitar claves de acceso y similares, en caso de ser necesario.

El objeto de la entrevista será obtener aquella información que sea necesaria para conocer la existencia, ubicación, y demás detalles relacionados con los documentos que se buscan o que se encuentren en la inspección, así como obtener explicaciones sobre cómo se deben interpretar el contenido las anotaciones, gráficos, términos técnicos, abreviaturas, y demás aspectos que así lo requieran.

De cada entrevista se levantará una acta, que deberá ser firmada por el funcionario que la realizó, por otro como testigo y por el entrevistado. En caso de que este se niegue deberá dejarse constancia, lo cual no le restará valor probatorio.

[Ficha articulo](#)

Artículo 69.-Participación del administrado. Los encargados y personal de los establecimientos que sean objeto de una inspección están obligados a someterse a la diligencia y a colaborar, absteniéndose de realizar cualquier acción que injustificadamente interfiera o retrase la diligencia. Deberán proporcionar la información y documentos que le sean solicitados y que se relacionen con el objeto de la investigación, tal y como se describe en la documentación respectiva, para lo cual deberán permitir el acceso a oficinas, computadoras, libros, documentos, dispositivos de almacenamiento, archiveros o cualquier otro bien y/o medio que pueda contener tal información.

El administrado tendrá derecho a estar presente durante la diligencia de inspección, y formular en el acto las observaciones que considere pertinentes sobre las actuaciones de la autoridad, que se deberán dejar constando en el acta respectiva.

También tendrá derecho a contar con una asesoría legal durante la diligencia, sin que ello signifique su suspensión.

[Ficha articulo](#)

Artículo 70.-**Ampliación.** Si durante la inspección surge sospecha razonable de que en cualesquiera otros locales o establecimientos se hallan libros u otra documentación relevante para el objeto de la inspección que puedan servir para demostrar una práctica monopolística, la COPROCOM podrá solicitar a la autoridad judicial competente una ampliación de la autorización concedida, para que se realice una inspección en esos locales o establecimientos.

[Ficha articulo](#)

Artículo 71.-**Acta de la inspección.** De todas las inspecciones realizadas se levantará un acta circunstanciada. En esta se hará constar:

- a) Nombre y dirección del establecimiento objeto de la inspección.
- b) Fecha y hora en que se inicie y concluya la diligencia.
- c) Número y fecha del acuerdo de la COPROCOM que ordenó la inspección y de la resolución judicial que la autorizó.
- d) Nombre y número de cédula de identidad de los funcionarios de la Unidad Técnica que participaron en la diligencia y de aquellos que los auxiliaron, con excepción de los funcionarios de la fuerza pública que los asistieron, en su caso.
- e) Nombre y cargo o empleo de la persona que fungió como encargado del establecimiento para efectos de la diligencia.
- f) Indicación de los documentos y demás información de los que se haya obtenido copia, así como las aclaraciones verbales y observaciones que se realicen sobre ellos.
- g) Observaciones realizadas por los encargados del establecimiento sobre las actuaciones de la autoridad.
- h) Firma del funcionario de la Unidad Técnica que dirigió la inspección, de otro funcionario como testigo, y del encargado del establecimiento, o en su caso la indicación de que este último se negó a firmar el acta, lo cual no le restará valor probatorio.

Concluida la diligencia se entregará al encargado del establecimiento una copia del acta.

[Ficha articulo](#)

Artículo 72.-**Documentación recabada.** Los documentos recabados en la diligencia, cualquiera que sea su soporte material, se incorporarán al expediente junto con una constancia emitida por el funcionario encargado, acreditando que se trata de copias fieles y exactas de sus originales.

Toda documentación e información recabada en la inspección se presumirá confidencial, e inicialmente se incorporará al expediente confidencial de la investigación, para luego ser clasificada como corresponda.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN QUINTA

Procedimiento de terminación anticipada

Artículo 73.-**Solicitud de terminación anticipada.** Una vez iniciado el procedimiento y antes de celebrarse la comparecencia oral y privada, el agente económico investigado podrá solicitar a la COPROCOM la terminación anticipada del procedimiento.

La solicitud de terminación anticipada no implica la aceptación de que se incurrió en una conducta ilegal y no suspenderá la investigación en curso, pero la comparecencia oral y privada no se realizará hasta tanto no se resuelva la solicitud.

[Ficha articulo](#)

Artículo 74.-**Contenido de la solicitud.** La solicitud deberá contener el compromiso expreso de suprimir los hechos descritos en el auto de apertura del procedimiento, y de tomar medidas para, en su caso, contrarrestar sus posibles efectos anticompetitivos.

La propuesta podrá incluir la forma como se pretende garantizar el cumplimiento de lo ofrecido, indicando el tipo de garantía y las demás condiciones que regirán su cumplimiento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 75.-**Potestad de la COPROCOM.** Una vez recibida la propuesta, dentro de un plazo no mayor a un mes, la COPROCOM podrá:

- a) Aceptar la propuesta formulada, por considerar que cumple adecuadamente los fines de la Ley N° 7472 y este Reglamento.
- b) Rechazar la propuesta, por considerar que la resolución anticipada del caso no cumple con los fines de interés público establecidos en la Ley N° 7472 o que no es posible restablecer las condiciones competitivas en el mercado.
- c) Solicitar una nueva propuesta de compromisos por parte del administrado, cuando considere que la anterior no contrarresta los posibles efectos anticompetitivos de la conducta, pero podrían resolverse mediante otros compromisos.

Antes de dictar esta resolución la COPROCOM podrá solicitar aclaraciones sobre las condiciones ofrecidas.

[Ficha articulo](#)

Artículo 76.-**Criterios de valoración de la propuesta.** Al evaluar la propuesta, la COPROCOM deberá considerar el daño razonablemente previsible que se atribuya a las conductas investigadas, el comportamiento del agente económico en el pasado, y la posibilidad de restablecer las condiciones competitivas en el mercado.

Asimismo, deberá valorar si:

- a) La propuesta del agente económico investigado elimina los efectos anticompetitivos atribuibles a los hechos investigados.

b) Los compromisos ofrecidos pueden implementarse de manera rápida y efectiva.

c) La vigilancia del cumplimiento y de la efectividad de los compromisos es viable y eficaz.

En todos los casos, deberá haber correspondencia entre los hechos objeto del procedimiento según el auto de apertura, los posibles efectos anticompetitivos atribuibles a las conductas que se investigan y las condiciones que se establezcan al agente económico investigado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 77.-**Segunda propuesta.** En el supuesto del inciso c) del artículo 75 del presente reglamento, la COPROCOM concederá al solicitante un plazo de diez días hábiles a partir de la comunicación, para presentar una segunda propuesta que corrija o amplíe los compromisos con el fin de contrarrestar los posibles efectos anticompetitivos atribuibles a la conducta.

En caso que no se presente la propuesta en el plazo indicado, se tendrá por desistida la solicitud de terminación anticipada.

[Ficha articulo](#)

Artículo 78.-**Valoración de la segunda propuesta.** La COPROCOM dentro de un plazo no mayor a un mes aceptará o rechazará la segunda propuesta mediante resolución motivada, utilizando los criterios de valoración establecidos en el artículo 76 del presente reglamento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 79.-**Reuniones de coordinación.** En caso de ser necesario, a instancia del agente económico investigado o de los funcionarios de la Unidad Técnica a cargo del caso, se podrán celebrar reuniones para aclarar los alcances de los compromisos ofrecidos, en cuyo caso se levantará un acta que indique los principales temas tratados, que deberá ser firmada por todos los participantes.

[Ficha articulo](#)

Artículo 80.-**Terminación del procedimiento.** La resolución que acoja la terminación anticipada del procedimiento contendrá al menos:

a) Indicación de las partes del procedimiento.

b) Resumen de los hechos por los cuales se inició el procedimiento, así como los posibles efectos anticompetitivos que pueden preverse de las conductas investigadas. Lo anterior conforme a lo dispuesto en el auto de apertura.

c) Descripción de las condiciones que debe cumplir el agente económico involucrado, con indicación de los respectivos plazos.

d) Indicación de la forma como se verificará el cumplimiento de las condiciones, incluyendo de ser necesario, los reportes e información que deberá presentar el agente económico involucrado para esos efectos.

e) Resumen del acuerdo que deberá publicar y sus alcances, en los casos en que proceda.

f) En caso de que aplique, se incluirá el tipo de garantía, monto y plazo que debe rendir el agente económico investigado y plazo para constituirla.

[Ficha artículo](#)

Artículo 81.-**Garantías.** Para asegurar el cumplimiento de los compromisos que adquiere el agente económico investigado, la COPROCOM podrá solicitar la rendición de una garantía, incluso de tipo económico a la orden del MEIC.

En ningún caso el monto de la garantía será superior a la multa máxima prevista en el inciso j) del artículo 28 de la Ley.

La COPROCOM determinará el lapso durante el cual se deben mantener las garantías ofrecidas, que no podrá ser mayor al establecido para el cumplimiento de las condiciones que se pretendan garantizar.

En caso de incumplimiento comprobado de los compromisos asumidos, mediante procedimiento administrativo, si la garantía rendida es de tipo económico podrá ser ejecutada total o parcialmente para el pago de la multa que corresponda según el inciso j) antes referido.

La resolución que tenga por demostrado el incumplimiento de un compromiso deberá dar audiencia por diez días hábiles a quien rindió la garantía indicando el monto por el que se estaría ejecutando, para que pueda ejercer su derecho de defensa.

[Ficha artículo](#)

Artículo 82.-**Publicación.** La COPROCOM podrá ordenar la publicación de un resumen del acuerdo que pone fin al procedimiento en un diario de circulación nacional y la comunicación directa a quienes considere conveniente, todo a costa del solicitante.

[Ficha artículo](#)

Artículo 83.-**Vigilancia del cumplimiento de los compromisos.** La COPROCOM vigilará la ejecución y el cumplimiento de los compromisos previstos en este capítulo, pudiendo requerir del agente económico involucrado y de cualquier otro agente los reportes y documentación adicional necesaria para tal efecto.

[Ficha artículo](#)

Artículo 84.-**Pluralidad de partes.** En los procedimientos en los que intervenga más de una parte se procederá de la siguiente forma:

- a) La propuesta de terminación anticipada deberá ser presentada por todos los agentes investigados.
- b) El órgano director del procedimiento trasladará la versión no confidencial de la solicitud al denunciante, si lo hubiera, por un plazo de diez días hábiles para que haga las manifestaciones que considere convenientes.
- c) Para terminar anticipadamente el procedimiento no se requerirá la aprobación o consentimiento del denunciante. Sin embargo, las manifestaciones que éste formule serán consideradas por la Comisión al tomar el acuerdo respectivo.

El procedimiento no finalizará anticipadamente a menos que todos los agentes económicos investigados ofrezcan compromisos, y éstos sean aceptados por la Comisión.

[Ficha artículo](#)

Artículo 85.-**Recursos.** Contra la resolución que decida si procede o no la terminación anticipada cabrá recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación.

[Ficha artículo](#)

Artículo 86.-**Resolución basada en información falsa, incompleta o inexacta.** La COPROCOM, de oficio o a instancia de parte, podrá ordenar la ejecución de la garantía si la decisión de terminar un procedimiento en forma anticipada con determinados compromisos, se basó en información incompleta, inexacta o engañosa facilitada por las partes; sin perjuicio de la multa prevista por el artículo 28 inciso c) de la Ley.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO IV

Defensa efectiva del consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Derechos del consumidor

Artículo 87.-**Carácter compulsivo.** Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo, cuyas disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales. Los productores, proveedores de servicios y los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas.

Para estos efectos, el término "cliente" y todas sus expresiones equivalentes, empleadas en cualquier rama comercial, técnica o profesional, se considerará equivalente a "consumidor" en cuanto califique como tal conforme a la definición contenida en la Ley y este reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 88.-**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 complementarios; son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los 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 o abusiva, 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.
- 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.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Deberes del comerciante

Artículo 89.-**Deberes de los comerciantes.** Además de las restantes obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley o en este reglamento, los comerciantes, productores y proveedores de servicios, tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar en su integridad las condiciones de la contratación, o reparar los daños y perjuicios en caso contrario, los cuales serán reclamados por la vía correspondiente.
- b) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 34 inciso g) de la Ley, y con la sección cuarta del presente Capítulo.
- c) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.
- d) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable, no mayor de treinta días hábiles a partir del recibo del artículo.
- e) Fijar plazos prudenciales para formular y responder reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio. En todo caso, el plazo para responder el reclamo no podrá ser mayor a diez días hábiles.
- f) Comprobar solvencia económica y rendir garantías proporcionales ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para los contratos de ventas a plazo de bienes, de prestación futura de servicios y los proyectos futuros de desarrollo.
- g) Cumplir con lo dispuesto en los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley.
- h) Cumplir con lo dispuesto en las reglamentaciones técnicas vigentes. De igual manera se deberá cumplir con las normas de calidad, cuando el productor o comerciante declare que cumple con las mismas.
- i) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento, debidamente calibradas y a la vista del consumidor, las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición que utilicen en sus negocios, así como efectuar de inmediato, a requerimiento de los funcionarios del MEIC, la reposición o reparaciones de aquellos instrumentos que se encuentren en mal estado.
- j) Entregar o remitir, por los medios legales establecidos, la factura o comprobante de compra, en el cual deberá indicar la identificación clara de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado, y opcionalmente, el código de barras respectivo, de conformidad con lo indicado en el artículo 100 de este Reglamento.

k) Garantizar la proporción entre el pago que realiza el consumidor y las condiciones del contrato, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

l) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.

El MEIC velará por el cumplimiento de estos deberes. La transgresión de cualquiera de las obligaciones enumeradas en este capítulo, faculta al interesado o a las dependencias del MEIC para acudir a la CNC o a los órganos jurisdiccionales competentes, para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo 46 de la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 90.-**Prohibiciones.** Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios.

La CNC debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las potestades que también tenga la COPROCOM de conformidad con el artículo 27, inciso d) de la Ley, para conocer y resolver sobre ellas en los casos siguientes:

a) Acaparamiento. Cuando 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, lo cual debe ser demostrado adecuadamente ante la CNC por el comerciante o proveedor.

b) Ventas atadas o condicionadas. Cuando 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.

c) Especulación. Cuando se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios o con márgenes de utilidad bruta superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5º, 34 inciso h), 37 y 41 de la Ley.

d) Discriminación en el consumo. 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.

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

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN TERCERA

Deber de información al consumidor

Artículo 91.-**Deber de brindar información real al consumidor.** Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes.

Todos los datos e informaciones al consumidor, en la publicidad, la góndola, los manuales o cualquier otro medio, deberán estar expresados en letra legible en cuanto a forma y tamaño, sin perjuicio de lo establecido en regulación específica.

[Ficha articulo](#)

Artículo 92.-**Sobre el etiquetado de bienes y servicios.** En aplicación de las reglamentaciones técnicas de etiquetado referidas en las leyes vigentes y en este Reglamento, se debe informar sobre la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda; las características de los bienes y servicios; el país de origen, el tiempo de vida útil de los productos, así como cualquier otra información determinante. Para tales efectos se aplicarán en orden de prioridad las disposiciones de una reglamentación técnica específica y en su ausencia, las de una reglamentación técnica general.

[Ficha articulo](#)

Artículo 93.-**Sobre los precios.** Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan. Asimismo, cuando el ofrecimiento se realice en moneda extranjera, deberá informar al consumidor de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable a la transacción, corresponde al de referencia de venta del Banco Central de Costa Rica, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley N° 7558.

En relación con la prestación de servicios por fracción, el consumidor tiene derecho a que le cobren por la fracción efectivamente consumida.

[Ficha articulo](#)

Artículo 94.-**Sobre los precios al contado.** En el caso de los bienes, deberá indicarse el precio al contado al menos en el empaque, el recipiente, el envase, la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento. Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros. En ambos casos, deberá indicarse el precio al contado en la publicidad, cuando esta tenga por objeto promocionar la venta de bienes o servicios determinados.

[Ficha articulo](#)

Artículo 95.-**Sobre el precio en la venta a domicilio o fuera del establecimiento comercial, servicios técnicos o profesionales.** En cuanto a la venta con entrega a domicilio y a la prestación de servicios técnicos o profesionales, se deberá informar al cliente o consumidor sobre su costo exacto y completo, antes de formalizar la contratación.

En cuanto a los servicios técnicos, deberá entregarse una cotización o presupuesto por escrito a solicitud del consumidor.

[Ficha articulo](#)

Artículo 96.-**Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.** Cuando el producto o el servicio se ofrezca a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El precio base del crédito que debe ser el precio de contado.
- b) El plazo expresado en meses.
- c) La cuota mensual.

- d) La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.
- e) Las comisiones.
- f) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.
- g) La tasa efectiva.
- h) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.
- i) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.

En la publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar constancia escrita, bien sea mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante. Además, esta deberá indicar el nombre, la cédula física o jurídica, según corresponda, y la dirección de quien brinda el financiamiento.

En los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales deberá informarse la cuota cancelada, el aporte al capital y a los intereses, así como el saldo adeudado después de dicho pago y, cuando corresponda, la fecha y lugar del siguiente pago.

[Ficha articulo](#)

Artículo 97.-Sobre el derecho de pago anticipado. El deudor tendrá derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda. Cuando se pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante deberá informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente, que deberá ser proporcional a las condiciones de la transacción de conformidad con lo establecido en el numeral 34 inciso k) de la Ley.

En caso de que el acreedor cobre intereses ilegítimamente o no haga la adecuada reducción del principal o del plazo, según lo solicitado por el deudor, éste último queda facultado para consignar judicialmente la cuota correspondiente del saldo adeudado, sin la formalidad de la oferta real de pago. Las costas de la consignación correrán a cargo del acreedor.

[Ficha articulo](#)

Artículo 98.-Instrucciones y advertencias sobre riesgos. 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 entrañe 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 éstos puede derivar o no un riesgo previsible para su salud, patrimonio, seguridad o para el ambiente; correspondiéndole al comerciante demostrar el cumplimiento de lo aquí indicado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 99.-Advertencia acerca de productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición. Cuando se ofrezcan partes, repuestos o bienes de retorno, defectuosos, usados,

reconstruidos o de exhibición, el comerciante debe indicar tales condiciones al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara.

Cuando en un mismo establecimiento se vendan este tipo de productos se deberán mantener en un lugar separado, claramente identificados de modo que no exista confusión. Esta circunstancia servirá como advertencia suficiente previa a la compra.

Además, el comerciante deberá exponer al menos dos rótulos en español, con letra por lo menos de 20 cm de alto, en forma visible al público consumidor, en el que se indique que los bienes que venden son usados, de retorno, defectuosos, reconstruidos o de exhibición. En su defecto, cada artículo deberá tener una colilla o una pegatina con letras de no menos de 2 cm de alto indicando esa condición.

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 la condición de usado, de retorno, defectuoso o reconstruido de los productos, los bienes se considerarán nuevos y en perfecto estado. Estas circunstancias deberán quedar claras en la publicidad.

[Ficha articulo](#)

Artículo 100.-**Sobre la información mínima de la factura o comprobante de compra.** En la factura o comprobante de compra deberá constar en forma clara, al menos:

- a) El nombre del comerciante y del consumidor, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica.
- b) La identificación de los bienes o servicios transados.
- c) El precio efectivamente cobrado.
- d) Si se trata de bienes usados, reconstruidos, de retorno o cualquier otra condición similar prevista en la Ley, deberá indicarse expresamente.
- e) La dirección exacta y el teléfono del comerciante.
- f) Cualquier otro aspecto que se regule en la Ley o este reglamento.

En los casos de ventas masivas, se faculta al MEIC para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra.

[Ficha articulo](#)

Artículo 101.-**Inexistencia de servicios de reparación o repuestos.** Es obligatorio 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 en el mercado.

Esta advertencia deberá aparecer también en la factura original o comprobante que se entregará al cliente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 102.-**Sobre la corrección de la información.** Cuando en las verificaciones de mercado se constate una irregularidad en la información que deba ser suministrada al consumidor para su decisión de consumo y siempre que esta no afecte la salud, la seguridad o el medio ambiente, la DAC en el marco de sus competencias realizará una prevención para la corrección de la información al fabricante o productor, importador, distribuidor o comercializador o punto de venta, según corresponda de previo a la interposición de una denuncia. El plazo conferido para la corrección de la información no podrá exceder los treinta días naturales. La prórroga del plazo se podrá realizar de conformidad con lo establecido en el artículo 258 de la LGAP.

En el caso de etiquetado de los productos, siempre deberá constar la información dispuesta en el reglamento general de etiquetado y en los reglamentos técnicos específicos vigentes al realizar la verificación, sin embargo, cuando se detecten errores en la forma de declaración de los parámetros establecidos en dicha reglamentación, se procederá a realizar la prevención descrita en el párrafo anterior, siempre y cuando, no se trate de los siguientes aspectos:

- a) Lista de ingredientes, que incluye la declaración de alérgenos.
- b) Fecha de vencimiento e instrucciones de conservación cuando sean necesarias.
- c) Permiso del Ministerio de Salud.

El comerciante deberá presentar mediante declaración jurada notarial evidencia de la o las correcciones realizadas dentro del plazo conferido, sin perjuicio de las facultades de verificación que al efecto tiene la DAC.

La no presentación de la declaración jurada notarial hará presumir que el comerciante no ha enmendado la información en tiempo, y dará lugar a la presentación de la denuncia por parte de la DAC.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN CUARTA

Derecho de garantía

Artículo 103.-**Sobre la garantía.** Todo bien o servicio que se venda o 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, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.

[Ficha articulo](#)

Artículo 104.-**Sobre el plazo mínimo de garantía.** El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

[Ficha articulo](#)

Artículo 105.-**Sobre la obligación de entregar constancia.** En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

[Ficha articulo](#)

Artículo 106.-**Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita.** Únicamente se podrá limitar la garantía implícita en productos o bienes desnaturalizados, es decir aquellos que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista. En este caso el comerciante o proveedor deberá informar previamente a la venta del bien que éste se encuentra en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. En este supuesto, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos por el consumidor. Corresponde al comerciante o proveedor demostrar la limitación a la garantía del bien ofrecido o vendido.

[Ficha articulo](#)

Artículo 107.-**Sobre el documento de garantía.** El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, debe cumplir al menos con lo siguiente:

- a) Alcance. Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.
- b) Duración. Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días hábiles, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor.
- c) Condiciones. Se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, pero no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor de conformidad con el artículo 43 de la Ley y este reglamento.
- d) Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables. Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. En este último supuesto, si el proveedor o comerciante entrega al consumidor el certificado de garantía a nombre de un tercero éste actúa por cuenta y en representación del tercero y la garantía se integrará como parte del contrato de adquisición del bien.
- e) Procedimiento para hacerla efectiva. El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el Artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.

[Ficha articulo](#)

Artículo 108.-**Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.** Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía se registrará por las siguientes disposiciones específicas:

- a) La garantía comprenderá los vicios o defectos que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y su correcto funcionamiento, salvo que estos se hayan informado previamente y consten por escrito, en la factura o en un documento aparte, en el momento de la contratación y el consumidor los acepte.
- b) Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda a:

1. La devolución del precio pagado.

2. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. A la reparación gratuita del bien.

c) Se entiende por consumidor al titular del bien y los sucesivos adquirentes del derecho.

d) Cuando la garantía se satisfaga mediante la devolución del dinero, tendrá derecho al reintegro del valor efectivamente recibido por el comerciante. En el caso que corresponda, se deberán reintegrar las comisiones, los gastos de la operación, gastos asociados y los intereses.

e) En caso de que opere la sustitución del bien, se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.

Cuando la garantía se aplique mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

Si se trata de la prestación de un servicio, la garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado. De no ser así, el consumidor podrá exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados. Los gastos que se ocasionen correrán por cuenta del obligado a prestar la garantía. Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, esta iniciará de nuevo.

El comerciante o proveedor que ofrece un bien o servicio queda obligado jurídicamente no sólo a lo establecido en el documento o contrato de garantía, sino también en la oferta, promoción o publicidad que realice de conformidad con los artículos 34 y 37 de la Ley, y lo dispuesto en el presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 109.-Reglas especiales para los casos de reparación en garantía. La reparación en garantía se ajustará a las siguientes reglas:

La reparación procederá excepto cuando:

a. Implique una depreciación patrimonial del bien.

b. Se desnaturalice el bien.

c. Se modifiquen sus características.

d. Se torne impropio para el uso que habitualmente se destina.

e. Se disminuya su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto.

Posterior a la entrega del bien reparado, el comerciante responderá por las faltas que motivaron la reparación mediante el cambio del bien o la devolución del dinero pagado.

Se presumirá que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados, teniendo en cuenta su naturaleza y su finalidad.

A la reparación en garantía le aplican las siguientes reglas:

a) Gratuidad de la reparación. El servicio de reparación será gratuita y comprenderá los gastos relacionados con repuestos y mano de obra; así como todos los gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen como consecuencia de su efectivo cumplimiento.

b) Sobre el plazo y su suspensión. La reparación deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor de quince días naturales contados a partir de la entrega del bien por parte del consumidor, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible, lo cual deberá demostrarse por parte del comerciante mediante criterios objetivos.

En los casos en los que aplique la excepción indicada en el párrafo anterior y el tiempo de reparación supere el plazo de treinta días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo.

El período de suspensión de la garantía comenzará desde que el titular ponga el bien a disposición del proveedor y concluirá con la entrega al titular del bien ya reparado.

c) Sobre el diagnóstico. Previo a la reparación se deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño.

d) Sobre la entrega y alcances de la constancia. Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el presente artículo, el proveedor estará obligado a entregar al titular de la garantía una constancia de reparación donde se indique la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos cuando sea pertinente, la fecha en que el titular de la garantía le hizo entrega del bien y la fecha de devolución del bien por parte del proveedor.

En caso de incumplimiento de las anteriores disposiciones, el consumidor podrá solicitar la sustitución del bien o la devolución del dinero.

[Ficha artículo](#)

Artículo 110.-**Sobre la interposición de la denuncia.** El consumidor podrá presentar la denuncia ante la CNC, por incumplimiento de lo dispuesto en esta sección y en los artículos 34 y 43 de la Ley.

[Ficha artículo](#)

Artículo 111.-**Sobre la carga de la prueba.** La carga de la prueba referente a la entrega del documento de garantía, la idoneidad, conformidad del bien y servicio, así como de su adecuada ejecución corresponderá al comerciante o proveedor.

En caso de incumplimiento total o parcial a lo indicado en este artículo se considerará infracción al inciso l) del artículo 34 y se le imputará la sanción prevista en el inciso b) del artículo 57, ambos de la Ley.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN QUINTA

Rectitud en la publicidad

Artículo 112.-**Sobre la publicidad.** Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitarlos de acuerdo con su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso, precio final 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 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 y cualquier limitación o restricción

que implique la oferta.

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.

Al productor o al comerciante que en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en esta sección o en los numerales 34 y 37 de la Ley, deberá ser obligado por la CNC a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados, sin perjuicio de las demás medidas que pueda aplicar la CNC en uso de sus atribuciones.

[Ficha articulo](#)

Artículo 113.-Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad. La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se regirán por las siguientes reglas de aplicación general:

- a) Debe ajustarse a la naturaleza de los bienes o servicios de que se trate, en particular a sus características, condiciones, contenido, precio final, peso, utilidad o finalidad, cuando corresponda, de modo que no induzcan a error o engaño al consumidor.
- b) El contenido de la publicidad y las condiciones ofrecidas serán exigibles por los consumidores aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. En caso de contradicción entre las condiciones ofrecidas por medio de la publicidad y las establecidas por contrato, prevalecerán aquellas que sean más beneficiosas para el consumidor.
- c) La publicidad no deberá ser encubierta, denigratoria, falsa o abusiva, ni podrá contener ninguna manifestación o presentación visual que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, pueda razonablemente llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y características de los bienes o servicios anunciados, así como el público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.
- d) La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad de bienes o servicios; así como la alineación y orientación usada para divulgar la información adicional deberá presentarse de forma tal que no induzca a error al consumidor.
- e) En caso de publicidad sonora, la velocidad de locución y el fondo utilizado tanto para la información principal, como para la complementaria, explicativa o restrictiva del producto o servicio anunciado, deberá utilizarse de forma tal que no induzca a error al consumidor.
- f) Los resultados de investigaciones o datos obtenidos de publicaciones técnicas o científicas, así como las estadísticas y citas utilizadas, no deberán presentarse en forma exagerada ni fuera de contexto de forma tal que desnaturalice los bienes o servicios ofertados, promocionados o publicitados. El lenguaje científico no podrá ser utilizado para atribuir falsamente la validez de las aseveraciones publicitarias.
- g) Las referencias a datos, investigaciones, encuestas o estadísticas que se efectúen en la publicidad, deben contar con fuentes responsables, identificables y disponibles para su comprobación. Los datos parciales de las investigaciones o estadísticas no pueden utilizarse para conducir a conclusiones distorsionadas. Los anuncios sólo podrán utilizar información científica claramente identificada, comprobable y necesaria para la demostración de calidades objetivas del producto.
- h) La publicidad podrá hacer referencia al término "garantía" o "garantizado" cuando ofrezca condiciones superiores a la garantía otorgada, en cuyo caso deberá informar en qué consisten esas condiciones.

i) El comerciante o proveedor deberá informar la vigencia de la promoción, así como garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la misma.

j) En la oferta, el comerciante o proveedor deberá además informar la cantidad de producto o artículos disponibles durante su vigencia cuando se trate de cantidades limitadas.

[Ficha articulo](#)

Artículo 114.-**Sobre el uso de testimonios y endosos.** La publicidad podrá utilizar testimonios y endosos al producto anunciado siempre y cuando los mismos sean genuinos, verificables y basados en experiencias previas o conocimientos de quien presta la declaración. El testimonio o endoso podrá utilizarse mientras el anunciante tenga razones para creer de buena fe, que quien lo emitió mantiene la opinión o punto de vista expresado.

Los testimonios utilizados en la publicidad deberán observar las siguientes reglas:

a) Podrán utilizarse solamente con el consentimiento de quien lo rinde, salvo que se trate de citas legítimas obtenidas de una fuente previamente publicada o difundida al público en general por un tercero.

b) Los testimonios utilizados deberán referirse al producto que se anuncia.

c) Si el testimonio es reproducido en forma parcial, lo omitido no podrá alterar ni modificar los términos de la porción de la cita que sí es divulgada.

d) No podrán utilizarse testimonios que sean engañosos, aún en casos en que sean literalmente ciertos, pero con implicaciones susceptibles de generar error o engaño.

e) Cuando sean efectuados por quien tiene interés económico en la empresa anunciante o sus productos, deberá indicarse claramente esta circunstancia.

f) No podrá testimoniarse en nombre de grandes grupos no identificables (todas las amas de casa, todos los médicos, etc.).

g) Deberá indicarse claramente cuando se trate de parodias, representaciones o testimonios ficticios.

h) El testimonio, por sí solo, no será considerado ni presentado como prueba de veracidad sobre las aseveraciones que se hacen respecto del producto.

i) Una persona puede rendir testimonio sea en carácter personal, como miembro o como representante de alguna organización; lo cual deberá indicarse expresamente.

j) Si en el testimonio se hace referencia, en nombre de una organización, deberá contarse con las pruebas o autorizaciones correspondientes.

k) El uso de modelos caracterizando una profesión, oficio u ocupación no deberá inducir a confusión y su uso estará siempre limitado por las normas legales y éticas que rigen la profesión, ocupación u oficio caracterizado. La caracterización deberá estar claramente identificada como tal.

l) Se deberá obtener un documento escrito, fechado y firmado por cada una de las personas que rinde su testimonio a favor del producto, el cual deberá incluir información suficiente que permita identificar y localizar a quien lo firma. Este documento deberá conservarse por todo el tiempo que el anuncio pueda ser difundido.

Quedan prohibidas todas las formas de publicidad falsa, engañosa y abusiva, en los términos y con los alcances definidos en el presente reglamento, por cuanto inciden directamente sobre la libertad de elección del consumidor y afectan sus derechos e intereses legítimos.

[Ficha articulo](#)

Artículo 115.-**Principios aplicables a la publicidad.** La publicidad deberá cumplir con los siguientes principios:

- a) **Veracidad:** La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.
- b) **Claridad:** El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.
- c) **Legibilidad:** La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

[Ficha articulo](#)

Artículo 116.-**Publicidad comparativa.** Sin perjuicio de los demás requisitos y condiciones que pudiesen derivarse de la normativa legal aplicable, la publicidad comparativa deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La comparación debe basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable.
- b) La comparación deberá hacerse entre productos o servicios, similares en tipo, usos, categoría y modelo. Están exentos de lo anterior, comparaciones que se hagan para mostrar avances en la técnica o desarrollo de producto, en cuyo caso esta intención deberá ser evidente.
- c) Toda información que se brinde deberá ser objetivamente verificable, y deberá basarse en pruebas realizadas por el anunciante de previo a la primera divulgación del mensaje.
- d) La mención de productos o servicios de la competencia deberá hacerse siempre con respeto y probidad.
- e) En caso de que se comparen precios de un producto o servicio con otros similares, deberá indicarse la fecha en la cual fue obtenido el precio competidor, así como la vigencia del precio propio.

La comparación no es admisible cuando se límite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o de la posición de la empresa en el mercado por encima de sus competidores. En la publicidad deberán indicarse los datos o las fuentes que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 117.-**Promociones.** Todo comerciante al realizar una promoción de un bien o un servicio deberá definir de previo las condiciones básicas para la participación de los consumidores y la selección del ganador. En este sentido deberá informar a los consumidores de modo suficiente y sin perjuicio de lo establecido en el 34 inciso b) de la Ley como mínimo lo siguiente:

- a) **Duración:** Fecha de inicio y de finalización de la promoción.
- b) **Objeto:** Describir de forma clara y suficiente en qué consiste la promoción, cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en la promoción.
- c) **Restricciones:** Las limitaciones deberán ser informadas de manera previa, clara y precisa en su redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no

faciliten previa o simultáneamente los términos de la promoción.

d) **Reclamo del premio o beneficio:** Se deberá informar al consumidor cuál es el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o la persona contacto.

e) **Sorteo:** El sorteo o escogencia del consumidor ganador de la promoción, deberá hacerse ante notario público o cualquier otro medio equivalente y deberá publicarse como principio, por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer la promoción o bien, en un medio de comunicación social y de alcance nacional.

Dicha información deberá estar a disposición de los consumidores para su consulta de la misma forma y por los mismos medios en que se da a conocer la promoción al público consumidor o bien por cualquier otro medio siempre y cuando se informe al consumidor en la publicidad el lugar para encontrarla. También podrá ser remitida en versión digital a la DAC con el fin de que ésta la ponga a disposición de los consumidores; sin perjuicio del deber del comerciante o proveedor de publicarlo por su cuenta. La información antes descrita podrá estar contenida en un reglamento redactado al efecto.

[Ficha articulo](#)

Artículo 118.-**Rectificación de la oferta, la promoción y la publicidad.** Cuando existan incumplimientos a las exigencias previstas en este reglamento, el proveedor estará obligado a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información correcta u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

[Ficha articulo](#)

Artículo 119.-**Carga de la prueba.** La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria, corresponderá al comerciante o proveedor.

[Ficha articulo](#)

Artículo 120.-**Justificación de aseveraciones sobre los productos.** El comerciante o proveedor que en la publicidad utilice descripciones, aseveraciones, afirmaciones o ilustraciones, que se refieran a hechos verificables, deberá estar en posibilidad de justificarlas. La veracidad de la evidencia se valorará en el tanto demuestre no sólo las aseveraciones expresas, sino también, la impresión global que cause o pueda causar el material divulgado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 121.-**Suspensión o aclaración de la publicidad.** La CNC es el órgano con competencia para acoger o rechazar una solicitud de medida cautelar de suspensión en materia de publicidad. Esta medida deberá ser dictada mediante resolución debidamente razonada, de conformidad con los artículos 53, 56, 61 y 71 de la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 122.-**Sobre el uso de avales.** Los logos avales que se incorporen en el empaque de un producto son una garantía de calidad, forman parte integral de la información que se brinda al consumidor, por lo que les son aplicables todas las disposiciones de la Ley y este reglamento.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN SEXTA

Retiro de productos

Artículo 123.-**Sobre el deber de informar.** Con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan un riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo inmediatamente del mercado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 124.-**Sobre el procedimiento de retiro voluntario.** Todo retiro del mercado debe ser comunicado de inmediato a la DAC mediante nota debidamente firmada por el comerciante, acompañada de una declaración jurada simple que contenga:

- a) Indicación clara del riesgo o peligro motivo del retiro.
- b) Identificación de los productos: tipo de bien, modelo, serie, lote y cualquier otra característica que permita individualizar el producto.
- c) Cantidad ingresada al país y la vendida cuando corresponda.
- d) Identificación de las personas físicas o jurídicas a quienes se les vendieron los productos, cuando sea posible.

De igual manera deberá acompañar los documentos de una propuesta de procedimiento para el retiro del mercado y las acciones para remediar la situación de riesgo.

La DAC procederá a analizar la documentación que acompaña la solicitud de retiro del mercado y se pronunciará mediante una resolución administrativa debidamente motivada en cuanto a los alcances de éste en el mercado.

La DAC podrá ordenar cualquier otra medida para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, así como para informarles de modo claro sobre los alcances del retiro y los riesgos que representa el uso o consumo de los productos. Se ordenará una publicación en un medio de comunicación colectiva en aras de alertar a todos los consumidores afectados.

[Ficha articulo](#)

Artículo 125.-**Vigencia.** El periodo de vigencia del retiro será de un año, contado a partir de la fecha de la publicación mencionada en el artículo anterior.

[Ficha articulo](#)

Artículo 126.-**Sobre el procedimiento de retiro obligatorio.** En el supuesto de que sea la Administración quien tenga conocimiento de que un bien o un artículo ha sido objeto de retiro en otros países, la DAC quedará facultada para solicitar al comerciante o proveedor la información descrita en el artículo 124 del presente reglamento, con el fin de tomar las acciones administrativas que en derecho correspondan. Para ello se otorgará el plazo de diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la LGAP.

[Ficha articulo](#)

Artículo 127.-**Otras medidas.** Todo lo indicado en esta sección es sin perjuicio de las medidas que pueda ordenar la CNC conforme a la Ley y este reglamento. También sin perjuicio de las acciones que en defensa de sus derechos e intereses legítimos y económicos puedan plantear los consumidores ante la CNC o cualquier otro órgano competente.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN SÉTIMA

Ventas a domicilio y derecho de retracto

Artículo 128.-**Ventas a domicilio o fuera del establecimiento comercial.** Son todas aquellas que se lleven a cabo fuera del local o establecimiento del comerciante o proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien.

[Ficha articulo](#)

Artículo 129.-**Indicación del domicilio del vendedor.** La factura o comprobante de compra que se entregará al comprador, deberá indicar el domicilio del vendedor o bien el lugar que éste tenga previsto para la devolución de mercaderías o para la atención de consumidores. A falta de dicha indicación se entenderá como su domicilio cualquiera de las oficinas o locales que mantenga abiertos al público, aunque sean de carácter temporal o incluso -en última instancia- el domicilio de su representante legal.

El comerciante está obligado a notificar por un medio de comunicación de alcance nacional a todos los consumidores cualquier cambio en su domicilio, a efectos de que puedan hacer valer sus derechos.

[Ficha articulo](#)

Artículo 130.-**Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto.** Dentro de los ocho días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad. Para estos efectos deberá enviar un escrito, ya sea al domicilio del vendedor, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega; salvo que el vendedor se niegue o imposibilite la obtención de tal constancia en cuyo caso el consumidor podrá probar la diligencia por cualquiera de los demás medios probatorios previstos en el numeral 298 de la LGAP.

El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

Se tendrá por bien ejercido el derecho de retracto si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado éste, en la factura, una dirección incierta, errónea o inexistente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 131.-**Venta de servicios.** En la venta de servicios, el retracto sólo procederá en el tanto éstos no se hubieren prestado efectivamente. Si fueron pactados a tractos, el retracto sólo alcanzará la parte no realizada antes del recibo del aviso de rescisión, debiendo el comprador pagar proporcionalmente por la parte recibida.

[Ficha articulo](#)

Artículo 132.-**Obligaciones del comprador.** Si el comprador ya ha recibido los bienes adquiridos, deberá devolverlos sin uso y en las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta. En todos los casos, se deberá además devolver la factura o comprobante de pago original.

[Ficha articulo](#)

Artículo 133.-**Obligaciones del vendedor.** El comerciante o proveedor contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos, de lo cual deberá extender el recibo correspondiente.

El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución.

Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.

A las transacciones realizadas mediante comercio electrónico les aplicará lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 7472 y el presente reglamento. En todo caso, el derecho de retracto que le asiste al consumidor debe ser ejercido por el mismo medio que este último utilizó para manifestar su consentimiento y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago.

(Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 2º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

En caso de no existir acuerdo, el consumidor podrá acudir a la CNC.

[Ficha articulo](#)

Artículo 134.-**Recibo de los bienes y ratificación de la venta.** Salvo caso de error o prueba en contrario, cuando el comprador que haya dado aviso de rescisión reciba personalmente y con posterioridad al aviso los bienes comprados, se presumirá la definitiva ratificación del negocio, teniéndose el retracto por no puesto.

[Ficha articulo](#)

Artículo 135.-**Excepciones al derecho de retracto.** No procederá el derecho al retracto en los siguientes casos:

a) Tratándose de bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.

b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el

vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

Si los bienes estuviesen en proceso de fabricación o preparación, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho. Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.

Los comerciantes que vendan este tipo de bienes deberán advertir al consumidor la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato, en caso de existir, o en otro documento.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN OCTAVA

Conciertos y otros espectáculos públicos

Artículo 136.-Espectáculos públicos como prestación futura de servicios. A esta sección le serán aplicables las disposiciones contenidas en el Capítulo IX, sobre las ventas a plazo y prestación futura de servicios del presente reglamento.

El ofrecimiento de espectáculos públicos que no cuenten con la autorización dispuesta en el párrafo anterior, implicará responsabilidad para todos los agentes económicos involucrados en la organización, producción, venta de boletos, promoción y comercialización del evento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 137.-**Contenido de boletos o tiquetes.** El comerciante deberá informar al consumidor de modo claro, veraz y suficiente, sobre todos los elementos relevantes para la adopción de una decisión de consumo informada en cuanto al evento promocionado. Entre ellos la fecha, la hora, el lugar donde se llevará a cabo, los puntos de venta o medios electrónicos para su adquisición.

También deberá incluir al menos en los boletos o tiquetes:

- a) El precio.
- b) Numeración e identificación del tipo de boleto.
- c) El nombre del organizador del evento.
- d) Número de cédula de persona física o jurídica, teléfono y dirección física del organizador.
- e) El nombre y la cédula de persona física o jurídica del comercializador o quien vende, el teléfono y la dirección física.

El precio de los boletos o tiquetes deberá estar indicado de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos o cargos adicionales cuando correspondan.

[Ficha articulo](#)

Artículo 138.-**Variación en las condiciones contractuales.** En caso de que sobrevenga una variación en las condiciones esenciales, tales como el precio, el lugar, la fecha, o la persona o personas que brindarán el espectáculo originalmente informadas sobre el concierto o espectáculo, el comerciante o proveedor, así como los demás responsables del evento, deberán informar de modo suficiente y generalizado sobre estas variaciones en medios de circulación nacional y a través de los distintos mecanismos utilizados para promover y comercializar el espectáculo público.

Asimismo, deberán detallar en el acto de la comunicación el procedimiento que deberán seguir los interesados que no acepten las variaciones para solicitar la devolución del dinero pagado; tanto para las compras efectuadas en efectivo, como aquellas realizadas con tarjeta de crédito o débito.

[Ficha articulo](#)

Artículo 139.-**Sobre la cancelación del concierto o espectáculo.** De presentarse una imposibilidad material para realizar el concierto o espectáculo según las condiciones esenciales originalmente informadas, se deberá proceder a la devolución inmediata de la totalidad de lo pagado por el consumidor por el boleto o tiquete de entrada.

[Ficha articulo](#)

Artículo 140.-**Sobre la devolución del dinero.** En caso de cancelación del concierto o espectáculo, se deberá proceder a la devolución de todo el dinero cancelado por los consumidores por el mismo medio utilizado para su adquisición.

En caso de compras realizadas en efectivo la devolución se realizará a través del comerciante, la plataforma de venta de tiquetes o el punto de venta, en un plazo máximo de setenta y dos horas contado a partir de la cancelación del evento. Para efectuar dicha devolución el comerciante deberá tomar las medidas necesarias para disponer del lugar adecuado y los medios idóneos para la atención expedita de las devoluciones a los consumidores.

Cuando se hayan adquirido entradas por medio de tarjeta de crédito o débito, el reembolso deberá realizarse por intermedio de las entidades emisoras, quienes deberán proceder a la reversión indicada sin mediar la formulación de contracargos por parte de los afectados. Lo anterior debe hacerse en el plazo máximo de veinticuatro horas posteriores al traslado de fondos por parte de la entidad adquirente.

Para el cumplimiento de lo anterior, las empresas tiqueteras o plataformas de venta de entradas, deberán suministrar a las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito, toda la información requerida para la efectiva identificación de las transacciones correspondientes al evento cancelado, esto en el plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir de la cancelación del espectáculo público. Asimismo, las entidades adquirentes deberán trasladar los fondos identificados a cada una de las entidades emisoras, en el plazo máximo de veinticuatro horas contados a partir del recibo de la información de las empresas tiqueteras.

En caso de sobrevenir alguna imposibilidad para utilizar este medio, el consumidor deberá informarlo al comerciante o a las empresas tiqueteras o plataformas de venta de entradas y señalar alguna alternativa para que éste proceda a la devolución del monto cancelado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 141.-**Deber de informar a la DAC.** En caso de variación de condiciones contractuales o cancelación del concierto o espectáculo público, el comerciante que lo promovió, la empresa tiquetera o plataforma de venta de entradas y los puntos de venta, así como las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito, deberán informar a la DAC, bajo declaración jurada autenticada por notario público autorizado, en el plazo de tres días naturales contados a partir de que se materialice alguno de los supuestos indicados anteriormente, sin requerir prevención o apercibimiento por parte de la DAC; al menos lo siguiente:

Empresa Organizadora:

- a) Persona física o jurídica promotora u organizadora del espectáculo, nombre de su (s) representante (s) legal (es), medios de contacto y lugar para recibir notificaciones.
- b) Nombre de la (s) empresa (s) tiquetera (s), su (s) representante (s) legal (es) y medios de contacto.
- c) Nombre y medios de contacto, de las demás personas físicas y jurídicas involucradas en la producción del evento.
- d) El detalle del total de entradas vendidas y el nombre completo de los compradores, así como el medio de pago utilizado.
- e) Desglose completo de la devolución de los importes de las entradas pagadas en efectivo, indicando en cada caso el nombre de cada comprador, la cantidad de entradas adquiridas, el lugar de compra, el monto de la devolución.
- f) En el supuesto de que al momento de la presentación de la declaración jurada, aún resten montos por devolver, exponer las razones para ello.

Empresa Tiquetera, plataforma de venta y puntos de venta:

- a) Nombre de la tiquetera, plataforma de venta o punto de venta y de su (s) representante (s) legal(es), medios de contacto y lugar para recibir notificaciones.
- b) Persona física o jurídica con la que se contrató la prestación de servicios para el evento cancelado, nombre de su (s) representante (s) legal (es) y medios de contacto.
- c) El desglose completo de la cantidad de entradas o tiquetes vendidos, el medio utilizado para su venta directa o por medio de tarjeta de crédito o débito, el nombre de todos los compradores afectados, la cantidad de entradas adquirida por cada uno, el medio de compra utilizado, el monto de cada venta y el total de la taquilla colocada o vendida. Para el caso de pagos mediante tarjeta de crédito y débito, el nombre y medios de contacto de la entidad o entidades que fungieron como adquirentes, en el procesamiento de las transacciones.

Entidad o entidades financieras que fungen como adquirentes:

- a) Nombre de la entidad o entidades financieras que fungen como adquirentes en el procesamiento de las transacciones y de su (s) representante (s) legal (es), medios de contacto y lugar para recibir notificaciones.
- b) Persona física o jurídica con la que se contrató la prestación de servicios para el evento cancelado, nombre de su (s) representante (s) legal (es) y medios de contacto.
- c) El desglose completo de la cantidad de entradas o tiquetes pagados mediante tarjetas de débito o crédito especificando en cada caso el nombre del tarjetahabiente, el nombre de la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito, el monto de la transacción y la fecha en que el contracargo fue efectuado de oficio.

[Ficha artículo](#)

Artículo 142.-**Sobre la responsabilidad.** La responsabilidad prevista en el artículo 35 de la Ley, aplicará tanto al productor u organizador, la empresa tiquetera o plataforma de venta de entradas, los puntos de venta, y a las entidades adquirentes.

La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan.

[Ficha artículo](#)

Artículo 143.-**Remisión al Ministerio Público.** Cuando por incumplimiento de lo dispuesto en esta sección, se entienda infringido el artículo 63 de la Ley, la DAC procederá a trasladar el caso al Ministerio Público para su conocimiento y trámite.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO V

Procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 144.-**Principios.** La CNC regirá sus actuaciones sujeta a los principios de oralidad, celeridad e intermediación de la prueba. Deberá ajustar su actuación al procedimiento y las normas de funcionamiento establecidas en este reglamento y, supletoriamente, al CPCA, al Libro II de la LGAP y demás normas aplicables.

[Ficha artículo](#)

Artículo 145.-**Inicio del procedimiento.** El procedimiento se iniciará por la presentación de una denuncia de conformidad con el artículo 56 de la Ley. Cualquier persona física o jurídica tiene derecho a denunciar ante la CNC las violaciones a las disposiciones de la Ley y el presente reglamento.

Los órganos de la Administración Pública y las organizaciones de consumidores podrán denunciar ante la CNC la afectación de derechos e intereses colectivos de los consumidores en los términos dispuestos en la Ley.

[Ficha artículo](#)

Artículo 146.-**Presentación de denuncias.** Las denuncias por infracción a la Ley podrán ser presentadas ante la UTA de la CNC, o bien ante cualquier oficina del MEIC, quien deberá remitirla de inmediato y sin más trámite a la primera.

[Ficha artículo](#)

Artículo 147.-**Requisitos de la denuncia.** Toda denuncia deberá presentarse por escrito firmado, en idioma español y cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Datos personales del denunciante y lugar para recibir notificaciones.
- b) Relación sucinta del hecho u omisión que la motiva.
- c) Datos del proveedor contra el que se plantea la denuncia y la dirección donde puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia donde contrató el bien o servicio.
- d) Aportar las pruebas con que cuente para el sustento de la denuncia.

La denuncia no está sujeta a otras formalidades ni requerirá de autenticación.

[Ficha articulo](#)

Artículo 148.-**Sobre la condición de artesano y pequeño industrial.** La condición de artesano y pequeño industrial conforme a lo establecido en la Ley y este Reglamento, deberá ser acreditada por el interesado mediante una declaración jurada simple que contenga como mínimo:

- a) Artesano: descripción de la actividad a la que se dedica.
- b) Pequeño industrial: ingreso anual.

[Ficha articulo](#)

Artículo 149.-**Admisibilidad y subsanación.** La UTA contará con un plazo máximo de treinta días hábiles para estudiar y pronunciarse sobre la admisibilidad de la denuncia. Las denuncias notoriamente improcedentes o inadmisibles serán rechazadas de plano por este órgano.

Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva, o no llene los requisitos de la denuncia, se prevendrá al denunciante que corrija los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a diez días hábiles. De no corregirlos, la denuncia será rechazada de plano por el órgano técnico.

Contra la resolución que rechaza una denuncia, únicamente procede el recurso de apelación, que deberá ser interpuesto dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación y será conocido por la CNC.

[Ficha articulo](#)

Artículo 150.-**Conciliación.** Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, el órgano técnico convocará a una audiencia de conciliación a los interesados.

La audiencia de conciliación podrá realizarse en las instalaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor o en sedes alternas previamente informadas a las partes.

El resultado de la audiencia se hará constar en un acta que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7727. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos previstos en el artículo 9° de la Ley mencionada.

Una vez iniciada la audiencia y a instancia de los interesados, a juicio del conciliador podrá suspenderla por una única vez.

En caso de que el consumidor no se presente a la audiencia de conciliación contará con un plazo de diez días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a la fecha fijada para la celebración de la conciliación, para manifestar su interés en continuar con el procedimiento.

De no recibir manifestación por parte del consumidor, se procederá al archivo del expediente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 151.-**Consulta a la CNC.** La UTA resolverá aquellas cuestiones previas surgidas durante el curso del procedimiento y que le pongan fin, debiendo elevar la consulta de inmediato a la CNC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 292 de la LGAP para su conocimiento y resolución.

[Ficha articulo](#)

Artículo 152.-**Auto de apertura y traslado de cargos.** Los funcionarios de la UTA se constituirán inmediatamente en órgano director y se procederá a dar inicio al procedimiento con el respectivo traslado de cargos.

La resolución que da inicio al procedimiento tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación del proveedor presuntamente responsable.
- b) Descripción sucinta de los hechos que motivan la apertura del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- c) Indicación del derecho a formular alegaciones y aportar prueba.

Cuando corresponda, también se especificarán las medidas cautelares que disponga la CNC de conformidad con el artículo 61 de la Ley, sin perjuicio de las que se puedan adoptar con posterioridad durante el trámite del procedimiento.

Contra la resolución que inicia el procedimiento, proceden los recursos de revocatoria y apelación, que deberán ser interpuestos dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación. El recurso de revocatoria será resuelto por el órgano director y el de apelación por la CNC.

[Ficha articulo](#)

Artículo 153.-**Comparecencia.** El procedimiento se tramitará mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba, alegatos y conclusiones de las partes que fueren pertinentes, y en dicho acto deberá ser indicado y/o ratificado el medio o lugar para recibir notificaciones.

La citación a la comparecencia se hará con quince días hábiles de anticipación. De lo actuado en la comparecencia se levantará el acta de conformidad con el artículo 188 del presente reglamento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 154.-**Prueba para mejor resolver.** La CNC podrá ordenar prueba para mejor resolver, de forma excepcional, cuando lo estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos denunciados. Una vez presentada la información prevenida, se dará a la contraparte audiencia por el plazo de tres días hábiles para lo que en derecho corresponda.

[Ficha articulo](#)

Artículo 155.-**Procedimiento sumario para hechos de mera constatación.** Si de la comprobación material de las pruebas aportadas en la denuncia, se derivan indicios suficientes para demostrar el incumplimiento de las obligaciones del agente económico establecidas en la Ley, y no resulte necesario que, previo a la imposición de la respectiva sanción, sea precedida por una

investigación tendiente a la comprobación de la falta, se tramitará el asunto mediante procedimiento administrativo sumario de conformidad con el Título Sexto, Capítulo Segundo de la LGAP.

[Ficha artículo](#)

Artículo 156.-**Resolución final.** Concluida la instrucción del expediente, será trasladado a la CNC para su resolución final, de conformidad con los artículos 56 de la Ley y 329 de la LGAP.

[Ficha artículo](#)

Artículo 157.-**Criterios de valoración.** Para determinar la sanción a imponer, la CNC deberá tomar en consideración los siguientes criterios de valoración:

- a) El riesgo para la salud, la seguridad de los consumidores o el medio ambiente.
- b) La posición del infractor en el mercado.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El carácter intencional de la infracción.
- e) La gravedad de la infracción.
- f) La reincidencia del infractor.
- g) El daño o perjuicio ocasionado al consumidor, o a la sociedad en general.

Cuando de la violación de una norma derive necesariamente la comisión de otra u otras infracciones, se deberá imponer la sanción correspondiente a la multa más alta.

[Ficha artículo](#)

Artículo 158.-**Recurso contra el acto final.** La resolución final de la Comisión tendrá recurso de reposición el cual deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la comunicación del acto. De no interponerse recurso, o bien, resuelta la reposición, se tendrá por agotada la vía administrativa.

Las resoluciones finales emanadas de la CNC podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

[Ficha artículo](#)

Artículo 159.-**Publicidad de la resolución.** La CNC puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social, la sanción u orden impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Actual o potencial riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.
- b) Afectación del ambiente.
- c) Incumplimiento de los estándares de calidad o reglamentos técnicos respectivos.

- d) Reincidencia según se define en el artículo 2° de este reglamento.
- e) Lesión directa o potencial a los intereses de la generalidad de los consumidores.

[Ficha articulo](#)

Artículo 160.-**Notificaciones.** La primera notificación al denunciado, en caso de ser una persona jurídica, deberá ser realizada en el domicilio social establecido por el Registro Mercantil, salvo que ésta haya señalado a la Administración su interés de recibir las notificaciones por otro medio.

En caso de que el denunciado no cuente con un domicilio social, o permanecieran cerrados, fueran imprecisos, inciertos o inexistentes, la primera notificación deberá realizarse de conformidad con el siguiente orden:

- a) En el establecimiento comercial con persona mayor de edad debidamente identificada, entiéndase agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
- b) En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior, estuviere cerrada o no existiere.
- c) En cualquier domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal.

Las posteriores notificaciones deberán ser realizadas en el lugar o medio indicado por éste.

Cuando el denunciado tenga varios puntos de venta podrá señalar un solo lugar para recibir notificaciones.

La notificación a las partes se realizará en el lugar señalado, caso contrario se procederá a la notificación automática.

Operará la notificación automática cuando fuere imposible llevar a cabo la notificación por causas ajenas a la Administración, o bien éste permaneciera cerrado, fueran impreciso, incierto o inexistente.

En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley General de la Administración Pública y sus reformas y la Ley de Notificaciones Judiciales, N° 8687 y sus reformas.

Constituirá el delito de desobediencia a la autoridad previsto en el artículo 68 de la Ley, la inobservancia de las órdenes emanadas de la Comisión Nacional del Consumidor, y su notificación deberá hacerse de modo personal.

[Ficha articulo](#)

Artículo 161.-**Casos de infracción al artículo 67 de la Ley.** En los casos de infracción al artículo 67 de la Ley, servirá como denuncia la certificación formal que expedirá la dependencia respectiva, indicando: nombre o razón social del denunciado, calidades o datos generales de identificación, dirección exacta del establecimiento, listado preciso de los informes, documentos o muestras que no fueron entregados por el denunciado, plazo que se le concedió para cumplir, copia de la solicitud con fecha de recibido y constancia de que, vencido el plazo, se incumplió con lo requerido.

Estos casos se tramitarán mediante procedimiento administrativo sumario, teniéndose el expediente por instruido mediante la mencionada certificación y procediendo directamente a brindar la audiencia del artículo 324 de la LGAP. En el caso de que la CNC tenga por comprobada la infracción, en el acto final deberá ordenar al infractor que cumpla con lo originalmente requerido, dentro del plazo que al efecto se le señalará y que no será menor de diez días hábiles, bajo apercibimiento de que de no hacerlo se procederá a testimoniar piezas al Ministerio Público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley.

En la valoración del caso, la CNC estará obligada a sopesar la razonabilidad y justificación del requerimiento hecho al denunciado, de manera tal que se le exonere en los casos en que los informes, documentos o muestras solicitadas, se consideren excesivos o ajenos a las funciones del MEIC.

[Ficha artículo](#)

Artículo 162.-**Preconstitución de prueba.** Desde el momento mismo de la recepción de la denuncia, la UTA 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.

[Ficha artículo](#)

Artículo 163.-**Arbitraje.** Cuando las partes decidan recurrir al arbitraje en los términos del artículo 58 de la Ley, se aplicarán las reglas de la legislación procesal común.

Los órganos y entidades gremiales, representativas del sector, podrán formar sus propios centros de arbitraje y mantener registros de árbitros de reconocido prestigio. Es entendido, en todo caso, que su intervención deberá ser consentida por todas las partes interesadas.

La decisión de someter al arbitraje un caso no impedirá que la CNC 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 MEIC, con la que se continuarán los trámites.

La imposición obligatoria del arbitraje, por parte del adherente en los contratos de adhesión se tendrá por no puestas, en virtud del principio de irrenunciabilidad de derechos consagrado en la Ley y el presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 164.-**Sobre el registro de árbitros de la CNC.** Las personas acreditadas como árbitros que deseen resolver conflictos o diferencias que surjan en el marco de la Ley, deberán presentar una solicitud ante la UTA acompañada de los respectivos atestados para ser incluidos en el registro establecido en el artículo 58 de la Ley.

La lista-registro mencionada estará disponible al público.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Medidas cautelares y preventivas

Artículo 165.-**Medidas cautelares.** Cuando corresponda, la CNC podrá disponer las medidas cautelares que estime necesarias de conformidad con el artículo 61 de la Ley y lo dispuesto en el CPCA.

Después de recibida una denuncia, y aun cuando no se haya tramitado o agotado la etapa de conciliación, la UTA podrá solicitar a la CNC la aplicación de medidas cautelares tales como ordenar el congelamiento o decomiso de bienes o productos, u ordenar la suspensión o cese de los hechos denunciados.

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.

Para la adopción de una medida cautelar en el procedimiento se deberá seguir el trámite descrito en el CPCA.

[Ficha artículo](#)

Artículo 166.-**Sobre el informe técnico.** Al acordar la medida, la CNC podrá requerir la inmediata realización de un estudio técnico que determine la necesidad de mantener la medida cautelar dictada. Dicho estudio técnico no será necesario cuando el hecho denunciado sea evidente y manifiesto.

El plazo para rendir el informe no podrá exceder de dos meses, salvo casos debidamente calificados que conforme a las reglas de la ciencia, la técnica, la lógica o la conveniencia, requieran un plazo mayor para realizarlo.

Transcurrido el plazo, debe darse audiencia por tres días hábiles a los particulares afectados por esta medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan.

Cumplido ese trámite, la CNC, mediante resolución fundada, deberá resolver lo que corresponda, incluyendo si procede o no mantener 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 alguna institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.

[Ficha artículo](#)

Artículo 167.-**Medida preventiva.** En los casos que la CNC considere oportuno, y siempre y cuando el daño al consumidor no sea inminente, la CNC podrá emitir una prevención de suspender, cesar o corregir el hecho denunciado en un plazo no superior a diez días hábiles.

De cumplirse con lo prevenido, previa verificación se procederá al archivo del expediente administrativo. Caso contrario, se continuará con el procedimiento administrativo.

Esta prevención se efectuará únicamente en aquellos asuntos que reúnan las siguientes características:

- a) Que no se haya causado daño individualizado a un consumidor.
- b) Que se trate de un asunto subsanable en materia de información básica a la generalidad de los consumidores como es la indicación del precio de los bienes y servicios, la inclusión de los impuestos correspondientes en el precio final y los sistemas de venta a crédito.

En caso de reincidencia, no será aplicable la prevención contemplada en este artículo.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO VI

Disposiciones comunes a la Comisión para Promover la Competencia y a la Comisión Nacional

del Consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Sobre las sesiones

Artículo 168.-**Designación del Presidente.** El Presidente será nombrado de entre los miembros de la respectiva Comisión, por la mayoría absoluta de sus miembros, y durará en su cargo dos años, pudiendo ser reelecto.

[Ficha artículo](#)

Artículo 169.-**Facultades de los Presidentes de las comisiones.** El Presidente tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Presidir, con todas las facultades necesarias para ello, las reuniones del órgano, las que podrá suspender en cualquier momento por causa justificada;
- b) Velar porque la Comisión cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función;
- c) Fijar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores del órgano;
- d) Convocar a sesiones extraordinarias;
- e) Confeccionar el orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas al menos con tres días de antelación;
- f) Resolver cualquier asunto en caso de empate, para cuyo caso tendrá voto de calidad;
- g) Actuar como vocero de la Comisión ante cualquier instancia;
- h) Ejecutar los acuerdos de la Comisión; y,
- i) Las demás que le asignen las leyes y los reglamentos.

[Ficha artículo](#)

Artículo 170.-**Designación del secretario.** Cada comisión nombrará un secretario, quien podrá o no ser uno de sus propios miembros, y que tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Levantar las actas de las sesiones del órgano;
- b) Comunicar las resoluciones del órgano, cuando ello no corresponda al presidente; y
- c) Las demás que le asignen la ley o los reglamentos.

El nombramiento del secretario será por un plazo de dos años prorrogable automáticamente por el mismo plazo, salvo acuerdo en contrario.

[Ficha artículo](#)

Artículo 171.-**Designación de presidente o secretario ad ínterim.** En caso de ausencia o de enfermedad y, en general, cuando concurra alguna causa justa, el presidente y el secretario de la comisión serán sustituidos por un presidente y un secretario ad ínterim, designando al primero necesariamente de entre los restantes miembros propietarios o que estén fungiendo como tales en la sesión.

[Ficha artículo](#)

Artículo 172.-**Frecuencia de las sesiones.** Cada comisión se reunirá ordinariamente al menos una vez por semana, en la hora y fecha que se designe, y para lo cual no hará falta convocatoria especial.

Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una convocatoria por escrito, con una antelación mínima de veinticuatro horas, y acompañando copia del orden del día, salvo los casos de urgencia.

No obstante, quedará válidamente constituida la comisión, sin cumplir todos los requisitos referentes a la convocatoria o al orden del día, cuando asistan todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

[Ficha artículo](#)

Artículo 173.-**Quórum de las sesiones.** Para sesionar se requiere de la presencia de cuatro miembros de la COPROCOM, y de tres miembros de la CNC.

[Ficha artículo](#)

Artículo 174.-**Asistencia y votaciones.** Las sesiones de las comisiones serán siempre privadas, pero el órgano podrá disponer, acordándolo así por unanimidad de sus miembros propietarios presentes, que tengan acceso a ellas el público en general o bien ciertas personas o asesores, concediéndoles o no el derecho de participar en las deliberaciones con voz pero sin voto.

Tendrán derecho a asistir con voz pero sin voto los miembros suplentes de las Comisiones. Los suplentes que actúen como tales en las sesiones, devengarán media dieta.

También tendrán derecho a asistir con voz pero sin voto, los directores y jefes de la UTA que corresponda, salvo que la Comisión pertinente disponga lo contrario o bien solicite su retiro momentáneo para la discusión de los asuntos que así lo ameriten.

Los acuerdos serán adoptados por no menos de tres votos de los miembros propietarios de la COPROCOM y dos votos en el caso de la CNC. Quien decida salvar su voto, deberá razonarlo en el acta, quedando en tal caso exento de las responsabilidades que en su caso pudieren derivarse de los acuerdos.

No podrá ser objeto de acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que sea declarada su urgencia por el voto favorable de todos los miembros.

[Ficha artículo](#)

Artículo 175.-**Impedimento, excusa y recusación.** Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el Capítulo V del Título I del Código Procesal Civil.

Igualmente, serán motivos de excusa para los miembros de la COPROCOM cuando algún agente económico del que sea propietario, director, representante, abogado o consultor, sea competidor de algún agente económico involucrado en un procedimiento o investigación; así como en asuntos que interesen de la misma forma a su cónyuge, a sus ascendientes o descendientes, hermanos, cuñados, tíos y sobrinos carnales, suegros, yernos, padrastros, hijastros, padres o hijos adoptivos.

El procedimiento que se debe seguir en estos casos, es el establecido en el Código referido.

[Ficha articulo](#)

Artículo 176.-**Plazo para comunicar ausencias, excusas o inhibiciones.** En caso de ausencia temporal de un miembro propietario, o de impedimento o excusa para conocer un asunto incluido en la convocatoria a sesión, éste deberá comunicar esa circunstancia por escrito al director, al menos durante la jornada laboral del día anterior a la celebración de la sesión, con el fin de que convoque a uno de los miembros suplentes.

[Ficha articulo](#)

Artículo 177.-**Suplencias.** Sin perjuicio del derecho que tienen los miembros suplentes de asistir a todas las sesiones, cuando un miembro suplente sea llamado a sustituir a un propietario, deberá ser convocado de acuerdo a un rol que la comisión acuerde para ese efecto, al menos el día anterior a la celebración de la sesión.

A los suplentes les corresponderá estar disponibles para asistir a sesión de conformidad con el rol acordado.

[Ficha articulo](#)

Artículo 178.-**Justificación de ausencias.** Salvo casos de fuerza mayor debidamente demostrados, únicamente se considerarán justificadas las ausencias de los miembros propietarios o a los que les corresponda fungir en esa condición, por motivos de enfermedad, viaje fuera del país, laborales impostergables o indelegables.

[Ficha articulo](#)

Artículo 179.-**Causales de remoción.** Las causales de remoción de los miembros de las comisiones previstas en los artículos 23 y 50 de la Ley, son aplicables tanto a los miembros propietarios como a los suplentes.

Para efectos de la causal prevista en el inciso e) de esos artículos se computarán únicamente las ausencias injustificadas.

En caso de que para algún miembro de las comisiones se configure una causal de remoción, el Director Ejecutivo respectivo deberá comunicarlo así al Ministro con el fin de que proceda conforme con lo dispuesto en la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 180.-**Acta de las sesiones.** De cada sesión se levantará un acta, que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha

celebrado, los puntos principales de la deliberación, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos. No será necesario consignar en el acta el texto íntegro de los votos tomados en la decisión de expedientes sometidos a conocimiento y resolución de las comisiones.

Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de esa aprobación, carecerán de firmeza los acuerdos tomados, a menos que se acuerde su firmeza inmediata por las dos terceras partes de los miembros presentes.

Las actas serán firmadas por el presidente y el secretario, así como por aquellos miembros que hubieren hecho constar su voto disidente.

[Ficha artículo](#)

Artículo 181.-**Recurso de revisión de los acuerdos.** En caso de que alguno de los miembros del órgano interponga recurso de revisión contra un acuerdo, éste será resuelto al conocerse el acta de esa sesión, a menos que, por tratarse de un asunto que el presidente juzgue urgente, prefiera conocerlo en sesión extraordinaria.

El recurso de revisión deberá ser planteado a más tardar al discutirse el acta y se resolverá en la misma oportunidad.

Las simples observaciones de forma, relativas a la redacción de los acuerdos, no serán consideradas para efectos del inciso anterior como un recurso de revisión.

[Ficha artículo](#)

Artículo 182.-**Votos de las Comisiones.** La COPROCOM y la CNC decidirán los expedientes sometidos a su consideración mediante un acto administrativo debidamente motivado. Adoptado el acuerdo, la resolución será redactada en el plazo que no deberá exceder de quince días hábiles, considerándose la demora injustificable como negligencia, para los efectos del artículo 50 inciso b) de la Ley.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Sobre el procedimiento

Artículo 183.-**Integración y funciones de las Unidades Técnicas de Apoyo.** Cada UTA será responsable de realizar todos los estudios e investigaciones sobre asuntos que le compete resolver a la comisión respectiva. Su jefatura, o cualquiera de sus funcionarios, fungirán como órgano director de los procedimientos administrativos, salvo que la comisión disponga otra cosa.

[Ficha artículo](#)

Artículo 184.-**Notificaciones por medios electrónicos.** Las partes podrán señalar como medios para atender sus notificaciones una cuenta de correo electrónico o un número de telefacsímil. En estos casos, valdrá como prueba de la notificación la constancia del funcionario encargado de que envió la notificación. En todos los casos el funcionario encargado deberá corroborar que la notificación fue recibida en forma completa, adjuntando la respectiva constancia en el expediente.

[Ficha artículo](#)

Artículo 185.-**Información confidencial.** Las Unidades Técnicas de la COPROCOM y la CNC, como órgano director de los procedimientos, deberán determinar cuál información de la aportada por las partes tiene carácter confidencial, ya sea de oficio o a petición de la parte interesada. La información determinada como confidencial deberá conservarse en legajo separado y a ella sólo tendrán acceso los representantes o personas debidamente autorizadas de la parte que aportó la información.

La Unidad Técnica podrá requerir a la parte que suministró información confidencial, que presente un resumen no confidencial de ésta, el cual pasará a formar parte del expediente al que tienen acceso las partes y cualquier abogado en los términos del artículo 272 de la LGAP.

[Ficha articulo](#)

Artículo 186.-**Responsabilidad del denunciante.** La responsabilidad del denunciante, en caso de denuncia calumniosa, se regirá por lo previsto en la legislación penal correspondiente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 187.-**Acceso al expediente.** Durante toda su tramitación, el acceso a los expedientes se regulará por lo dispuesto en los numerales 272 a 274 de la LGAP.

[Ficha articulo](#)

Artículo 188.-**Comparecencia.** Los procedimientos administrativos ordinarios se tramitarán mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes.

De estas comparecencias se levantará un acta que contendrá el registro de los asistentes, sus firmas, la fecha, el número de expediente, la hora de inicio, la de finalización y la firma del órgano director. De la comparecencia se conservará un registro digital de voz y/o video que sustituirá la transcripción íntegra de lo acontecido, salvo que el órgano director del procedimiento determine lo contrario en aplicación de lo dispuesto en la Ley N° 7600, "Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad".

[Ficha articulo](#)

Artículo 189.-**Desistimiento de la parte interesada.** Cuando en los casos sometidos a conocimiento de las comisiones, se presente un desistimiento, se estará conforme a lo dispuesto en el numeral 339 inciso 3) de la LGAP.

En el caso de la CNC, se tendrá automáticamente a la DAC, por medio del Departamento respectivo, como parte interesada para efectos de continuar los trámites.

[Ficha articulo](#)

Artículo 190.-**Levantamiento del velo social.** La COPROCOM y la CNC podrán prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económicos y comerciantes cuando no correspondan a la

realidad de los hechos investigados. En estos casos, se enderezarán los procedimientos contra el establecimiento o persona física o jurídica, de hecho o de derecho, que aparezca externamente como titular de la empresa o actividad económica objeto de indagación. De conformidad con el artículo 70 de la Ley.

[Ficha artículo](#)

Artículo 191.-**Recursos contra las resoluciones finales.** Contra las resoluciones finales o que le pongan término al proceso, dictadas por las Comisiones, sólo cabrá recurso de reposición dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la última comunicación del acto.

[Ficha artículo](#)

Artículo 192.-**Ejecutoriedad de las resoluciones.** Las resoluciones de la COPROCOM y CNC serán ejecutadas en los términos del numeral 149 de la LGAP. En particular, las sanciones de multa que imponga la segunda lo serán conforme al inciso l), acápite a) de dicha norma. La certificación será expedida por el secretario de la CNC o COPROCOM según corresponda, una vez cumplidas las dos intimaciones que menciona el artículo 150 inciso 2) de esa Ley, y se enviará a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado.

En todo caso, una vez notificada la resolución que impone la multa, la parte sancionada deberá hacer el pago correspondiente mediante entero de gobierno dentro del plazo de diez días hábiles y deberá presentar el original o copia certificada a la comisión que corresponda.

Las comisiones deben llevar un registro actualizado de las multas impuestas y las pagadas.

[Ficha artículo](#)

Artículo 193.-**Envío al Ministerio Público, Procuraduría General de la República o cualquier otra institución.** Se comisiona a las Unidades Técnicas de Apoyo para que envíen mediante oficio y por mandato de las Comisiones, las piezas testimoniadas de los expedientes administrativos al Ministerio Público, a la Procuraduría General de la República, o a cualquier otra institución según corresponda.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Responsabilidad

Artículo 194.-**Régimen de responsabilidad.** Los agentes económicos y los proveedores de bienes o servicios, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, incurrirán en responsabilidad tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aun cuando no tengan con ellos una relación laboral.

[Ficha artículo](#)

Artículo 195.-**Responsabilidad Administrativa.** Los agentes económicos y los proveedores son responsables por las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que puedan llegar a corresponderles por los mismos hechos.

[Ficha articulo](#)

Artículo 196.-**Responsabilidad objetiva.** Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio.

La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan.

[Ficha articulo](#)

Artículo 197.-**Extensión de la responsabilidad.** La responsabilidad a que se refiere el artículo anterior abarca las consecuencias inmediatas y mediatas previsibles, e incluye el daño patrimonial y extrapatrimonial.

[Ficha articulo](#)

Artículo 198.-**Prescripción de la responsabilidad administrativa y civil.** La acción para reclamar la responsabilidad civil prescribirá en un plazo de diez años(*), contados a partir del momento en que el demandante tuvo o debió haber tenido conocimiento del daño. La prescripción se interrumpe con la presentación de la demanda.

(*) *(Mediante resolución N° 060-2016 del 6 de julio de 2016, de la Sección Primera del Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, se anuló el plazo de prescripción de la responsabilidad civil de diez años, debiendo entenderse que el plazo de prescripción es ahora de cuatro años, de conformidad con el artículo 984 del **Código de Comercio.**)*

[Ficha articulo](#)

CAPÍTULO VII

Control institucional

SECCIÓN PRIMERA

Sobre las inspecciones

Artículo 199.-**De las inspecciones.** Para efectos de control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento, los funcionarios competentes del MEIC podrán realizar inspecciones administrativas, para lo cual deberán portar y exhibir su correspondiente identificación oficial.

Los funcionarios de otros ministerios, municipales y miembros de la policía administrativa, debidamente capacitados conforme al programa conjunto que al efecto podrán establecer el MEIC y el (los) municipio(s) o Ministerio(s) correspondiente(s), también podrán efectuar inspecciones, pero únicamente cuando el MEIC, la COPROCOM o la CNC lo soliciten expresamente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 200.-**Propósito de las inspecciones.** Las inspecciones tendrán por objeto:

- a) Ejercer un control de precios sobre aquellos bienes y servicios afectos a tales medidas, conforme al artículo 5 de la Ley y este reglamento.
- b) Verificar el correcto estado de las pesas, medidas, registradoras y demás instrumentos de medición empleados por los comerciantes, de acuerdo con los procedimientos establecidos por LACOMET o por la normativa vigente. Al detectar un instrumento defectuoso, alterado o no apto para la actividad comercial correspondiente, el funcionario que realiza la inspección deberá prevenir al comerciante su inmediata reparación o reposición. Si no se atendiera este requerimiento dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente de la notificación, dicho funcionario deberá notificar a la CNC para que ésta acuerde la medida precautoria correspondiente.
- c) Velar porque todo comerciante exponga los precios debidamente actualizados de los bienes o servicios comerciales ofrecidos, conforme a las reglas previstas en la Ley y este reglamento.
- d) Instruir a quienes comercien con bienes y servicios sobre la correcta aplicación de la Ley, su reglamento y demás disposiciones conexas, a fin de favorecer el cumplimiento de sus objetivos.
- e) Verificar los productos para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el ambiente, la seguridad, la calidad, entre otros.
- f) Verificar la correcta aplicación y cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este reglamento.
- g) Ejecutar cualquier otra labor que les asigne la COPROCOM, la CNC o los restantes despachos competentes del MEIC.

[Ficha articulo](#)

Artículo 201.-**Constatación de posibles infracciones.** Cuando en el transcurso de una inspección administrativa, se constate una posible infracción a la Ley o a este 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, condición en la cual actúa el funcionario número de cédula de identidad o documento oficial de identificación y ubicación actual de la autoridad a cargo de la diligencia.
- b) Nombre del establecimiento de que se trate, nombre de su propietario sea persona física o persona jurídica con indicación de los números de cédula correspondientes, así como la ubicación por provincia, cantón y distrito, dirección exacta en la localidad, y otros medios de comunicación tales como teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, entre otros.
- c) Nombre y apellidos, calidades, número de cédula de identidad o documento oficial de identificación, domicilio, y otros medios de comunicación tales como teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, ya sea del gerente, administrador, encargado o representante del establecimiento.
- d) Especificación clara y concreta del hecho.
- e) Constataciones realizadas.
- f) La infracción que se estima cometida.

g) Firma al pie del acta por el funcionario que la levanta y al menos un testigo quien también puede ser un funcionario.

Del acta se entregará una copia ya sea 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 este.

El documento así completado, junto con cualesquiera muestras y atestados adicionales que corresponda, deberá ser remitido sin dilación a la CNC.

Si de la posible infracción identificada pueden derivarse responsabilidades penales o de otra índole, la CNC procederá de inmediato a testimoniar piezas para su remisión al Ministerio Público o a la autoridad respectiva.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Verificación e investigación de mercados

Artículo 202-**Verificación e Investigación de Mercados.** La DAC podrá, en el ámbito de sus competencias, realizar investigaciones y verificaciones de mercado. La verificación e investigación de mercados se hará siguiendo la jerarquía y la especialidad normativa según corresponda, esto con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores. De constatarse algún incumplimiento a la normativa se procederá a denunciar ante la CNC, y a representar los intereses de los consumidores en el procedimiento ordinario administrativo. Lo anterior sin perjuicio de los convenios que el MEIC suscriba con otras instituciones, con la finalidad de que efectúen algunas investigaciones y verificaciones de interés para el cumplimiento de sus fines.

Para el cumplimiento de esta función podrá requerir del apoyo de las demás dependencias del MEIC en forma gratuita. También podrá requerir la colaboración a las entidades públicas, colegios profesionales, centros de investigación, instituciones de educación superior, dependencias técnicas de los distintos poderes del Estado y de instituciones autónomas, además, de los entes acreditados conforme a la Ley del Sistema Nacional para la Calidad. Todo lo anterior para el cabal desempeño de sus funciones.

Las entidades anteriormente indicadas no podrán negar su concurso o colaboración salvo por causa justificada de fuerza mayor debidamente demostrada. Para estos efectos los gastos originados por la aplicación del presente artículo se registrarán por lo previsto en el artículo 62 de la Ley.

[Ficha articulo](#)

Artículo 203.-**Procedimiento para el congelamiento.** La DAC podrá, de oficio, impedir la comercialización y uso de los bienes que impliquen riesgo o un eventual daño a la salud, la seguridad o el ambiente, mediante la orden de su congelamiento. Igualmente podrá ordenarlo en aquellos casos en que existan evidencias de no ser aptos para el consumo o uso humano, por razones de podredumbre, infestación, alteración, vencimiento, deterioro u otros defectos que afecten la seguridad. El comercio donde se realice el congelamiento deberá remitir copia del acta de congelamiento al productor, fabricante, importador o distribuidor del bien congelado.

La DAC deberá motivar en el acta de verificación respectiva, las razones que dan origen al congelamiento de los bienes y presentar la respectiva denuncia ante la CNC en el plazo máximo de cinco días hábiles, para que ésta conozca de conformidad con los artículos 45 y 61 de la Ley, en concordancia con el 165 y 166 del presente reglamento. Junto con la denuncia deberá aportar el acta, informes de análisis y demás documentos pertinentes.

La CNC deberá expresar mediante resolución fundada si mantiene el congelamiento practicado o bien si ordena el decomiso o la destrucción de los bienes.

Podrá prescindirse del estudio técnico que establece la ley cuando los bienes muestren evidencia clara de no ser aptos o ser peligrosos para el consumo humano, debiendo ordenarse su destrucción.

[Ficha articulo](#)

Artículo 204.-**Verificación por tercera parte.** La DAC podrá verificar productos en el mercado nacional utilizando para tales efectos certificados de tercera parte, acreditados o reconocidos por la autoridad nacional competente; asimismo, la verificación también podría realizarse con el uso de sellos de conformidad o bajo los mecanismos establecidos para estos propósitos. Estos mecanismos de verificación serán utilizados siempre y cuando éstos y sus procedimientos de implementación se encuentren debidamente contemplados en los reglamentos técnicos específicos o en reglamentos generales.

[Ficha articulo](#)

Artículo 205.-**Toma de muestras.** El MEIC podrá realizar muestreos preliminares o estadísticos según la irregularidad que pretenda verificar. Le corresponderá a la DAC coordinar o realizar tales acciones en el mercado a efectos de lograr una tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor y así cumplir con lo dispuesto en la Ley y este reglamento. Lo anterior sin perjuicio de las atribuciones otorgadas a otros órganos o entes de la Administración Pública.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el artículo 45 de la Ley, y con la finalidad de contar con dictámenes técnicos idóneos, el MEIC podrá requerir la colaboración de las instituciones públicas para la realización de análisis, estudios o dictámenes en forma gratuita. De igual manera podrá suscribir convenios con entidades públicas o privadas para estos efectos.

Los entes o laboratorios deberán realizar los análisis a la brevedad posible y entregar del mismo modo su resultado, así como cualquier otra información o documentos que garantice la veracidad del análisis o ensayo practicado. Si la muestra analizada presenta incumplimientos con lo establecido en la regulación pertinente, se tramitará por la vía de denuncia ante la CNC, para que tome la resolución del caso.

[Ficha articulo](#)

Artículo 206.-**Muestreo Preliminar.** Procede el muestreo preliminar en aquellos casos en que no se haya determinado la necesidad de llevar a cabo un muestreo estadístico para demostrar una irregularidad. Las muestras se tomarán en la cantidad mínima necesaria.

[Ficha articulo](#)

Artículo 207.-**Muestreo Estadístico.** El muestreo estadístico se realizará cuando sea necesario para una medición representativa de los parámetros que se quieran verificar y se necesite de la participación de un laboratorio o institución que realice esa evaluación.

El tamaño de muestra se tomará según lo indicado en el reglamento específico del producto, si existiera; o en su defecto según lo establecido en el Reglamento técnico de cantidad de producto en preempacado vigente.

[Ficha articulo](#)

Artículo 208.-**Procedimiento para la toma de muestra estadística.** Para efectos de la toma muestra se establece el siguiente procedimiento:

a) Toma de muestras: Las muestras serán tomadas en tres tantos y colocadas en empaques debidamente sellados e identificados, sobre los cuales colocarán sus firmas y sellos tanto el funcionario responsable como el representante del establecimiento que asista al acto. Uno de estos tantos será sometido a análisis en las entidades, laboratorios acreditados, laboratorios estatales designados al efecto, o en LACOMET, según corresponda. El otro tanto deberá quedar en poder del comerciante, quien será responsable de remitir el acta junto con la muestra en su custodia al productor, fabricante, importador o distribuidor según corresponda. El tercer tanto quedará en custodia de la DAC.

b) Análisis de la muestra recolectada por la DAC: En el supuesto de que el análisis realizado a la muestra del primer tanto arroje un resultado negativo es decir, que implique un incumplimiento a normas y reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio por parte del productor, fabricante, importador o distribuidor según corresponda, la DAC deberá notificarlo en el lugar o medio indicado en el producto, salvo que se haya señalado un lugar para atender notificaciones, con la finalidad de que éste pueda someter la muestra del segundo tanto dejada en el punto de venta a nuevos análisis por su cuenta.

El resultado de los análisis realizados por el productor, fabricante, importador o distribuidor según corresponda, deberá ser remitido a la DAC en el plazo de diez días hábiles contados a partir de la notificación a que se refiere el párrafo anterior, esto con la finalidad de conocer el resultado del análisis de la muestra del segundo tanto dejado en custodia del punto de venta.

De no enviarse el informe por parte del comerciante a la DAC en el plazo establecido se procederá a la presentación de la denuncia.

c) Sobre el acceso al tercer tanto de la muestra: El tercer tanto se empleará para el caso de que surja un desacuerdo sobre los resultados de los primeros dos tantos. En este caso, se ordenará practicar un análisis sobre el tercer tanto cuyo resultado será definitivo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 210 de este Reglamento.

La notificación de este acto, se hará a la dirección del productor, fabricante, importador o distribuidor, o al lugar señalado por este.

Lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades por incumplimiento de deberes establecidos en la Ley y en el presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 209.-**Muestreo realizado por terceras partes.** En el caso de que el muestreo lo realice un órgano u oficina de la Administración distinta de la DAC, debidamente autorizadas por el MEIC, el tercer tanto deberá ser remitido de inmediato con las firmas y los sellos incólumes sin mayor demora a la DAC y deberá acompañar la documentación idónea del cumplimiento del procedimiento anteriormente descrito.

[Ficha artículo](#)

Artículo 210.-**Sobre las discrepancias.** En caso de existir discrepancia entre los resultados de las pruebas realizadas al primer y segundo tanto se ordenará practicar un análisis sobre el tercer tanto cuyo resultado será definitivo. Si las resultas del análisis del tercer tanto, arrojan un resultado negativo se procederá a la presentación de la respectiva denuncia ante la CNC. En el supuesto de que el resultado sea conforme a las normas o reglamentos de acatamiento obligatorio vigentes, se procederá al archivo de las diligencias.

La custodia de las muestras se efectuará de acuerdo con los lineamientos establecidos por la DAC, pero en todo caso deberá realizarse de modo tal que garantice la integridad de la muestra para su posterior análisis de ser necesario.

[Ficha articulo](#)

Artículo 211.-**Muestreo estadístico de productos perecederos.** En el caso del muestreo estadístico de productos perecederos, esto es, aquellos que se descomponen o deterioran en un período de pocos días, el análisis deberá realizarse en el término máximo de cuarenta y ocho horas, y la custodia no sobrepasará tres días en condiciones adecuadas de refrigeración.

[Ficha articulo](#)

Artículo 212.-**Reposición de producto.** El número de unidades de producto que se tomen para el muestreo estadístico y que consten en el acta respectiva, deberán ser repuestas al comerciante por parte del proveedor.

[Ficha articulo](#)

Artículo 213.-**Sobre el dictamen técnico.** Todo dictamen técnico emitido sobre muestras tomadas conforme a esta sección deberá describir en forma detallada la muestra analizada y dejar constancia acerca de la integridad de los sellos con que se recibieron. Caso contrario, su valor probatorio quedará reducido al nivel indiciario.

[Ficha articulo](#)

Artículo 214.-**Verificación o control metrológico.** Las verificaciones en el campo metrológico serán coordinadas con LACOMET de conformidad con la Ley N° 8279 y los demás reglamentos aplicables.

[Ficha articulo](#)

Artículo 215.-**Incumplimiento de los deberes anteriores.** La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, en muestras o documentos requeridos, de conformidad con esta Sección, serán sancionadas como falta grave por la CNC, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que puedan derivarse de estas actuaciones.

[Ficha articulo](#)

CAPÍTULO VIII

De las Organizaciones de Consumidores

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 216.-**Legitimación procesal.** Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la CNC 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 LGAP y en el Código Procesal Civil.

[Ficha articulo](#)

Artículo 217.-**Registro.** Las organizaciones de consumidores se constituirán como asociaciones, conforme a la Ley de Asociaciones, Ley N° 218, y sin que se requiera que la defensa del consumidor sea su objeto exclusivo. Podrán recibir la calificación de utilidad pública una vez cumplidos los requisitos correspondientes.

La DAC llevará un registro de organizaciones de consumidores, por lo que cada organización deberá acreditar ante ésta su debida constitución y anualmente deberá presentar un plan de trabajo que contenga las acciones y programas especializados en los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Asimismo, deberá presentar ante esta dependencia el correspondiente informe anual de resultados.

[Ficha articulo](#)

Artículo 218.-**De la RED de organizaciones de consumidores.** Créese la RED de organizaciones de consumidores como un mecanismo de coordinación interinstitucional con las instituciones públicas u organizaciones privadas que desarrollen o puedan desarrollar acciones, programas y proyectos tendientes a promover los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

[Ficha articulo](#)

Artículo 219.-**Funciones de la RED de organizaciones de consumidores.** Son funciones de la RED de organizaciones de consumidores, entre otras, las siguientes:

- a) Fomentar la coordinación intra e interinstitucional de los programas y acciones que se ejecuten en beneficio de las organizaciones de consumidores.
- b) Apoyar al MEIC en la elaboración e implementación de las políticas públicas que se definan en beneficio de las organizaciones de consumidores.
- c) Fungir como mecanismo de consulta para la DAC, retroalimentación y apoyo en la implementación de las acciones y funciones que por ley le corresponde ejecutar.
- d) Constituirse en un foro de consulta técnica a solicitud del MEIC cuando se requiera, para el análisis de reformas a leyes, reglamentos o normativa en general que afecte al consumidor.

[Ficha articulo](#)

Artículo 220.-**Conformación de la RED de organizaciones de consumidores.** Cada organización de consumidores registrada en la DAC nombrará un representante propietario y uno suplente ante la RED, quien será responsable de promover la coordinación a lo interno de su organización y con los demás miembros de la RED, de los programas y acciones que en cumplimiento de su quehacer institucional le corresponda desarrollar.

[Ficha articulo](#)

Artículo 221.-**Atribuciones de la DAC.** Son atribuciones de la DAC para con la RED de Organizaciones de Consumidores las siguientes:

- a) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar la participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.
- b) Proporcionar capacitación y asesoría a las organizaciones de consumidores en el tema del consumo y derechos del consumidor.
- c) Coordinar con otras entidades del sector público y privado con el fin de promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores.
- d) Planear y formular proyectos especiales dirigidos a las organizaciones en el tema de consumo.
- e) Fungir como secretaría técnica de la RED de organizaciones de consumidores.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO IX

Sobre las ventas a plazo de bienes

o de ejecución futura de servicios

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones comunes para las ventas

a plazo de bienes o de ejecución futura

de servicios

Artículo 222.-**Sobre el objeto de la regulación del presente capítulo.** El presente capítulo tiene por objeto regular 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, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en el artículo 44 de la Ley, 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 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 según lo dispuesto en la Ley, el presente reglamento, los usos, las costumbres mercantiles, teniendo en cuenta en particular, la necesidad de proteger al consumidor.

Antes de autorizar la ejecución del plan de ventas a plazo, este deberá inscribirse ante la DAC, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios.
- 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.

Lo anterior, en los términos definidos en este Capítulo.

[Ficha artículo](#)

Artículo 223.-**Sobre el contenido mínimo de los contratos.** El o los contratos a celebrar con el consumidor final, deberán contener al menos la información necesaria para garantizar la toma de una decisión de consumo informada y no deben incluir cláusulas abusivas como las descritas en el artículo 42 de la Ley.

El contrato que se suscribirá con el consumidor final deberá contener al menos los siguientes requisitos mínimos:

- i. Datos generales de las partes contratantes: nombres, calidades, número de cédula de persona física o jurídica, teléfono y dirección física exactos.
- ii. Datos generales de los responsable(s) del plan de venta a plazo o ejecución futura de servicios, en caso que no corresponda a la misma persona contratante.
- iii. Descripción del bien o servicio a entregar, su naturaleza, ubicación y las características que lo individualicen.
- iv. Monto del adelanto (si lo hubiere).
- v. Indicación del precio pactado, en el caso de que la venta a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios se lleve a cabo bajo sistemas de financiamiento o a crédito, se deberá estar a lo dispuesto en el artículo 96 y siguientes de este Reglamento.
- vi. Definición de plan de pagos para el caso en que el precio se haya pactado en tractos.
- vii. Plazo de entrega del bien o servicio.
- viii. Fin del contrato de pre venta (aplica solo para el sector inmobiliario).

La imposición obligatoria del arbitraje o la renuncia de los derechos del consumidor en los contratos se tendrán por no puestas, en virtud del principio de irrenunciabilidad de derechos consagrado en la Constitución Política, la Ley y el presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 224.-**Publicidad de la información.** El MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor mantendrá una base de datos con información actualizada y permanente a disposición del público por medio de su propia página web, sobre la totalidad de los comerciantes o proveedores debidamente autorizados para la venta de los bienes, y servicios sujetos a regulación, así como la de los planes autorizados y los contratos de adhesión vendidos que lo componen.

El MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor deberá emitir las certificaciones a los interesados: empresas, consumidores, oficinas e instituciones que lo soliciten en el plazo de 8 días

hábiles. Lo anterior, dentro de los alcances y limitaciones que establece la LGAP y la Ley de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de los Datos Personales, Ley N° 8968.

[Ficha articulo](#)

Artículo 225.-**Verificación del mercado.** El MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor podrá verificar la existencia de comerciantes y proveedores que no estén autorizados o no cumplan con los requisitos establecidos por este, quien procederá a la interposición de la denuncia ante las instancias respectivas de conformidad con la Ley y el presente reglamento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 226.-**Sobre la modificación del plan autorizado.** Las empresas que modifiquen el plan autorizado de ventas a plazo de bienes o prestación futura de servicios, deberán informar al MEIC a través de la DAC los aspectos que se han modificado de los requisitos, para lo cual, deberán completar el Formulario II-A o el Formulario II-B, según corresponda, que se encuentran anexos al presente reglamento. Lo anterior, con el fin de que se tramite la modificación de acuerdo con los requisitos y características que le aplique a cada plan. La aprobación se otorgará en un plazo de ocho días hábiles, lo cual será notificado al solicitante. En caso de que los cambios no sean aprobados se comunicará los motivos de su rechazo y el solicitante tendrá diez días hábiles para presentar la corrección correspondiente. Contra dicha resolución, cabrán los recursos de revocatoria y apelación de ley, los cuales deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El primero será resuelto por la DAC a través del departamento correspondiente y el segundo por el superior jerárquico supremo.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución

futura de servicios en General

Artículo 227.-Requisitos de la solicitud para registro de empresas y autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y de prestación futura de servicios. Para la autorización de los planes de ventas a plazo el interesado deberá presentar lo siguiente:

- a. Formulario III o V completo, según corresponda, los cuales se encuentran anexos al presente reglamento.
- b. Copia de la cédula de identidad si se trata de una persona física o personería jurídica de la (s) empresa (s) responsable (s). Esta última deberá tener una vigencia no mayor a tres meses de emitida.
- c. Estar al día con las cuotas obrero patronal de la CCSS.
- d. Fotocopia de la última declaración de renta presentada ante el Ministerio de Hacienda.
- e. Una fotocopia certificada por un notario; o bien presentar el original y una copia del permiso de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud y la patente municipal al día, para que en ambos casos sean confrontados por el funcionario que recibe la información.
- f. Declaración jurada rendida ante notario público del detalle del plan de venta de bienes y servicios, el cual deberá incluir al menos: descripción detallada de los bienes y servicios ofrecidos, la cantidad, los precios finales, los plazos, la forma de pago (tractos, efectivo, crédito, tarjetas u otros medios de pago), fecha de cumplimiento, la naturaleza, la extensión, los beneficios, según los bienes y servicios de que se trate.

- g. Copia del modelo (s) de contrato (s) utilizado (s) a celebrar con el consumidor final.
- h. Declaración jurada rendida ante notario público, sobre el giro comercial y su rol en la provisión del bien o el servicio. Cuando se trate de empresas pertenecientes a un mismo grupo de interés económico, esta información se deberá especificar para cada una de las empresas.
- i. En caso de que el cumplimiento de lo ofrecido recaiga en tercera (s) persona (s) se deberá presentar copia de los acuerdos, planes, convenios o vínculos comerciales que respalden el plan.
- j. Los estados financieros auditados originales del último periodo fiscal, es decir con una antigüedad de no más de tres meses. Los estados financieros deberán incluir estados de resultados y balance de situación, así como las notas referidas a dichos estados financieros, especialmente aquellas en relación con el detalle de las inversiones (monto, instrumento mediante el cual se invirtió, entidad en la cual se invierte), de los inventarios (detalle de mercancías en inventario y el monto correspondiente) y de las cuentas por cobrar.

Asimismo, los estados financieros deberán contener detalle de los activos y los gravámenes y anotaciones que pesen sobre ellos, con detalle del monto y plazo de estos.

Para los casos en que se presenten aumentos en el capital social o en el patrimonio, se deberán aportar los respaldos legales correspondientes (copia certificada del libro de actas e inscripción en el Registro Público).

Los estados financieros auditados deberán cumplir con la Circular W 19-2010 "Guía mínima para la revisión de información financiera", emitida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y la Norma Internacional de Auditoría NIA 700 "El Dictamen del Auditor Sobre los Estados Financieros", establecido en sus apartados W 25 y 26, así como las normas que fije el Colegio de Contadores Públicos y que apliquen para este tipo de documentos.

La información contenida en este inciso es de carácter confidencial, de conformidad con el artículo 67 de la Ley y en consecuencia, se presentará en sobre cerrado y formará parte de un legajo separado del expediente principal de autorización.

- k. Ser solvente económicamente.

En el caso de espectáculos públicos el interesado deberá cumplir los requisitos indicados en los puntos a), b) c), d), h), j) y k) del presente artículo, y presentar con la solicitud la siguiente información:

- i. Declaración jurada rendida ante un notario público con la cantidad y tipo de entradas con sus respectivos precios finales.
- ii. Copia certificada por un notario público o el original y una copia para su respectiva confrontación de lo siguiente:
 - a. Contrato celebrado con la persona física o jurídica que brindará el espectáculo o evento público.
 - b. Contrato de arrendamiento o préstamo del lugar que albergará el evento.
 - c. Contrato suscrito con la plataforma procesadora o tiquetera.

Con la aprobación de los planes se procederá al registro de la empresa por una única vez. Asimismo, si la empresa registrada desea tramitar la autorización para comercializar nuevos planes, deberá actualizar la información indicada en los incisos precedentes.

[Ficha articulo](#)

Artículo 228.-Sobre el registro de empresas y planes. Las personas o entidades que se dedican habitualmente a las actividades de ventas a plazo quedarán inscritas por una única vez ante el MEIC al ser aprobado el plan de ventas a plazo.

El plan de ventas a plazo deberá indicar las condiciones generales de los contratos ofrecidos que deben ser suficientemente claras y precisas a fin de que no induzcan a error a los consumidores y su contenido debe respetar los principios generales del derecho.

Cada contrato que integre el plan deberá estar escrito de manera simple, con letra legible y clara, en idioma español, de manera que sea de fácil lectura y comprensión para los consumidores. En caso de duda en la interpretación de las cláusulas contractuales se interpretarán a favor del consumidor.

En el caso de los espectáculos públicos este registro se refiere a la autorización del plan de venta de boletos o tiquetes para el evento respectivo.

Las empresas que hayan cesado en la venta de planes y no cuenten con planes en ejecución, o bien, no se dediquen habitualmente a este giro comercial podrán ser desinscritas de conformidad con el procedimiento descrito en el artículo 242 del presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 229.-Información de planes de venta vigentes. Los comerciantes o proveedores que vendan o comercialicen ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios, deberán enviar a la DAC la información sobre los planes activos comercializados que incluya lo siguiente: nombre del consumidor, número de cédula del consumidor, tipo de plan, número de contrato de adhesión, monto del contrato de adhesión, número de cuotas totales, número de cuotas pagadas, monto pagado, monto por pagar, plazo del contrato de adhesión, fecha de inicio del contrato de adhesión y fecha de finalización del contrato de adhesión. Deberán garantizar que la administración cuente con la información actualizada en los medios que esta disponga para ello.

En caso de incumplimiento se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 242, 243 y 244 del presente reglamento.

[Ficha artículo](#)

Artículo 230.-Comprobación de la solvencia económica. Para efectos de la autorización de ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios, el MEIC, a través de la DIEM, comprobará que los responsables del plan cumplan satisfactoriamente las tres razones financieras que integran la solvencia económica según el tipo de actividad regulada de la siguiente manera:

- a) Suficiencia patrimonial: es la relación de "patrimonio / activo total" y el resultado debe ser mayor o igual a 0.20.
- b) Riesgo: es la relación de "activo total / pasivo total" y el resultado debe ser mayor o igual a 1.27.
- c) Liquidez: es la relación de "activo circulante / pasivo circulante" y el resultado debe ser mayor o igual a 1.00.

El MEIC autorizará aquellos proyectos contenidos en los contratos de adhesión que sean respaldados por el valor de la suficiencia patrimonial, y se calcula de la siguiente forma: $((0.20 * \text{activo total}) - \text{patrimonio}) / \text{valor promedio de los planes}$.

Aquellas empresas de ventas a plazo que no cumplan cualquiera de las tres razones financieras indicadas anteriormente o que no cuenten con operaciones comerciales y, por ende, no tengan un sistema contable de al menos un año, deberán rendir una caución o garantía, que será el 0,20 del valor promedio nominal de los planes y por lo solicitado para autorizar en planes.

Ahora bien si la cantidad de planes excede lo que cubre el valor absoluto de la suficiencia patrimonial, la solicitante deberán rendir una caución o garantía, que será el 0,20 del valor promedio nominal de los planes que no cubra la suficiencia patrimonial.

En caso de espectáculos públicos de incumplir lo anteriormente señalado, el comerciante deberá rendir una caución o garantía por el cien por ciento (100%) del valor nominal de todos los boletos a comercializar según el plan.

[Ficha articulo](#)

Artículo 231.-Revisión de la solvencia económica. El MEIC a través de la DIEM, verificará al cierre fiscal de cada año, la solvencia económica mediante la revisión de los estados financieros auditados de las empresas físicas o jurídicas, para realizar los ajustes correspondientes cuando así se requieran sobre el monto de la garantía. Estos deberán ser enviados en enero por las empresas con cierre fiscal en setiembre, y en abril, para aquellas cuyo cierre fiscal es en diciembre.

La DIEM valorará en un plazo de quince días hábiles la documentación presentada y en los casos en que determine una variación que desmejore la solvencia económica, ordenará a la empresa realizar los ajustes correspondientes, a fin de que la garantía o caución sean suficientes para respaldar el plan autorizado, lo cual deberá realizar en diez días hábiles.

No obstante lo dispuesto en los párrafos anteriores, si de previo al envío anual de la información se produce una variación en las condiciones financieras, la empresa deberá informarlo de forma inmediata al MEIC aportando los estados financieros auditados a efectos de que la DIEM determine los ajustes correspondientes que debe realizar la empresa con respecto a la garantía y/o cantidad de planes autorizados.

En caso de incumplimiento de lo establecido en el presente artículo se procederá de conformidad con lo señalado en los artículos 241, 242, 243 del presente reglamento.

La presunción de ocultamiento o la falsificación de la información aquí prevista, se hará de conocimiento al Ministerio Público para que proceda de conformidad con sus competencias; lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades civiles o administrativas que resulten procedentes.

[Ficha articulo](#)

Artículo 232.-Sobre el tipo de garantía. Se recibirán como garantías las de cumplimiento con plazo de un año emitidas por una entidad financiera y los seguros regulados por la Superintendencia de Seguros, los cuales deben ser renovados anualmente para las empresas que tenga planes pendientes. Estas garantías deberán ser rendidas a nombre del MEIC.

[Ficha articulo](#)

Artículo 233.-Sobre la garantía para los espectáculos públicos. Cuando la empresa requiera de la autorización para espectáculos públicos y no cumpla con los indicadores establecidos, el MEIC solicitará la rendición de una garantía o caución que será del cien por ciento (100%) del valor nominal de todos los boletos a comercializar de acuerdo con el plan.

La retención del cien por ciento (100%) que en todo caso deberán realizar las empresas adquirentes de tarjetas de crédito y débito, así como de las boleterías de los montos pagados por la venta espectáculos públicos podrá considerarse como caución suficiente cuando el adquirente, la boletería y el organizador o productor del evento no constituyan un grupo de interés económico. El compromiso de realizar la retención, así como la certificación de los montos una vez retenidos deberán acreditarse mediante declaración jurada protocolizada.

En caso de que la empresa solicitante no realice la venta de entradas a través de una boletería, deberá rendir una caución del cien por ciento (100%).

[Ficha articulo](#)

Artículo 234.-**Sobre el procedimiento y el plazo para resolver la solicitud.** Para la resolución de las solicitudes de autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y la prestación futura de servicios, el MEIC contará con un plazo de treinta días hábiles, el cual comenzará a correr una vez presentada la solicitud.

a) Procedimiento para solicitar registro y autorización de planes por primera vez o autorización de nuevos planes de la empresa ya registrada.

El procedimiento se iniciará con la presentación de la solicitud ante DEPVM, en caso de que la solicitud no cumpla con las condiciones y los requisitos señalados en el artículo 44 de la Ley, el DEPVM rechazará ad portas mediante resolución razonada por considerarse manifiestamente improcedente. Este acto administrativo tendrá recursos de revocatoria y apelación, para lo cual deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El recurso de revocatoria lo resolverá el DEPVM y el de apelación la DAC.

Admitida la solicitud, el DEPVM dentro de los primeros cinco días hábiles - revisará que se cumplan todos requisitos legales descritos en la Ley y el presente Reglamento y redactará un informe legal sobre el cumplimiento de los requisitos.

Posteriormente, el expediente se trasladará a la DIEM, quien procederá a hacer la revisión de los parámetros financieros y a emitir el informe financiero correspondiente en el plazo de hasta diez días hábiles contados a partir del recibido del expediente.

En caso de que el DIEM concluya que la empresa no demuestra la solvencia económica requerida para la autorización solicitada y deba rendir una garantía o caución se otorgará un plazo de diez días hábiles para que se rinda de conformidad con lo establecido en el artículo 232 del presente reglamento.

Concluido el trámite anterior el DIEM realizará el informe correspondiente y trasladará a la DEPVM para que proceda a redactar la resolución administrativa y notificarla al lugar señalado. Lo anterior en plazo de quince días hábiles.

Este acto administrativo tendrá recursos de revocatoria y apelación, para lo cual deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El recurso de revocatoria lo resolverá la DAC a través del DEPVM previa consulta al DIEM y el de apelación el Superior Jerárquico Supremo.

En los casos en que la solicitud no cumpla los requisitos y condiciones se procederá por medio de una prevención a notificar al comerciante en el medio señalado por este para atender notificaciones y se le otorgará un plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación para que se subsane, corrija o complete lo prevenido. Vencido este plazo sin que el comerciante o proveedor subsane, corrija o complete lo prevenido se procederá al archivo definitivo de la solicitud.

De incumplir con lo aquí dispuesto se podrá aplicar lo señalado en los artículos 239, 242 y 243 del presente reglamento según corresponda.

b) Procedimiento de revisión de las condiciones financieras de la empresa y revisión de los planes autorizados.

De presentarse un cambio en las condiciones financieras de la empresa, ésta podrá solicitar la revisión de los planes autorizados, para lo cual deberá presentar la información actualizada para determinar la solvencia económica de conformidad con lo que dispone el artículo 232 del presente reglamento y la información actualizada sobre los planes vigentes de conformidad con lo establecido con el artículo 229 del presente reglamento. Lo anterior, a efecto de que la DIEM

determine los ajustes pertinentes que debe realizar la empresa con respecto a la garantía y/o cantidad de planes autorizados.

Los documentos deben ser presentados ante DEPVM, de no ser así se procederá de conformidad con los artículos 239, 242 y 243 del presente reglamento.

De contar con la información financiera, el DEPVM dentro del plazo de tres días hábiles la trasladará al DIEM, este en un plazo de diez días hábiles procederá a revisar la documentación presentada.

En caso de considerar que la información se encuentra incompleta procederá a prevenir a la empresa otorgándole un plazo de diez días hábiles para que subsane, corrija o complete la información. Vencido este plazo sin que el comerciante o proveedor subsane, corrija o complete lo prevenido se procederá de conformidad con lo establecido en los artículos 239, 242 y 243 del presente reglamento.

En caso de que el DIEM concluya que la empresa no demuestra la solvencia económica requerida para la autorización solicitada y deba rendir una garantía o caución se otorgará un plazo de diez días hábiles para que se rinda de conformidad con lo establecido en el artículo 232 del presente reglamento.

Concluido el trámite anterior el DIEM realizará el informe correspondiente y trasladará a la DEPVM para que proceda a redactar la resolución administrativa y notificarla al lugar señalado.

Todo lo anterior, se hará dentro del plazo de los treinta días hábiles concebido para la gestión de la solicitud.

Este acto administrativo tendrá recursos de revocatoria y apelación, para lo cual deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El recurso de revocatoria lo resolverá la DAC a través del DPVM previa consulta al DIEM y el de apelación al Superior Jerárquico Supremo.

[Ficha articulo](#)

SECCIÓN TERCERA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios de bienes inmuebles

Artículo 235.-**Registro del responsable del plan.** Las empresas desarrolladoras inmobiliarias o los responsables del plan de ventas a plazo o prestación futura de servicios de desarrollo, deberán inscribirse ante el MEIC en la DAC, o ante una entidad acreditada de acuerdo con el procedimiento, alcances y condiciones que disponga el MEIC mediante reglamento que emitirá para tal efecto. Este trámite se hará por una única vez. Lo anterior, como parte de los requisitos para poder obtener la autorización de los planes de ventas a plazo, que deberán cumplir con lo establecido en el artículo 236 del presente reglamento.

[Ficha articulo](#)

Artículo 236.-**Requisitos para el registro del responsable del plan.** Para el registro de las empresas desarrolladoras o responsables del plan, el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

- a) Indicar medio para atender notificaciones.
- b) Copia del documento de identidad del representante legal.
- c) Copia del poder o documento que autorice al representante o apoderado, si es del caso.
- d) Personería jurídica, en el caso de ser una empresa desarrolladora o entidad, la cual deberá tener una vigencia no mayor a tres meses de emitida.
- e) Encontrarse al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), lo cual será verificado por el MEIC o la entidad acreditada en el sistema electrónico SICERE o ante la CCSS.
- f) Inscripción ante Tributación Directa de la última declaración de renta presentada ante el Ministerio de Hacienda, cuando corresponda.
- g) En caso de que el cumplimiento de lo ofrecido recaiga en una tercera persona se deberá presentar original y copia de los acuerdos, convenios o vínculos comerciales que respalden el plan ofrecido.

Para la resolución de las solicitudes de inscripción de los responsables del plan, el MEIC a través de la DAC o la entidad acreditada, contará con un plazo de diez días hábiles para la verificación de los requisitos, el cual comenzará a correr a partir de la presentación de la solicitud.

[Ficha artículo](#)

Artículo 237.-**Autorización del plan o los planes de ventas a plazo de bienes inmuebles o prestación de servicios futuros.** Antes de iniciar el ofrecimiento público o generalizado del plan, el responsable o el desarrollador inmobiliario, previamente registrado, deberá obtener la autorización de su plan por parte del MEIC o el ente acreditado, para lo cual deberá presentar los siguientes requisitos:

- a) Formulario IV de autorización del plan, anexo al presente reglamento completo y firmado por el representante legal o apoderado del responsable del plan. En este formulario se indicará lo siguiente:
 1. Descripción de la ubicación geográfica y del proyecto inmobiliario a desarrollar.
 2. Número de unidades que se ofrecen y tipos de planes disponibles.
 3. Rango de precios de los bienes inmuebles según lo ofrecido públicamente.

4. Los plazos para formalizar la venta o entrega del bien, según sea el caso.

 5. Porcentaje solicitado de aporte del consumidor, por parte del responsable del plan, en relación al precio del bien y posibles formas de pago.

 6. Indicación de si rinde garantía y la forma en que se establecerá.

 7. Indicación clara del tratamiento de las sumas de dinero solicitadas como aportes del consumidor, en caso de que las mismas deban devolverse a éste.
- b) Copia certificada por notario público u original y copia para ser confrontada del contrato que se presenta ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.

 - c) Copia de los modelos de contrato de bienes inmuebles ofrecidos al consumidor.

 - d) Demostración de la solvencia económica del responsable del plan o desarrollador inmobiliario, según se indica en el presente Reglamento.

 - e) En caso de no cumplir con la demostración de solvencia indicada en el inciso anterior, rendirá garantía, según se indica en el presente reglamento.

 - f) Detalle del financiamiento según el origen de los fondos utilizados para el desarrollo del proyecto.

Para la resolución de las solicitudes de autorización de los planes, el MEIC contará con un plazo de diez días hábiles, el cual comenzará a correr a partir de que la Administración reciba todos los requisitos anteriormente indicados.

[Ficha artículo](#)

Artículo 238.-**Comprobación de la solvencia económica.** La solvencia económica del responsable del plan o desarrollador inmobiliario se demostrará junto con la solicitud de autorización del plan respectivo, mediante el cumplimiento de una de las siguientes alternativas:

- a) Una certificación bancaria u otro documento con idéntico valor jurídico mediante el cual el responsable del plan demuestre el porcentaje a ser financiado por la entidad financiera.

- b) En caso de que el proyecto inmobiliario utilice fondos que no provengan de un financiamiento bancario, deberá presentar una certificación de Contador Público Autorizado, que demuestre que el responsable del plan o la empresa desarrolladora inmobiliaria, o sus socios, cuentan con el capital suficiente para hacer frente a la ejecución del proyecto o en su defecto, que los responsables del plan cuentan con líneas de crédito abiertas que puedan ser utilizadas para tal fin. Asimismo, se deberá presentar una declaración jurada por parte del o los responsables del plan, que valide lo indicado por el contador.

En cualquiera de los supuestos anteriores, se deberá contar con una certificación que indique el porcentaje del total que será financiado con los aportes del consumidor en el proyecto.

[Ficha artículo](#)

Artículo 239.-**Sobre la garantía.** El o los responsables del plan o desarrolladores inmobiliarios que no cumplan con lo requerido en el artículo anterior, deberán presentar como garantía una constancia o certificación emitida por una entidad financiera, que haga constar el método financiero que tiene el proyecto para el manejo de las primas y sumas de dinero que se reciban como aportes por parte de los consumidores. Estos métodos pueden ser fideicomisos o planes de manejo de primas, establecidos para tal fin. También, se podrá utilizar la figura del seguro.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN CUARTA

Disposiciones finales para las ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios

Artículo 240.-**Ejecución de la garantía.** Para la ejecución de la garantía, el MEIC deberá certificar como título ejecutivo el monto que corresponde e iniciar el proceso de ejecución en los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica mediante un proceso monitorio regulado en el Capítulo Primero de la Ley de Cobro Judicial, Ley N° 8624, hasta por el monto definido para resarcir al consumidor, por los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento del o los contratos.

En el caso de los espectáculos públicos, la ejecución de la garantía corresponderá a la devolución del importe cancelado por la entrada o tiquete.

[Ficha artículo](#)

Artículo 241.-**Revisión y ajuste de la solvencia económica.** Los parámetros para demostrar solvencia económica por parte de los responsables del Plan de ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios, así como el porcentaje de garantía o caución, podrán ser revisados y ajustados cada año por parte del MEIC y los nuevos valores deberán ser publicados por este, en caso que se den cambios considerando la coyuntura económica del país y el comportamiento del sector.

[Ficha artículo](#)

Artículo 242.-**Causales de revocación de la autorización.** En caso de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 228, 229, 230, 231, 232 y 233 del presente reglamento, se procederá a abrir un procedimiento administrativo ordinario de conformidad con lo establecido en la LGAP, a efectos de revocar la autorización otorgada. Para la dirección de este procedimiento, el órgano director estará integrado por un representante de la DAC a través del DEPVM y uno de la DIEM.

Una vez instruido el procedimiento el órgano director recomendará a la DAC a través del DEPVM, quien procederá a dictar la resolución administrativa correspondiente. En caso de proceder la revocación de la autorización deberá ordenarse la presentación de un finiquito a efectos de resguardar los derechos de los consumidores que hubieren adquirido planes con la empresa investigada. De no cumplirse con la presentación del finiquito, se procederá de conformidad con lo establecido en el

artículo 244 del presente reglamento, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que puedan proceder.

Este acto administrativo tendrá recursos de revocatoria y apelación, para lo cual deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El recurso de revocatoria lo resolverá la DAC por medio del departamento correspondiente y el de apelación el Superior Jerárquico Supremo.

[Ficha artículo](#)

Artículo 243.-**Acciones legales.** Sí se comprobare la venta de contratos de planes de ventas a plazo de bienes o ejecución futura de servicios en los términos regulados en el presente capítulo sin autorización, se procederá a la interposición de una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor para que actúe de acuerdo con las potestades otorgadas por la Ley y este Reglamento, procediendo cautelarmente a la suspensión de la venta de planes de venta a plazo o de prestación futura de servicios, la remisión al Ministerio Público, así como la imposición de la multa respectiva y ordenando la publicación de la parte dispositiva para que sea del conocimiento general. La resolución administrativa que resuelva la medida cautelar deberá ser comunicada a la Municipalidad del lugar, al Ministerio de Seguridad Pública y al Ministerio de Salud, a efectos de que velen porque el acatamiento de lo ordenado se cumpla.

[Ficha artículo](#)

Artículo 244.-**Remisión al Ministerio Público.** En el caso de que el incumplimiento de alguna de las disposiciones incluidas en este capítulo, se presuma la existencia de un delito en perjuicio del consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley, la DAC procederá a remitir la documentación respectiva al Ministerio Público para su conocimiento y trámite.

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO X

SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

(Así adicionado en capítulo anterior por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

Artículo 245.- Ámbito de aplicación del capítulo. Las disposiciones del presente capítulo regirán las relaciones entre los comerciantes y los consumidores, en el ámbito del comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.

El incumplimiento por parte del comerciante de las presentes disposiciones será considerado como una infracción al artículo 34 de la Ley 7472.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 246.- Principio de equivalencia. Funcional. La información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio. Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por

las disposiciones del Capítulo V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, y este Reglamento.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 247.- Información sobre el comerciante. El comerciante debe informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando su ubicación geográfica principal, nombre o razón social, documento de identidad o cédula jurídica, domicilio social, teléfono, correo electrónico y demás puntos de contacto, información adecuada del registro del nombre del dominio para los sitios web que estén promoviendo o que participen en transacciones comerciales con consumidores y cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 248.-Pertenenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas. Cuando un comerciante hace pública su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de controversias u otro organismo, debe proporcionar información suficiente al consumidor para que este pueda contactar directamente al organismo. El comerciante debe brindar a los consumidores métodos de fácil uso para verificar esta membresía, acceder a los códigos y prácticas de la organización, y utilizar cualquier mecanismo de resolución de controversias que esta ofrezca.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 249.-Información sobre los bienes y servicios. El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara, precisa, fácilmente accesible, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios de que se trate, de modo que el consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada, por lo que no deberá inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.

Cuando proceda, esta información debe incluir los siguientes elementos:

- a) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- b) Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer; y
- c) Los principales requisitos técnicos o contractuales, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del consumidor de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 250.- Información sobre la transacción. El comerciante debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción. Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.

Según resulte aplicable y apropiado a la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos:

- a) el sistema de tratamiento de las reclamaciones adoptado por el comerciante, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor;
- b) los procedimientos de pago, entrega y ejecución;
- c) cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- d) los términos del contrato en idioma español;
- e) las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto;
- f) un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer;
- g) cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones;
- h) la duración del contrato y, cuando proceda, el plazo mínimo de duración del mismo. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, las condiciones para su resolución.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 251.- Información sobre el precio. El comerciante está obligado a informar al consumidor, de forma clara y fácilmente visible, sobre el precio total de los bienes o servicios, el cual incluirá el precio y los costes adicionales, siempre y cuando tales costes se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio. Cuando se contraten servicios adicionales cuya provisión dependa de un tercero, esos costes deben ser informados por este tercero. Para estos efectos los costes adicionales serán: los tributos, los gastos de transporte, entrega, servicios postales y cualquier otra comisión, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva. Los servicios de transporte contratados directamente por el consumidor no serán considerados como costes adicionales.

En el caso de que el precio no pueda ser calculado razonablemente de antemano, debido a la naturaleza de los bienes o de los servicios, debe indicarse la forma en que se determinará. Si los costes adicionales no pueden ser calculados razonablemente de antemano, deberá informarse acerca de la posibilidad de que estos sean incluidos en el precio total y, cuando esto sea técnicamente posible, la forma en que serán calculados.

Cuando se trate de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que contenga una suscripción, el precio incluirá el total de los costes adicionales por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija periódica, el precio total también deberá incluir los costes adicionales.

El comerciante deberá brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 252.- Opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción. En el ofrecimiento de bienes y servicios, el comerciante debe abstenerse de seleccionar previamente cualquier prestación, así como la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes. Tal conducta será considerada un engaño en la suscripción que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.

El comerciante de dichos servicios deberá brindar información al consumidor sobre la identidad del remitente, el costo del servicio, la frecuencia de remisión, y cualquier otro elemento decisivo en la contratación o adquisición del servicio.

En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones que desee incorporar al contrato.

Se prohíbe implementar mecanismos automáticos o de suscripción automática para obtener el consentimiento del usuario final para recibir información comercial y/o publicitaria o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento. En todo caso, el comerciante debe contar con el consentimiento expreso y en un medio constatable para respaldar la suscripción.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 253.- Proceso de confirmación. El comerciante debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el cual se requiere que este confirme la transacción, así como los pasos necesarios para completarla. Durante este proceso de confirmación, el comerciante deberá presentarle al consumidor un resumen de la transacción, que incluya los bienes y servicios de que se trate, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción y el monto total de la operación; así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su contenido y corregir errores, así como decidir acerca de si continúa o desiste la transacción. Esta información no deberá presentarse de forma desagregada.

El comerciante no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos sus términos expresamente.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 254.- Perfeccionamiento del contrato. Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada. La simple visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna.

El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:

- a) ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos;
- b) ha aceptado expresamente las condiciones del contrato; y
- c) ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.

Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose el Derecho costarricense.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 255.- Comprobante para el consumidor. Sin detrimento de las disposiciones del artículo anterior, el comerciante, una vez perfeccionado el contrato, estará obligado a enviar al consumidor un comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción.

El comprobante podrá ser enviado por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 256.- Seguridad en los medios de pago. Los comerciantes deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.

El comerciante deberá informar oportunamente en su sitio de Internet sobre:

- a) el nivel de protección que se aplica a los datos entregados por los consumidores y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados;
- b) la seguridad de los medios de pago y la tecnología que se esté utilizando para proteger la transmisión, procesamiento y almacenamiento de los datos financieros; y
- c) el nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 257.- Notificación del intermediario financiero. La entidad financiera que facilita la transacción realizada por medios electrónicos, deberá informar inmediatamente a su cliente de la transacción realizada, por los medios de comunicación que previamente hayan sido establecidos de común acuerdo.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha artículo](#)

Artículo 258.- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio. El comerciante deberá respetar el plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio, de no ser así, se entenderá que ha incumplido el contrato y deberá devolverle al consumidor la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción.

En caso de no informar dicho plazo, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las veinticuatro horas siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 259. -Reclamaciones del consumidor. El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores. Para tales efectos, deberá utilizarse el mismo medio empleado de comercio electrónico empleado para completar la transacción.

Dicho mecanismo deberá ser de fácil acceso y uso por parte del consumidor, y el comerciante deberá informar además los plazos de respuesta, que deberán ser razonables según el caso que se trate, así como los medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento a su reclamación.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 260.- Evaluaciones del Consumidor. El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para recibir y publicar las evaluaciones, tanto positivas como negativas, que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido del comerciante. Este mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor; el cual deberá ser informado de su existencia.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 261. Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo. La publicidad y el mercadeo que efectúe el comerciante deben ser claramente identificables como tales. Asimismo, deben detallar la empresa en cuyo nombre se realizan, cuando el no hacerlo pueda resultar engañoso.

El comerciante debe garantizar que cualquier publicidad o mercadeo de bienes o servicios sea consistente con sus características, acceso y uso reales. Asimismo, deberá informar el precio final del bien o servicio, de manera que no se tergiverse el costo total incluidos todos los rubros que lo componen, de conformidad con lo establecido por la Ley 74 72 y el presente reglamento.

(Así adicionado por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 262.- Publicidad dirigida a menores de edad, consumidores vulnerables o desfavorecidos. Los comerciantes deberán tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad, consumidores vulnerables o desfavorecidos, y otros que podrían no tener la facultad de comprender la información con la cual se representan, no atente contra su dignidad y bienestar integral.

Los comerciantes están obligados, en relación con la publicidad dirigida a menores de edad, que es difundida por medio de sus sitios de Internet o por otros medios electrónicos, a:

- a) identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos;
- b) adoptar las medidas necesarias para prevenir que los menores puedan acceder a bienes y servicios que por ley no son aptos para menores de edad;

- c) abstenerse de presentar a niños en situaciones peligrosas, salvo que se trate de advertencias en materia de seguridad; o en situaciones que atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público;
- d) abstenerse de hacer publicidad que incentive a los menores a realizar conductas impropias, ilegales, que atenten contra su dignidad y bienestar integral, o contra el de los demás; y
- e) respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación.

[Ficha articulo](#)

Artículo 263.- Protección de los datos personales. Los comerciantes están obligados a:

- a) adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger la integridad, veracidad y confidencialidad de los datos personales existentes en sus bases de datos;
- b) informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales de los consumidores, en especial en lo relativo a la transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales; y
- c) introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

Lo anterior sin detrimento de las disposiciones de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, N° 8968 del 5 de setiembre de 2011.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

Artículo 264. - Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores. El comerciante debe abstenerse de enviar comunicaciones por cualquier medio electrónico; cuando las mismas no han sido previamente solicitadas por los consumidores, tal cual se dispone en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación. Para el otorgamiento de dicho consentimiento, deberá el comerciante desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por parte de los consumidores, para que estos elijan si desean recibir o no mensajes comerciales y, cuando elijan no recibirlos, su decisión debe ser acatada de forma inmediata.

Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación sin el consentimiento previo del usuario o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación y no se cuente con una alternativa para poner fin a dichas comunicaciones, corresponde a una comunicación no solicitada.

Lo anterior sin detrimento de la aplicación del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 35205-MINAET del 16 de abril de 2009, el artículo 33, de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968 del 7 de julio de 2011 y su Reglamento, el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 del 04 de junio de 2008, y el Código Penal, Ley 4573 del 04 de mayo de 1970, Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos; La Superintendencia de Telecomunicaciones, en cumplimiento de sus potestades, podrá remitir a la Comisión Nacional del Consumidor, aquellos casos en que se evidencie una eventual responsabilidad de un comerciante, por la emisión de comunicaciones no solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, excepto, cuando se trate de operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

[Ficha articulo](#)

CAPÍTULO XI

(Corrida la numeración del capítulo anterior por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo capítulo X al capítulo XI)

Disposiciones finales

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 265.-**Presentación de informes a la COPROCOM, CNC al MEIC.** Al tenor del artículo 67 de la Ley, los comerciantes, a requerimiento de la COPROCOM, de la CNC o del MEIC, están obligados a entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y exhibir los documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones, así como permitir la toma de muestras en los términos indicados en este reglamento. La información suministrada será estrictamente confidencial y el funcionario que viole el secreto de los datos confidenciales incurre en falta grave en el ejercicio sus funciones. Cuando la información solicitada sea difícil o imposible de enviar dentro del informe por la empresa, ésta estará obligada a permitir que los funcionarios de la COPROCOM, CNC o MEIC puedan accederla y revisarla en el mismo lugar donde la información se encuentre.

Para el cumplimiento de lo aquí dispuesto, la Comisión o despacho interesado ordenará mediante nota escrita los informes y documentos que requiere, indicándolos expresamente y justificando claramente las razones de su petición. Cuando lo estime necesario, suministrará los formularios correspondientes.

La comunicación al comerciante será entregada o remitida por correo certificado a la persona de que se trate o a su representante legal indicando la forma de presentación de los informes y documentos, así como el plazo conferido para ello, el cual no podrá ser menor a los ocho ni mayor a los quince días hábiles.

Los órganos y los entes de la Administración Pública también deben suministrar la información que les solicite la COPROCOM y la CNC, para el ejercicio de sus funciones. La solicitud será dirigida al titular de la oficina correspondiente, o bien al jerarca del órgano o entidad, quienes deberán atenderla dentro del plazo que se les señale, bajo pena de incurrir en falta grave. La negativa u omisión injustificada será comunicada al respectivo superior, sin perjuicio de las restantes responsabilidades administrativas, civiles o penales.

(Corrida su numeración por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 245 al 265)

[Ficha articulo](#)

Artículo 266.-**Adiciones.** Adiciónese el inciso 31 al artículo 2º, y los artículos 29 bis, 32 bis y 36 bis, al Decreto Ejecutivo N° DE-35867-MEIC del 24 de marzo de 2010, publicado en el Alcance N° 4, del Diario Oficial *La Gaceta* N° 62 del 30 de marzo de 2010, para que se lean respectivamente:

"Artículo 2º-Definiciones. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

(.)

*31. **Adquirente:** institución financiera dedicada a la operación, el procesamiento y la adquirencia de tarjetas de crédito y débito, por cuenta propia o por medio de terceros, y posee una red de comercios afiliados, que aceptan como medio de pago tarjetas de crédito y débito de las marcas que representa".*

"Artículo 29 bis.-**Responsabilidad del adquirente.** Las entidades financieras deberán verificar que los comercios afiliados que ofrezcan planes de venta de bienes y servicios a futuro, estén debidamente registrados ante el MEIC previo a suscribir contratos de servicios con el comercio afiliado a efectos de velar porque las transacciones de este tipo de bienes y servicios se realice de conformidad con la normativa vigente."

"Artículo 32 bis.-**Contracargos automáticos.** Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deberán proceder a realizar un contracargo automático acreditando en las cuentas de sus clientes el monto por concepto de compra de boleto o tiquete para asistir a espectáculos públicos que han sido cancelados, esto debe cumplirse en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas, plazo contado a partir del día hábil siguiente a la cancelación del evento y una vez que tales montos hayan sido puestos a disposición por el adquirente".

"Artículo 36 bis.-**Sobre la obligación de reserva de los adquirentes.** En el caso de transacciones masivas producto de la venta de espectáculos públicos, las entidades adquirentes deberán retener los montos respectivos a la totalidad de los ingresos por este concepto hasta la realización del evento o espectáculo público futuro. Lo anterior, a fin de evitar que ante la cancelación de este tipo de eventos se ejecuten múltiples contracargos que afecten la adecuada gestión del adquirente y los emisores en detrimento de los intereses legítimos de los consumidores".

(Corrida su numeración por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 246 al 266)

[Ficha articulo](#)

Artículo 267.-**Derogatoria.** Deróguese el Decreto Ejecutivo N° 36234-MEIC del 30 de setiembre de 2010, publicado en el *La Gaceta* N° 211 del 1º de noviembre de 2010. Denominado Reforma Integral al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

(Corrida su numeración por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 247 al 267)

[Ficha articulo](#)

Artículo 268.-**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

(Corrida su numeración por el artículo 1º del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 248 al 268)

Dado en la Presidencia de la República.-San José, a los ocho días del mes de julio del dos mil trece.

[Ficha articulo](#)

Transitorio único.- Los planes de ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios, autorizados por el MEIC antes de la entrada en vigencia del presente decreto ejecutivo, deberán ajustarse a la presente regulación, en un plazo de seis meses, contados a partir de la publicación del presente reglamento en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Para el caso de lo dispuesto en la sección tercera "Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios de bienes inmuebles" del capítulo IX "Sobre las Ventas a Plazo de Bienes o Ejecución Futura de Servicios", el plazo para ajustarse a la regulación será de nueve meses contados a partir de la publicación del presente reglamento en el Diario Oficial *La Gaceta*.

De no cumplir con lo aquí dispuesto se procederá de conformidad con lo establecido en los artículos 238, 239 y 240, del presente reglamento.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 38359 del 20 de marzo del 2014)

[Ficha articulo](#)

ANEXOS

FORMULARIO I

SOLICITUD DE PROCESO PARA VALORAR LA PERTINENCIA DE UNA REGULACIÓN DE PRECIOS DE UN BIEN O SERVICIO

I. DATOS DEL SOLICITANTE:

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de _____, cédula jurídica _____ solicito apertura de proceso para valorar la regulación de precios según lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 7472 y su reglamento1.

II. DATOS GENERALES:

1. Domicilio legal _____

2. Teléfonos: _____

3. Número de fax _____

4. Correo electrónico _____

5. Lugar para oír notificaciones _____

6. Fundamento o razones por las cuales justifica la necesidad de implementar un mecanismo de regulación de precios, indicando el tipo de excepción de acuerdo al artículo 13 del Reglamento a la Ley 7472 _____

7. Fecha de solicitud _____

Firma del solicitante N° cédula identidad/residencia/pasaporte

¹ En caso de que existan otras partes interesadas en participar como coadyuvantes en la solicitud de inicio de procedimiento, se debe adjuntar una nota por escrito firmada por el (la) representante legal en donde se exprese el apoyo a la apertura del procedimiento.

III. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

La parte solicitante deberá adjuntar un estudio de mercado que respalde la solicitud e incluya la siguiente información:

- . Bien o servicio para el cual solicita la regulación.
- . Uso del bien o servicio objeto de la solicitud.
- . Características del bien o servicio (especificaciones físicas, fracción arancelaria, etc.).
- . Identificación de los agentes económicos participantes en el mercado (nombre de empresas, ubicación geográfica y participación relativa aproximada).
- . Datos de producción, exportación e importación para los últimos tres años (Cantidad y valor).
- . Canales de comercialización del bien o servicio.
- . Precios del bien o servicio en el mercado nacional para los últimos tres años disponibles.
- . Precios internacionales del bien o servicio para los últimos tres años disponibles.
- . Bienes o servicios sustitutos.
- . Obstáculos de entrada o salida del bien o servicio al mercado.

Nota: La información solicitada en el punto III deberá ser adjuntada en un estudio de mercado preferiblemente de manera digital y en formato Excel.

IV. DECLARACIÓN JURADA

Adjunte una declaración jurada que indique lo siguiente:

"El o los abajo firmante(s) declara(n) bajo la fe del juramento ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio que todos los datos e información consignada en este formulario son ciertos, completos, precisos, exactos, por cuanto los mismos son expresión fiel de los antecedentes que los sustentan. Esta declaración se hace con conocimiento de que faltar a la verdad en esta declaración podría configurar un ilícito penal como el falso testimonio o el perjurio, entre otros de acuerdo con las leyes penales de la República de Costa Rica, y que podría ser sancionado con penas de prisión

que van de los 3 meses y hasta los 2 años o más, y que se perfecciona cuando se falte a la verdad al momento de emitir una declaración jurada ante la Administración Pública."

FORMULARIO II-A

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONTRATO

PARA LAS VENTAS A PLAZO DE BIENES O DE

EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS

EN GENERAL

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de la empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la modificación del Plan de Ventas a Plazo de bienes o de ejecución futura de servicios en general N° _____ (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472)

DATOS DEL PLAN POR MODIFICAR:

1. Descripción detallada de los bienes y servicios ofrecidos _____
2. Cantidad _____
3. Precios finales _____
4. Plazos _____
5. Forma de pago (tractos, efectivo, crédito, tarjetas u otros medios de pago), _____
6. Fecha de cumplimiento _____
7. Naturaleza _____
8. Extensión _____
9. Beneficios, según los bienes y servicios de que se trate _____

De ser necesario puede utilizar y adjuntar hojas adicionales a este formulario.

Firma Apoderado Generalísimo N° cédula identidad/residencia/pasaporte

FORMULARIO II-B

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CONTRATO
PARA LAS VENTAS A PLAZO DE BIENES O DE
EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS
DE BIENES INMUEBLES

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de la empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la modificación del Plan de Ventas a Plazo de bienes o de ejecución futura de servicios de bienes inmuebles N° _____ (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472)

DATOS DEL PLAN POR MODIFICAR:

1. Descripción del proyecto inmobiliario a desarrollar _____

2. Número de unidades que se ofrecen y tipos de planes disponibles: _____

3. Rango de precios de los bienes inmuebles según lo ofrecido públicamente _____

4. Los plazos para formalizar la venta o entrega del bien, según sea el caso _____

5. Porcentaje solicitado de aporte del consumidor, por parte del responsable del plan, en relación al precio del bien y posibles formas de pago _____

6. Indicación de si rinde garantía y la forma en que se establecerá _____

7. Indicación clara del tratamiento de las sumas de dinero solicitadas como aportes del consumidor, en caso de que las mismas deban devolverse a éste. _____

8. De ser necesario puede utilizar y adjuntar hojas adicionales a este formulario.

Firma Apoderado Generalísimo N° cédula identidad/residencia/pasaporte

FORMULARIO III

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CONTRATO
PARA LAS VENTAS A PLAZO DE BIENES O DE
EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS

EN GENERAL

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de la empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la autorización de los Planes de Ventas a Plazo. (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472)

DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA:

1. Domicilio legal _____

2. Teléfonos: _____

3. Número de fax _____

4. Correo electrónico _____

5. Lugar para oír notificaciones _____

De ser necesario puede utilizar y adjuntar hojas adicionales a este formulario.

Firma Apoderado Generalísimo N° cédula identidad/residencia/pasaporte

FORMULARIO IV**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CONTRATO****PARA LAS VENTAS A PLAZO DE BIENES O DE****EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS****DE BIENES INMUEBLES**

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de la empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la autorización de los Planes de Ventas a Plazo de bienes o de ejecución futura de servicios de bienes inmuebles. (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472)

DATOS BÁSICOS:

1. Descripción de la ubicación geográfica y del proyecto inmobiliario a desarrollar _____

2. Número de unidades que se ofrecen y tipos de planes disponibles: _____

3. Rango de precios de los bienes inmuebles según lo ofrecido públicamente

4. Los plazos para formalizar la venta o entrega del bien, según sea el caso

5. Porcentaje solicitado de aporte del consumidor, por parte del responsable del plan, en relación al precio del bien y posibles formas de pago _____

6. Indicación de si rinde garantía y la forma en que se establecerá _____

7. Indicación clara del tratamiento de las sumas de dinero solicitadas como aportes del consumidor, en caso de que las mismas deban devolverse a éste. _____

8. De ser necesario puede utilizar y adjuntar hojas adicionales a este formulario.

Firma Apoderado Generalísimo N° cédula identidad/residencia/pasaporte

FORMULARIO V

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CONTRATO

PARA LA EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS

PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

El suscrito _____, portador de la cédula de identidad / residencia / pasaporte _____ como representante de la empresa _____, cédula jurídica _____

solicito la autorización de los Planes Ejecución Futura de Servicios para Espectáculos Públicos. (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472)

DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA:

1. Domicilio legal _____

2. Teléfonos: _____

3. Número de fax _____

4. Correo electrónico _____

5. Lugar para oír notificaciones _____

De ser necesario puede utilizar y adjuntar hojas adicionales a este formulario.

Firma Apoderado Generalísimo N° cédula identidad/residencia/pasaporte

[Ficha articulo](#)

Fecha de generación: 18/03/2020 09:35:21 a.m.