

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 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 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 del 20 de diciembre de 1994, y;

II.-Que mediante Decreto Ejecutivo N° 36234-MEIC del 30 de setiembre del 2010, publicado en el La Gaceta N° 211 reformó integralmente el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor con el fin de actualizar 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, agregando nuevas funciones para la Comisión para Promover la Competencia y obligaciones para los agentes económicos. Específicamente, la Comisión de realizar inspecciones in situ, la posibilidad de los agentes económicos de solicitar anticipadamente la terminación de 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 mejorar la 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 la misma Administración Pública, en aras de una adecuada aplicación de las normas jurídicas, razón por la cual, el Estado debe adaptar 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 modificación del Decreto Ejecutivo N° 36234- MEIC del 30 de setiembre de 2010; empero, dado que las adiciones resultaron ser considerables, y que iba en contra del principio de economía normativa, 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 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, con la finalidad de actualizar algunas normas, con el fin de procurar una efectiva protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores. 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, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, 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 su 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.

Barreras a la Competencia y la Libre Concurrencia: Cualquier característica estructural del mercado, hecho o acto de los Agentes Económicos que tenga por objeto o efecto impedir el acceso de competidores o limitar su capacidad para competir en los mercados; que impidan o distorsionen el proceso de competencia y libre concurrencia, así como las disposiciones emitidas por la Administración Pública que indebidamente impidan o distorsionen el proceso de competencia y libre concurrencia.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Boleto (tiquete): Es el instrumento de legitimación de la relación contractual en los espectáculos públicos, que se constituye en el contrato de adhesión para la 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 un bien o servicio 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: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

Comercio electrónico: Se refiere a ofrecer, distribuir, vender, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios a través de internet u otros medios electrónicos como redes sociales, páginas web y plataformas virtuales.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

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: *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

Domicilio de notificación electrónico: Lo constituye el medio o los medios de comunicación dispuestos por el comerciante o proveedor en su plataforma digital, para la comercialización de bienes o servicios.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

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 facturación 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: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

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

Se exceptúan de esta definición los siguientes eventos siempre y cuando se acredite ante la Administración de modo suficiente mediante documento emitido por la entidad pública correspondiente:

- 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 nacional, cultural, científico, educativo, y cualquier otro declarado de interés por la institución pública correspondiente mediante acto administrativo razonado.
- iii. Espectáculos públicos organizados por instituciones educativas públicas o privadas.
- iv. Actividades taurinas, topes, turnos y eventos ecuestres
- v. Fiestas patronales o campos feriales donde no se haga preventa.
- vi. Exhibiciones recurrentes que se realicen de manera iterativa y ordinariamente en recintos destinados para tales efectos como el cine y las obras de teatro.
- vii. Presentaciones de música en vivo en bares, restaurantes y bares en hoteles y balnearios.
- viii. Actividades recreativas deportivas en las cuales el consumidor compite o participa de manera activa como el atletismo y el ciclismo.
- ix. Actividades con fines de beneficencia.
- x. Actividades con fines educativos o de capacitación para grupos específicos.

() (Así reformada la definición anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)*

Garantía o caución: Instrumento financiero legal y ejecutable, por el cual el comerciante se obliga a indemnizar al consumidor por los perjuicios que se ocasionen 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 máximo 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: *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

Grupo económico: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

Ingresos ordinarios: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

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: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

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

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

(Así reforma la definición anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Organizador o promotor de espectáculo público. Es el responsable del plan de venta a futuro de espectáculos públicos.

(Así adicionado la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

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: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

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, 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 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, 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, 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 comercial digital: Se refiere a la publicidad comercial que utiliza los medios digitales interactivos que está destinada principalmente a promover productos o influenciar el comportamiento del consumidor.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

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 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 cinco 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: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

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.

Sistema de Expediente Electrónico: Plataforma electrónica que registra todas las actuaciones y diligencias que integran el expediente de denuncia ante la CNC, por presuntas infracciones a la Ley N°7472. El sistema garantiza la integridad de los datos, dejando registro del histórico de todos los movimientos y gestiones realizadas en la tramitación de una denuncia.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Sorteo: Método de selección aleatoria de un ganador o ganadores entre un grupo de participantes. Esta selección debe realizarse de manera imparcial y estar asociada a promocionar o atraer la atención, aumentar la participación y fomentar el interés en un producto o servicio.

(Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

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 eventuales pérdidas que de ellos se deriven, durante el desarrollo de sus operaciones.

Tasa de interés efectiva: *(Derogado por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

(*)Tasa de Interés Total Anual: Corresponde a la tasa de interés nominal más el total de costos, gastos, multas, seguros y comisiones, así como cualquier otro cargo. La Tasa de Interés Total Anual contendrá:

a. Componentes ordinarios: entiéndase todos los costos, gastos, multas, seguros, comisiones y otros cargos, se denominen o no tasa de interés, que cobran de forma regular a los consumidores por el proveedor de servicio de crédito como parte de la operación de crédito.

b. Componentes extraordinarios: entiéndase todos los costos, gastos, multas, comisiones, y otros cargos, se denominen o no tasa de interés, que cobran de manera eventual a los consumidores por el proveedor de servicio de crédito como parte de la operación de crédito y que dependen de un hecho futuro."

() (Así adicionada la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)*

Tiquetera, o plataforma. Es la plataforma electrónica y puntos de venta físicos mediante la cual se venden los tiquetes o boletos que serán comprados por el consumidor final y que le permitirán el disfrute del servicio o espectáculo público.

(Así adicionado la definición anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

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, o de la Comisión de Mejora Regula Nacional del Consumidor, entiéndase como Unidad Técnica a la Dirección de Apoyo al Consumidor.

(Así reforma la definición anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Venta a plazo: Venta de un bien o servicio para el disfrute a futuro en un plazo determinado, en los términos estableci 7472.

Venta a plazo de bienes inmuebles y proyectos de desarrollo inmobiliario: *(Derogado por el artículo 42 del l ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 3°-**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 3° del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto de "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

LGAP: Ley General de la Administración Pública.

LACOMET: Laboratorio Costarricense de Metrología.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

UTA: Unidad Técnica de Apoyo.

(Así reformada la abreviatura anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

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 actividades económicas, por parte de la Administración Pública, debe regirse por el propósito fundamental de proteger el ejercicio de la actividad económica, la 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 de los que permanezcan, como mecanismo que -aunado a la supresión de otros obstáculos al comercio- servirá para promover la actividad económica.

[Ficha artículo](#)

Artículo 5º-**Regulaciones aceptables a la actividad económica.** Se consideran como regulaciones aceptables a la actividad económica las necesarias para proteger la seguridad nacional, para la prevención de prácticas que puedan inducir a error o engaño al consumidor, 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 prácticas oligopólicas, y las relativas al cumplimiento de estándares de calidad adoptados oficialmente.

[Ficha artículo](#)

Artículo 6º-**Concordancia con leyes especiales y convenios internacionales.** La revisión y eliminación de trámites de actividades económicas deben concordar con lo establecido en leyes especiales y convenios internacionales. Esto significa que no por parte de la Administración Pública, los trámites y requisitos que se encuentren expresamente previstos en leyes especiales 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 por instrumentos 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 en el Diario Oficial La Gaceta.

[Ficha artículo](#)

Artículo 7º-**Alcances de la aplicación de estándares de calidad.** No podrá restringirse la importación de bienes ni la libre circulación de bienes dentro del territorio interno con base en la aplicación de estándares de calidad, que no sean los incorporados en los reglamentos técnicos de protección de: la salud humana, animal o vegetal, la seguridad pública, el medio ambiente, y proteger al público de prácticas engañosas, entre otros.

[Ficha artículo](#)

Artículo 8º-Silencio positivo. Toda solicitud de permisos, licencias y autorizaciones presentadas ante la Administración Pública para el cumplimiento de trámites y requisitos necesarios para el acceso de bienes al mercado nacional o con regulaciones al comercio, ante el ente correspondiente de la Administración Pública conforme al plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico. La falta de presentación de la solicitud completa en cuanto al cumplimiento de sus formalidades esenciales, entendidas éstas como aquellas que causan nulidad absoluta.

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

Las oficinas públicas no podrán rechazar o desconocer la validez legal del derecho así acreditado. Si la aprobación tácita 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 los funcionarios responsables de tramitar y resolver dichos casos, revisar en forma aleatoria algunos casos, para verificar las razones que motivaron ese silencio, a los funcionarios responsables de tramitar y resolver dichos casos. De determinarse u procederá conforme a lo establecido en la LGAP.

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 9º-**Determinación del carácter esencial de requisitos y trámites.** Para determinar el carácter esencial de los requisitos y trámites que 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 sus categorías de regulaciones en función de la materia a la que se refieran (salud humana, animal, vegetal, seguridad, protección al consumidor y el cumplimiento de los estándares de calidad adoptados oficialmente, entre otros) 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 al Sistema Nacional para la Calidad, Ley N° 8279 y el Reglamento del Órgano de Reglamentación Técnica, Decreto Ejecutivo N° 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 reguladora en la materia y a los interesados, para que se manifiesten sobre las regulaciones vigentes y los trámites y requisitos, otorgando una audiencia no menor a diez días hábiles y no mayor a dos meses antes de la conformidad con el artículo 9º de la Ley de la Administración Pública.

Una vez analizada la información recibida, la CMR remitirá un informe en cada caso al Poder Ejecutivo, recomendando la conformidad o no de los requisitos y trámites a su criterio no sean esenciales. Este informe podrá ser parte del dictamen que elabore la CMR, sobre los análisis costo-beneficio de los 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 las instituciones.** Deberán establecer los trámites prioritarios que deberán ser integrados a los Programas de Mejora Regulatoria y de la institución, siguiendo lo estipulado en el artículo 9º anterior.

Para efectos de que la CMR, pueda ejercer su función de velar porque los trámites y requisitos de regulación al comercio sean esenciales, artículo anterior, todos los entes y órganos de la Administración Pública deberán remitirle en forma cuatrimestral un informe con los trámites y requisitos emitidos durante el cuatrimestre y aquellas que se encuentren en proceso de elaboración, lo anterior de conformidad con el Reglamento 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° 74' Pública deberán realizar un Análisis Costo Beneficio de las regulaciones que establecen nuevos trámites, modifican los existentes deberá dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Reg 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

[Ficha artículo](#)

Artículo 12.-**Inscripción y registro de productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios.** 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 la inscripción o registro de laboratorios o productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios, un informe que 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 que 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 solicitada al órgano o ente respectivo, esta Comisión podrá emitir su recomendación al Poder Ejecutivo con base en los elementos criterios de conveniencia y razonabilidad.

Al solicitar los informes técnicos-jurídicos a los órganos o entes de la Administración Pública, la CMR también solicitará representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la revisión de los trámites y requisitos de inscripción 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 CMR preferentemente como mecanismo de última instancia, en forma temporal y únicamente en casos de excepción, entendidos éstos

- a) La existencia de circunstancias de fuerza mayor o desabastecimiento, así como cualquier otro comportamiento anormal que comprometa la oferta de bienes y servicios 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 de los bananos 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 de regulación de precios de los bienes o servicios bajo su competencia, de oficio, a solicitud de algún órgano de la Administración Pública la 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 del Formulario I anexo al presente reglamento. En caso de que la solicitud esté incompleta, prevendrá los aspectos a subsanar en los días hábiles para su corrección. Si lo prevenido no es corregido en el plazo otorgado, se procederá a archivar la solicitud, sin perjuicio de presentar una nueva solicitud posteriormente o de que la Administración estime relevante continuar de oficio el proceso, lo cual motivada.

[Ficha artículo](#)

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

[Ficha artículo](#)

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 19.-**Solicitud de información.** Durante el proceso de investigación, la DIEM podrá solicitar a los agentes económicos involucrados en el mercado del bien que se pretende regular, a través de formularios o de cualquier otro mecanismo, la información necesaria para determinar la procedencia de la medida. Para ese fin concederá un plazo de diez días hábiles adicionales a 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 pública 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 sobre la regulación de precios, a más tardar dentro de los quince días hábiles a partir de la conclusión de la audiencia escrita. El informe será 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 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 la regulación, la 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 la opinión de la DIEM 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, sin perjuicio de presentar una nueva solicitud posteriormente o de que la Administración estime relevante continuar de oficio el proceso, lo cual motivada.

[Ficha artículo](#)

Artículo 21.-**Regulación en situaciones de excepción.** En casos de excepción, la regulación deberá estar precedida por 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 comercio afectado y valore la posibilidad de removerlas para lograr su normalización.

Todo lo anterior será aplicable salvo en situaciones de declaratoria de emergencia debidamente decretada.

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42239 del 17 de marzo del 2020)

[Ficha artículo](#)

Artículo 22.-**Regulación en casos de condiciones monopólicas u oligopólicas.** En los procesos de regulación 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
- e) Barreras arancelarias y no arancelarias a la entrada al mercado nacional.

[Ficha artículo](#)

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

Igualmente, en caso de que se haya determinado el cambio de las condiciones que motivaron una regulación de precios, deberá 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 u 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 estudio técnico realizado por la DIEM, pronunciándose negativamente hacia la medida regulatoria en caso de que no logre compr

El Ministro (a) resolverá sobre la procedencia o no de la regulación dentro de los cinco días posteriores al recibo del crit 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 p medida original.

[Ficha artículo](#)

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

- a) Costos directamente relacionados con la producción del bien o servicio, tales como: materia prima, materiales de 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
- 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 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 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 trat rechazarlos total o parcialmente.

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 25.-**Implementación de la medida regulatoria.** La regulación de precios se implementará vía Decreto Ejecutivo 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, q 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 mé mecanismo de control relacionado con la naturaleza del bien o servicio a regular.

[Ficha artículo](#)

Artículo 26.-**Vigencia.** Las regulaciones estarán vigentes una vez se publique el Decreto Ejecutivo y deberán ser revisada 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 mercado deberá presentarse ante la COPROCOM, la cual dará audiencia por diez días hábiles a la Administración Pública y a los una opinión y la hará llegar al Ministro para que decida si mantiene o elimina medida regulatoria.

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Otras disposiciones

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

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

Igualmente, se exceptúan los expresamente previstos en leyes especiales o convenios internacionales, en particular tod contingentes contemplados en los acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales y en la Ley de Ejec 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 llegar a convertirse en una barrera no arancelaria, ya sea por su excesiva complejidad, porque otorguen atribuciones d Administración u otro motivo semejante. La CMR tendrá competencia para examinar y solicitar la revisión de estas normas dispuesto en este artículo, tanto de oficio como a petición de parte interesada.

[Ficha artículo](#)

Artículo 28.-**Establecimiento de registros por parte de las cámaras y asociaciones privadas.** Las cámaras y asociaciones de 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 tienen 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 comercio.
- d) En ningún caso este tipo de regulaciones podrán constituir, directa o indirectamente, restricciones a la entrada de agentes al mercado de bienes o servicios de que se trate.

[Ficha artículo](#)

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

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

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

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO III

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 81, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 81, numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Defensa efectiva del consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Derechos del consumidor

Artículo 30.-**Carácter compulsivo.** Los consumidores son beneficiarios de las normas de este capítulo, cuyas disposiciones y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales, 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, tienen equivalente a "consumidor" en cuanto califique como tal conforme a la definición contenida en la Ley y este reglamento.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 81, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 81, numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 31.-**Derechos del consumidor.** Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, la 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 88 al artículo 89, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Deberes del comerciante

Artículo 32.-**Deberes de los comerciantes.** Además de las restantes obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley o en este reglamento, 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 parte 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 tres 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 al 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 venta 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, básculas y los demás instrumentos de medición que utilicen en sus negocios, así como efectuar de inmediato, a requerimiento de los funcionarios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 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 101 de este Reglamento.

(*) (Nota de Sinalévi: Léase artículo 43.)

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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3º del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 89 al artículo 90 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 33.-**Prohibiciones.** Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes o 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 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 discriminatoria, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3º del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 90 al artículo 91 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Deber de información al consumidor

Artículo 34.-Deber de brindar información real al consumidor. Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en idioma 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 para el consumidor medio en cuanto a forma y tamaño, sin perjuicio de lo establecido en regulación específica. El deber de información no se circunscribe únicamente a la etapa previa de la decisión de consumo, sino que se extiende a todas las fases de la relación y ejecución contractual incluida la etapa de aplicación de la garantía, en la cual el comerciante debe documentar e informar el estado del bien antes y después de cada revisión en garantía, así como

tiempo de ejecución, cuando existan modificaciones contractuales y cualquier otro aspecto que deba ponerse en conocimiento del consumidor en la ejecución de los contratos, sobre todo cuando signifique una afectación en sus legítimos intereses económicos y sociales o que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.

En todos los servicios deberá entregarse información previa sobre el costo del servicio desglosado en materiales y mano de obra, incluido los servicios de reparación.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 91 al artículo 92, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 35.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 92 al artículo 93, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 36.-**Sobre los precios.** Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final que incluye todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan. Asimismo, cuando el ofrecimiento se realice en moneda extranjera, deberá informarse 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 93 al artículo 94, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 37.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 94 al artículo 95, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 38.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 95 al artículo 96, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 39.- **Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.** Cuando el producto o el servicio 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 de pago expresado en meses.
- c) La cuota mensual.
- d) La tasa de interés nominal.
- e) Costos, gastos, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio que forma parte de la tasa de interés total anual.
- f) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.
- g) La tasa de interés total anual.
- h) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa de interés total anual.
- i) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.

Cualquier multa o penalización que aplique al crédito deberá ser informada de previo al consumidor y calculada dentro de la Tasa de interés total anual.

De la contratación, se deberá entregar constancia escrita, mediante copia del contrato que deberá ser conforme al homologado por la comisión nacional consumidor según lo dispuesto en la Ley N°7472 y sus reglamentos.

Durante la ejecución contractual deberá entregarse mensualmente el respectivo estado de cuenta.

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

Cuando se realicen pagos adicionales o extraordinarios éstos deberán ser acreditados al capital. Además, deberán informar los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro gasto obligatorio que forma parte de la tasa de interés total anual así como cargos por gestión de cobranza cuando corresponda.

No se deberá incluir, en los comprobantes de pago de cuotas o pagos parciales, el cobro de otros bienes o servicios que no están relacionados al crédito. La publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, tasa de interés nominal, tasa de interés total anual y el monto total a pagar al cabo del plazo. En todo caso, la información deberá ajustarse lo dispuesto en la Ley 7472 y sus reformas y en el Decreto Ejecutivo 43270-MEIC del 22 de octubre de 2021, Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 96 al artículo 100 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 40.- **Sobre el derecho de pago anticipado.** El deudor tendrá derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda. Cuando pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante deberá informarle al consumidor, por escrito, 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, el 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 97 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 41.-**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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 98 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 42.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 99 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 43.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 100 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 44.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 101 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 45.-**Sobre la corrección de la información.** Cuando en las verificaciones de mercado se constate una irregularidad en la información que se suministra 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 102 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN CUARTA

Derecho de garantía

Artículo 46.-**Sobre la garantía.** Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 103 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 47.-**Sobre el plazo mínimo de garantía.** El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 104 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 48.-**Sobre la obligación de entregar constancia.** En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos, herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 105 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 49.-**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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 106 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 50.-**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 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 integra 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 garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público. Una vez recibido el artículo el comerciante deberá entregar un diagnóstico al consumidor, en el cual se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. En caso de que el punto de venta se encuentre temporalmente cerrado, imposibilitando que el consumidor presente un reclamo por garantía, se entenderá que puede hacer a partir del momento en que el punto de venta reestablezca su normal operación o habilite mecanismos alternos que le faciliten al consumidor hacer efectiva la garantía, siempre y cuando, se informe de manera suficiente y generalizada a los consumidores.

(Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42713 del 9 de octubre del 2020)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 107 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 51.-**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 esto haya sido 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 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 que 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, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 108 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 52.-**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 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 quince días naturales, el comerciante deberá suministrar al consumidor un bien de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo.

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42713 del 9 de octubre del 2020)

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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 109 al artículo 108 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 53.-Sobre la carga de la prueba. La carga de la prueba referente a la entrega del documento de garantía, la idoneidad, conformidad del bien o 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 111 al artículo 110 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN QUINTA

Rectitud en la publicidad

Artículo 54.-**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, obtendrá 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 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 artículos 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 en la misma forma antes empleados, sin perjuicio de las demás medidas que pueda aplicar la CNC en uso de sus atribuciones.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 112 al artículo 111, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los artículos 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 55.-**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, 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, identificadas 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 cantidades limitadas.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 113 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 56.-**Sobre el uso de testimonios y endosos.** La publicidad podrá utilizar testimonios y endosos al producto anunciado siempre y cuando 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, cuando inciden directamente sobre la libertad de elección del consumidor y afectan sus derechos e intereses legítimos.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 114 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 57.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 115 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 58.-**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 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 competitivo así como la vigencia del precio propio.

La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o 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 declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o con participación significativa en el mercado.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 116 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 59.-Sorteo. Todo comerciante al realizar un sorteo 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 inciso b) de la Ley N° 7472 como mínimo lo siguiente:

- a) Duración: Fecha de inicio y de finalización del sorteo.
- b) Objeto: Describir de forma clara y suficiente en qué consiste y cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en el sorteo.
- c) Restricciones: Las limitaciones deberán ser informadas de manera previa, clara y precisa en su redacción, con posibilidad de comprensión directa, reenvíos a textos o documentos que no faciliten de manera previa o simultáneamente los términos del sorteo.
- d) Reclamo del premio o beneficio: Se deberá informar al consumidor cuál es el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante qué señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o la persona de contacto.
- e) Escogencia del ganador: la escogencia del consumidor ganador deberá hacerse ante notario público o hacer constar este acto mediante declaración jurada que indique la fecha, los datos del consumidor favorecido, la forma en que se realizó el sorteo, el detalle del premio o beneficio y el procedimiento para la entrega del premio o beneficio en caso que la entrega no se realice en el mismo acto. Dicha información deberá publicarse por los mismos medios de la misma forma en que se dio a conocer el sorteo, haciendo uso de los medios digitales o redes sociales o en un medio de comunicación social, los cuales deberán ser 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, y por cualquier otro medio siempre y cuando se informe al consumidor en la publicidad el lugar para encontrarla. Además de lo anteriormente estipulado, 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.

Es necesario que los ganadores de los sorteos se den a conocer por los mismos medios por los cuales se da a conocer el evento, así como por otros medios que el comerciante estime pertinente.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 117 al artículo 118 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 60.- 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.

Artículo 61.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 119 al artículo 120 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 62.-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 que demuestre no sólo las aseveraciones expresas, sino también, la impresión global que cause o pueda causar el material divulgado.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 120 al artículo 121 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 63.-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 62 de la Ley.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 121 al artículo 122 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 64.-**Sobre el uso de avales.** Los logos avales que se incorporen en el empaque de un producto son una garantía de calidad, forman parte integrante de la información que se brinda al consumidor, por lo que les son aplicables todas las disposiciones de la Ley y este reglamento.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 122 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEXTA

Retiro de productos

Artículo 65.-**Sobre el deber de informar.** Con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 123 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 66.-Sobre el procedimiento de retiro voluntario. Todo retiro del mercado debe ser comunicado de inmediato a la DAC mediante una declaración debidamente firmada por el comerciante, acompañada de una declaración jurada simple que contenga:

- a) Indicación clara del riesgo o peligro que motive el retiro.
- b) Identificación de los productos: tipo de bien, modelo, serie, lote y cualquier otra información que permita individualizar el producto.
- c) Cantidad ingresada al país y la venta 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, en un plazo de diez días naturales.

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, así como en redes sociales, sitios web o cualquier otro medio disponible, en aras de alertar a todos los consumidores afectados.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 124 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 67.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 125 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 68.-**Sobre el procedimiento de retiro obligatorio.** En el supuesto de que sea la Administración quien tenga conocimiento de que un bien o 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(*) presente reglamento, con el fin de tomar las acciones administrativas que en derecho correspondan. Para ello se otorgará el plazo de diez días hábiles conformidad con el artículo 264 de la LGAP.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 66.)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 126 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 69.-**Otras medidas.** Todo lo indicado en esta sección es sin perjuicio de las medidas que pueda ordenar la CNC conforme a la Ley y 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 127 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SÉTIMA

Ventas a domicilio y derecho de retracto

Artículo 70.-**Ventas a domicilio o fuera del establecimiento comercial.** Son todas aquellas que se lleven a cabo fuera del local o establecimiento comercial, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 128 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 71.-**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 o efectos de que puedan hacer valer sus derechos.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 129 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 72.-**Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto.** Dentro de los ocho días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta 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 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 haber señalado éste, en la factura, una dirección incierta, errónea o inexistente.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 130 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 73.-**Venta de servicios.** En la venta de servicios, el retracto sólo procederá en el tanto éstos no se hubieren prestado efectivamente. Si fue pactados a tratos, el retracto sólo alcanzará la parte no realizada antes del recibo del aviso de rescisión, debiendo el comprador pagar proporcionalmente por parte recibida.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 131 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 74.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 132 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 75.-**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. 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 2° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

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

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 133 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 76- **Recibo de los bienes y ratificación de la venta.** Salvo caso de error o prueba en contrario, cuando el comprador que haya dado aviso rescisión reciba personalmente y con posterioridad al aviso los bienes comprados, se presumirá la definitiva ratificación del negocio, teniéndose el retracto puesto.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 134 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 77.-**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 y usados.

b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a 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 o caso de existir, o en otro documento.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 135 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN OCTAVA

Conciertos y otros espectáculos públicos

Artículo 78.-**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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase capítulo VIII)

La publicidad utilizada para la promoción, comercialización u ofrecimiento del espectáculo público deberá ajustarse a los principios sobre información y publicidad dispuestos en la Ley N° 7472, su reglamento y lo dispuesto en la resolución administrativa que otorga la autorización.

Antes de la aprobación el organizador podrá emitir publicidad del espectáculo público masivo, siempre y cuando, no se reciban dineros por parte del consumidor. Será prohibida la reserva, venta o cualquier forma de comercialización del espectáculo público de previo a su autorización mediante resolución administrativa.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 136 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 79.-**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 lleva cabo, los puntos de venta o medios electrónicos para su adquisición.

También deberá incluir al menos en los boletos o tiquetes:

- a) El precio final en los términos del artículo 93(*) del presente Reglamento.

(Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 36)*

- 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 137 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 80.-**Variación en las condiciones contractuales.** En caso de que sobrevenga una variación en las condiciones esenciales del espectáculo público su objeto, el precio, el lugar, la fecha, el artista o representación; esto dará lugar al derecho del consumidor a la devolución íntegra del importe de lo pagado.

Asimismo, el comerciante o proveedor, así como los demás responsables del evento, deberán informar de modo suficiente y generalizado sobre las variaciones por los mismos medios utilizados para promover y comercializar el espectáculo público con el objetivo de que el consumidor decida si acepta o no las variaciones, siempre y cuando cuente con la autorización conforme a lo dispuesto en el numeral 227(*) del presente Reglamento. Las evidencias sobre el cumplimiento de esta obligación deberán ser remitidas al DECVP por los medios que este disponga.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 138 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 81.-**Sobre la cancelación del espectáculo público.** De presentarse una imposibilidad material para realizar el espectáculo público según las condiciones esenciales originalmente informadas, el organizador o la tiquetera, según corresponda, deberá proceder a la devolución inmediata de la totalidad del pago por el consumidor por el boleto o ticket de entrada.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 139 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 82.-**Sobre la devolución del dinero.** El procedimiento para la devolución del dinero a los consumidores será el siguiente:

a) Se deberá devolver al consumidor la totalidad del importe pagado por éste. En un plazo máximo de 24 horas contado a partir de la cancelación transcurrido el plazo de lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 226(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 162)

b) En cuanto a la modificación de las condiciones o de la cancelación del evento, el organizador o promotor y la plataforma de venta de tiquetes o tiquet según corresponda, deberán informar al consumidor el procedimiento para la devolución del dinero, conforme a lo establecido en la declaración juramentada presentada para los efectos de la autorización.

c) La devolución efectiva del dinero a los consumidores deberá producirse en un plazo máximo de 72 horas para lo cual se deberá realizar las gestiones necesarias, así como disponer lugares y medios idóneos para la ejecución expedita de las devoluciones a los consumidores.

d) Cuando se hayan adquirido entradas por medio de tarjeta de crédito o débito o cualquier otro medio de pago, el reembolso deberá realizarse por medio de las entidades emisoras, quienes deberán proceder a la reversión de los cargos indicada sin mediar gestión de contracargos por parte de los consumidores. Lo anterior debe hacerse en el plazo no mayor a 72 horas posteriores a la variación o cancelación.

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 contadas 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 organizador o promotor o a la empresa tiquete o plataforma de venta de entradas y señalar alguna alternativa para que se proceda a la devolución del monto cancelado.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 140 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 83.-**Deber de informar a la DAC.** En caso de variación de condiciones contractuales o cancelación del concierto o espectáculo público comercial 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 (e) 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 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 (e) 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 comprador, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 141 al artículo 142, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 84.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 142 al artículo 143, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 85.-**Remisión al Ministerio Público.** Cuando por incumplimiento de lo dispuesto en esta sección, se entienda infringido el artículo 63 de la Ley DAC procederá a trasladar el caso al Ministerio Público para su conocimiento y trámite.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 143 al artículo 144, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo Capítulo V al Capítulo IV ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 86.-Principios. En la tramitación de los procedimientos ante la CNC se seguirán los siguientes principios: búsqueda de la verdad real, celeridad, gratuidad, informalismo, intermediación de la prueba, derecho de defensa, simplicidad y buena fe.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 144 al artículo 145 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 87. Inicio del procedimiento administrativo ante la CNC y tramitación de la denuncia. La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor solo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho denunciado.

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.

Las denuncias ante la CNC se tramitarán por medio del Sistema de Expediente Electrónico, debiendo las partes registrarse en dicho sistema para poder acceder en tiempo real a las piezas del mismo. El sistema deberá garantizar el ingreso de las partes por cualquier medio o dispositivo con conexión a internet. Únicamente las partes y sus representantes debidamente acreditados tendrán acceso a las piezas del expediente electrónico. El uso y registro en el sistema es gratuito y en la tramitación de las denuncias no requerirá patrocinio letrado.

La acción para denunciar caduca en el plazo de seis meses, desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. Dicho plazo podrá ampliarse por seis meses más, siempre y cuando el consumidor demuestre que dentro de los primeros seis meses el proveedor denunciado no resolvió a satisfacción su solicitud.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 145 al artículo 146 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 88.-Presentación de denuncias. Las denuncias por infracción a la Ley deberán ser presentadas por escrito y en idioma español ante la CNC utilizando cualquiera de los siguientes medios:

a) Electrónicamente a través del sistema de expediente digital de la DAC, ubicado en www.consumo.go.cr, y completando el formulario de denuncia electrónica, el cual podrá ser firmado electrónicamente, o bien utilizando como factor de autenticación el registro previo en cuyo caso no se requerirá firma.

b) Personalmente mediante el llenado del formulario o documento de denuncia firmado.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 146 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 89.-Requisitos de la denuncia. Toda denuncia presentada deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a)-**Datos del Denunciante.**

1. Nombre y apellidos del denunciante.
2. Número de cédula física o jurídica, o documento de identidad del denunciante.
3. Correo electrónico o lugar para recibir notificaciones.

b)-**Datos del Denunciado.**

1. Nombre y apellidos, o razón social del denunciado.
2. Número de cédula o documento de identidad del denunciado, o número de cédula jurídica si se trata de una persona jurídica.
3. Dirección física exacta y actual en Costa Rica del denunciado. Tratándose de comercio electrón el domicilio de notificación electrónico que conste en la plataforma digital o sitios de internet del comerciante.

c) -**Hechos de la denuncia.** Explicación clara, precisa y circunstanciada de los hechos denunciados y las fechas exactas en que ocurrieron.

d) -**Pruebas.**

1. Factura física o electrónica, o comprobante de la compra u otros medios que comprueben los pagos realizados.
2. Certificado o documento de prueba donde conste el plazo de garantía mayor a 30 días, cuando aplique.
3. Otros medios de prueba necesarios para el sustento de la denuncia.

La denuncia no está sujeta a otras formalidades ni requerirá de autenticación de la firma del denunciante.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 147 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 90.-Sobre la condición de artesano y pequeño industrial. La condición de artesano y pequeño industrial conforme a lo establecido en la N° 7472 y este Reglamento deberá ser acreditada por el interesado de la siguiente manera:

- a) Artesano: una declaración jurada simple que contenga como mínimo descripción de la actividad a la que se dedica.
- b) Pequeño industrial: Cumplir con la condición PYME en la categoría de Industria, conforme a lo establecido en la Ley N° 8262 y su Reglamento dec ejecutivo N° 39295-MEIC, de acuerdo con los que disponga la Dirección de Pequeña y Mediana Empresa del MEIC.

La DAC verificará la condición PYME ante la Dirección de Pequeña y Mediana Empresa del MEIC

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 148 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de

numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 91.-Admisibilidad, subsanación y rechazo. Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que motiva, o no cumpla con los requisitos, se prevendrá al denunciante que corrija o complete los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a cinco hábiles.

De no corregirlos o completarlos en ese plazo, o bien la denuncia sea inadmisibile, serán rechazadas de plano por la UTA, de conformidad con el artículo de la Ley General de la Administración Pública.

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 149 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 92.- Etapa de Conciliación. Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la UTA podrá realizar la Etapa de Conciliación para lo cual podrá utilizar cualquier medio que lo permita, ya sea mediante reuniones conjuntas o separadas, telefónicas, virtuales o presenciales. Para ello notificará a las partes el inicio de la Etapa de Conciliación, en la que se les prevendrá la presentación de propuestas tendientes al arreglo conciliatorio del conflicto, así como el señalamiento del medio electrónico para atender notificaciones, en caso de no haberlo hecho aún. La omisión de señalar medio electrónico idóneo para atender notificaciones conllevará necesariamente la aplicación de la notificación automática de las siguientes actuaciones procesales. Recibidos los ofrecimientos o propuestas de arreglo conciliatorio, la UTA iniciará el proceso de negociación y toma de acuerdos con las partes por un plazo de quince días hábiles que podrá ampliarse por siete días hábiles más cuando las partes así lo requieran y la consecución del acuerdo lo amerite.

En caso de que las partes acuerden resolver su conflicto durante la etapa de Conciliación, la UTA levantará un Acta de Acuerdo Conciliatorio con el detalle de los extremos en los que haya habido acuerdo, la cual deberá ser firmada por las partes y por la persona conciliadora quien lo autorizará. Dicho acuerdo tendrá autoridad y eficacia de cosa juzgada material conforme al artículo 9° de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7:2017, archivando en consecuencia el expediente administrativo. En caso de incumplimiento del acuerdo conciliatorio se estará a lo dispuesto en el artículo 64 bis de la Ley N°7472. De no lograrse un acuerdo en la etapa de Conciliación, o bien si una o ambas partes manifiesten por escrito su voluntad de no conciliar, así se lo constatará en un acta de conclusión de la Etapa de Conciliación, en la cual se le otorgará un plazo de cinco días hábiles al denunciante para ratificar la denuncia, la sanción de archivo en caso de no recibir manifestación dentro del plazo establecido. En el mismo acto de la ratificación de la denuncia, el denunciante podrá reformular o ampliar los hechos.

Contra la resolución que archiva la denuncia, únicamente procede el recurso de apelación, que deberá ser interpuesto dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la transmisión electrónica de la notificación, y éste será conocido por la CNC.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 150 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 93.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 151 al artículo ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 94.-Inicio del procedimiento especial de consumidor. Concluidas las etapas de admisibilidad y conciliación, en los casos en que esta última sea aplicable, los funcionarios de la UTA se constituirán inmediatamente en órgano director y contarán con un plazo de cinco días hábiles para dar inicio al procedimiento respectivo, mediante el dictado del auto de apertura en el que se realizará el traslado de los cargos, y se otorgará a las partes el derecho a aportar las pruebas pertinentes.

Este auto de apertura será notificado en el medio electrónico señalado de conformidad con el artículo 56 de la Ley.

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

- a) Identificación del comerciante o proveedor presuntamente responsable.
- b) Descripción 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, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del auto de apertura.

En caso que se ofrezca prueba testimonial o pericial, se deberá indicar el nombre completo, cédula de identidad y medio para diligenciar la citación de la persona correspondiente.

Contra la resolución que inicia el procedimiento proceden los recursos de revocatoria y apelación, que deberán ser interpuestos dentro de las veinticuatro horas siguientes contadas a partir de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en la ley de notificaciones.

El recurso de revocatoria será resuelto por el órgano director en el plazo de ocho días hábiles, y el de apelación será resuelto por la CNC en un plazo de diez días hábiles.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 152 al artículo 94, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 94 bis. Sobre las pruebas aportadas en el procedimiento. En el procedimiento serán admisibles todos los medios de prueba reconocidos en el derecho público y privado, e inclusive el uso de documentos electrónicos, de conformidad con la Ley N° 8454 del 30 de agosto de 2005, Ley de Certificación de Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. Las partes deberán proveer las pruebas para sustentar su petición.

Transcurrido el plazo otorgado a las partes en el artículo 152(*) del presente reglamento y en caso de que hayan aportado prueba únicamente documental, el órgano director otorgará audiencia a las partes por un plazo de tres días hábiles para que se refieran a dichas pruebas, y emitan las conclusiones finales. Vencido este plazo se dará por concluida la instrucción del procedimiento mediante auto de conclusión de la instrucción, y se trasladará el expediente a la instancia superior para que dicte la resolución final, conforme al artículo 156(**) de este reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 94)

(**) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 97)

En caso de ofrecimiento de prueba testimonial o pericial, indispensable para la verificación de la verdad real de los hechos, el órgano director emitirá cédulas de citación de los testigos o peritos cuya declaración considere pertinente para el desenvolvimiento normal del procedimiento o para su decisión final.

La parte proponente deberá en el plazo de tres días contados a partir del día hábil siguiente a la emisión de las cédulas de citación, diligenciar la notificación de las mismas y presentar comprobante de su debida comunicación en el expediente electrónico. Posteriormente, el órgano director deberá convocar a comparecencia oral y privada, para ello contará con un plazo de diez días hábiles, debiendo existir una antelación mínima de cinco días hábiles entre la notificación de la citación y la fecha de la verificación de la comparecencia.

En caso de que las cédulas de citación no sean diligenciadas en tiempo y forma, la denuncia será tramitada conforme lo indicado en el párrafo segundo del presente artículo.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 152 bis al artículo 94 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 95.-Comparecencia oral y privada. En la comparecencia oral y privada se admitirá y recibirá la prueba testimonial y pericial indispensable y la verificación de la verdad real de los hechos, así como los alegatos y las conclusiones de las partes que fueren pertinentes.

La citación a la comparecencia se hará con cinco días hábiles de anticipación, y se realizará de conformidad con las reglas establecidas en el presente reglamento.

El órgano director deberá resolver todas las cuestiones previas surgidas dentro del procedimiento, de acuerdo con su competencia.

La comparecencia oral y privada podrá desarrollarse bajo la modalidad presencial o virtual o ambas modalidades, utilizando para tales efectos telecomunicaciones, cuando se garantice una comunicación integral y simultánea entre las partes del proceso. Esta comunicación abarcará video, audio y datos.

Corresponderá a las partes sometidas al procedimiento, el manifestar su anuencia o no a intervenir en la comparecencia mediante videoconferencia, demostrando que cuenta con las condiciones tecnológicas requeridas en el protocolo establecido al efecto.

Cuando una de las partes no pueda participar virtualmente mediante videoconferencia, la comparecencia podrá realizarse de manera mixta, permitiendo presencia física de una de éstas y la virtual de la o las partes que no hayan manifestado objeción con esa modalidad.

Lo anterior, siempre que el órgano director no estime más conveniente la realización de la comparecencia con la presencia física de las partes, en cuyo caso valorará la procedencia de la celebración de la comparecencia de manera virtual, conforme los principios de eficiencia y eficacia.

En todo caso, deberá garantizarse que en la realización de la actuación procesal de la comparecencia las partes cuenten con mecanismos idóneos, privados y simultáneos de comunicación, de modo que, en ningún momento se viole el derecho de éstas de mantener contacto pleno y efectivo, con el resto de partes intervinientes en la diligencia. De esta manera se garantizan los principios del debido proceso, privacidad, concurrencia, deliberación, interrogatorio, contrainterrogatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 317 de la Ley General de la Administración Pública.

De esta comparecencia se levantará un acta que debe ser firmada por el órgano director dando fe de lo actuado, en la cual conste la fecha, el número del expediente, la hora de inicio y la de finalización, e identificación de los participantes.

De la comparecencia se conservará un registro digital de video, voz y datos que formará parte integral del expediente administrativo.

La CNC emitirá un protocolo de actuación de audiencias virtuales que será de acceso público, en el que se hará constar los requerimientos técnicos en la forma en que se desarrollará la comparecencia.

Con la realización de la comparecencia oral y privada, se dará por concluida la instrucción del procedimiento mediante auto de conclusión de la instrucción y se trasladará el expediente a la CNC para su resolución definitiva.

En caso que, el órgano director estime necesario que se requiere completar la prueba, solicitará a la CNC dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de la conclusión de la comparecencia, la autorización para recabarla, indicando el tipo de prueba que deberá evacuarse y la fecha en que se realizará la segunda comparecencia, que se deberá notificar con una antelación de cinco días hábiles previa a su realización. La CNC contará con un plazo de ocho días para resolver esta autorización.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 153 al artículo 94, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 96.-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 que en derecho corresponda.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 154 al artículo 95, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 97.-Resolución final. La UTA deberá preparar el proyecto de resolución final en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del auto de conclusión de la instrucción, para conocimiento y aprobación de la CNC, que deberá resolver en definitiva dentro de los 10 días hábiles posteriores.

La orden dictada por la CNC en la resolución final del procedimiento debe ser clara, precisa y circunstanciada, indicando el cómo, el cuándo, y el dónde cumplirse y el plazo para ello.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 156 al artículo 157 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 98.-Criterios de valoración. Para determinar la sanción a imponer, la CNC deberá tomar en consideración los siguientes criterios de graduación de la sanción, los cuales deberán encontrarse clara y ampliamente fundamentados en la resolución:

- a) El riesgo para la salud, la seguridad de los consumidores o el medio ambiente.
- b) La gravedad del incumplimiento de estándares de calidad.
- c) El posicionamiento del infractor en el mercado.
- d) La gravedad del daño causado.
- e) La reincidencia del infractor.
- f) La negligencia para la remediación oportuna por parte del sancionado, como agravante.
- g) La reparación integral y oportuna al consumidor afectado, como atenuante.
- h) La cuantía del beneficio obtenido.
- i) El carácter intencional de la infracción.
- j) La gravedad de la infracción.
- k) 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 multa más alta.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 157 al artículo 158 ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 99.-Recurso contra el acto final. Contra la resolución final de la CNC únicamente procede el recurso de reposición el que deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la transmisión electrónica de la notificación. De no interponerse recurso, o bien resolviéndose la reposición, se tendrá por agotada la vía administrativa.

La UTA contará con un plazo de ocho días hábiles para elevar el recurso de reposición a conocimiento de la CNC, y ésta tendrá un plazo de ocho días hábiles para emitir la resolución respectiva.

Las resoluciones finales emanadas de la CNC podrán impugnarse directamente ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 158 al artículo 100, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 100.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 159 al artículo 100, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 101.-Notificaciones. Las partes y sus representantes deberán acreditarse en el Sistema de Expediente Electrónico para tener acceso al expediente y sus piezas, debiendo asimismo señalar un correo electrónico como medio de notificación.

El comerciante o proveedor deberá designar además un correo electrónico para atender las gestiones derivadas de las denuncias presentadas en su contra ante la CNC.

Es responsabilidad del comerciante o proveedor mantener debidamente actualizados los datos indicados en el párrafo anterior. La omisión de señalar un medio electrónico idóneo para atender notificaciones, conllevará necesariamente la aplicación de la notificación automática, por lo que las actuaciones procesales y las resoluciones quedarán notificadas con el transcurso de veinticuatro horas a partir de su dictado y publicación en el Sistema de Expediente Electrónico.

Se producirá igual consecuencia cuando la notificación no se pueda efectuar por el medio electrónico señalado. En este caso, la notificación se tendrá por realizada con el comprobante de transmisión electrónica o la respectiva constancia, salvo que se demuestre que ello se debió a causas que no le sean imputables.

Para efectos de la notificación inicial y siempre que no se haya señalado medio electrónico para recibir notificaciones conforme al párrafo final del artículo 100 de la Ley N°7472, esta deberá realizarse en el establecimiento comercial, donde se contrató el bien o servicio, o en cualquier otra agencia o sucursal de la empresa abierta al público. En caso que el comerciante no posea establecimiento comercial abierto, se podrá notificar en cualquier otro medio señalado para atender notificaciones en oficinas estatales y de conocimiento público, así como en el domicilio de notificación electrónica que conste en su plataforma digital o sitio web, en el correo electrónico que conste en facturas, comprobantes de pago, contratos, plataformas o sitios web, los cuales serán considerados medios de notificación válidos para comunicar los actos administrativos referentes a las gestiones de conciliación y procedimientos administrativos ante la CNC. En caso de agotarse todas las posibilidades de notificación sin éxito, se procederá al archivo del expediente administrativo.

En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N° 8687 del 04 diciembre de 2008.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 160 al artículo 101, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 102.-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 establecimiento, listado preciso de los informes, documentos o muestras que no fueron entregados por el denunciado, plazo que se le concedió para cumplir, o 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 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 del 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, el 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 exonere en los casos en que los informes, documentos o muestras solicitadas, se consideren excesivos o ajenos a las funciones del MEIC.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 161 al artículo 102, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 103.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 162 al artículo 103, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 104.-Arbitraje. Cuando las partes decidan recurrir al arbitraje en los términos del artículo 58 de la Ley, se aplicará lo establecido en la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, Ley N° 7727.

Las partes deberán comunicar por escrito al expediente administrativo, su decisión de someterse a un arbitraje.

La UTA deberá acoger la solicitud y procederá con el archivo de la pretensión patrimonial del expediente administrativo.

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 continuarán los trámites.

La imposición obligatoria del arbitraje, por parte del adherente en los contratos de adhesión se tendrá por no puesta por considerarse una cláusula abusiva de conformidad con el artículo 42 de la Ley N° 7472.

La tramitación del proceso de arbitraje se realizará conforme lo establecido en el capítulo 3 de la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, Ley N° 7727 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N° 32152-J del 27 de octubre de 2004.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 163 al artículo 104, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Medidas cautelares y preventivas

Artículo 105.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 165 al artículo 105, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 105 bis. Medida cautelar provisionalísima. Una vez solicitada la medida cautelar, la CNC, a gestión de parte, podrá adoptar y ordenar medidas provisionalísimas de manera inmediata y prima facie, a fin de garantizar la efectividad de la resolución que se adopte finalmente. Tales medidas deberán guardar el vínculo necesario con el objeto del proceso.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 165 bis al artículo 105 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 106.-**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 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 bien tengan.

Cumplido ese trámite, la CNC, mediante resolución fundada, deberá resolver lo que corresponda, incluyendo si procede o no mantener el decomiso de 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 sede.

Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a alguna institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 166 al artículo 106, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 107.-**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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 167 al artículo 107, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO V

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo Capítulo VI al Capítulo IV, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Disposiciones comunes a la Comisión para Promover

la Competencia y a la Comisión Nacional

del Consumidor

SECCIÓN PRIMERA

Sobre las sesiones

Artículo 108.-**Designación del Presidente.** El Presidente será nombrado de entre los miembros de la respectiva Comisión, por la mayoría absoluta de miembros, y durará en su cargo dos años, pudiendo ser reelecto.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 168 al artículo 108, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 109.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 169 al artículo 109, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 110.-Designación del secretario. La CNC nombrará un secretario, quien podrá o no ser uno de sus propios miembros, y que tendrá 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.
- c) Emitir certificaciones de las actuaciones, expedientes, resoluciones, acuerdos conciliatorios total o parcialmente incumplidos, y otras que de conformi con la ley y los reglamentos deban ser atendidas.
- d) 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.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 170 al artículo 110, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 111.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 171 al artículo 111, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 112.-**Frecuencia de las sesiones.** Cada comisión se reunirá ordinariamente al menos una vez por semana, en la hora y fecha que se designe 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 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 así lo acuerden todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 172 al artículo 112, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 113.-**Quórum de las sesiones.** Para sesionar se requiere de la presencia de cuatro miembros de la COPROCOM, y de tres miembros de la CNC.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 173 al artículo 113, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 114.-Asistencia y votaciones. Las sesiones de la CNC 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 a participar en las deliberaciones con voz pero sin voto.

Los miembros asistentes a la sesión analizarán los expedientes sometidos a su conocimiento conforme a lo establecido en el orden del día, tendrán derecho a participar con voz pero sin voto los miembros suplentes, en cuyo caso devengarán media dieta.

También tendrán derecho a asistir con voz pero sin voto la dirección y jefaturas de la UTA, salvo que la CNC 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 dos miembros propietarios de la CNC. Quien decida salvar su voto, deberá razonarlo en el acta.

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.

Las sesiones de la CNC podrán ser presenciales o virtuales, serán grabadas y se levantará un acta conforme a lo dispuesto en la LGAP, siguiendo principios de colegialidad, simultaneidad y de deliberación.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 174 al artículo 114, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 115.-Impedimento, excusa y recusación. Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en la Sección III del Capítulo I del Título I del Código Procesal Civil.

Serán motivos de excusa para los miembros de la CNC cuando alguno de ellos sea propietario, director, representante, abogado o consultor, de al comerciante o proveedor denunciado; así como en asuntos en los que ellos o su cónyuge, sus ascendientes o descendientes, hermanos, cuñados, tíos y sobrarnales, suegros, yernos, padrastros, hijastros, padres o hijos adoptivos, intervengan o sean parte de procesos ante la CNC.

La excusa deberá ser presentada por escrito ante la CNC para ser incluida en el orden del día correspondiente.

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 175 al artículo 115, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 116.-Plazo para comunicar ausencias, excusas o inhibiciones. En caso de ausencia temporal, impedimento, excusa o recusación de miembro propietario, éste deberá comunicar dicha circunstancia por escrito a la secretaria de la CNC, al menos durante la jornada laboral del día anterior a la celebración de la sesión, con el fin de que se designe al miembro suplente que asumirá como propietario.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 176 al artículo 116, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 117.-Suplencias. Sin perjuicio del derecho que tienen los miembros suplentes de asistir a todas las sesiones, cuando un miembro suplente 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 177 al artículo 117, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 118.-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 imposterables e indelegables.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 178 al artículo 118, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 119.-Causales de remoción de los miembros de la CNC. Las causales de remoción de los miembros de la CNC son aplicables tanto a miembros propietarios como a los suplentes, y serán las siguientes:

- a) Ineficiencia en el desempeño de sus cargos.
- b) Negligencia reiterada que atrase la sustanciación de los procesos.
- c) Declaratoria de culpabilidad por la comisión de cualquier delito doloso, incluso en grado de tentativa.
- d) Falta de excusa en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley.
- e) Inasistencia a tres sesiones durante un mes calendario o ausencia del país, por más de tres meses, sin autorización de la CNC. El permiso nunca puede exceder de seis meses.
- f) Incapacidad física o mental que les impida desempeñar el cargo por un plazo de seis meses por lo menos.

El procedimiento para remover a los miembros de la CNC debe ajustarse a los trámites y los principios establecidos para estos casos en la Ley General de Administración Pública.

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

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 179 al artículo 119, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 120.-Acta de las sesiones. Cada sesión deberá ser grabada y se levantará el acta correspondiente con la transcripción de todas las intervenciones efectuadas, las personas asistentes, 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 las resoluciones de los expedientes sometidos a conocimiento de la CNC, bastando consignar en el acta el encabezado con la identificación del expediente, las partes y la parte dispositiva de la resolución.

Las actas se aprobarán por mayoría de acuerdo con lo establecido en el artículo 174 del presente reglamento en la siguiente sesión ordinaria. Antes de la aprobación, carecerán de firmeza los acuerdos tomados, a menos que se acuerde su firmeza inmediata en la respectiva sesión.

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 180 al artículo 120, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 121.-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 una 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 181 al artículo 121, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Sobre el procedimiento

Artículo 122.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 183 al artículo 122, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 123.-Información confidencial. De oficio o a petición de parte, la UTA como órgano director deberá determinar mediante resolución motivada la información que debe ser declarada con carácter confidencial y requerirá a la parte que la suministró, que presente un resumen no confidencial de ésta, el pasará a formar parte del expediente. La información determinada como confidencial deberá identificarse dentro del expediente, y a ella sólo tendrán acceso representantes o las personas debidamente autorizadas.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 185 al artículo 123, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 124.-**Responsabilidad del denunciante.** La responsabilidad del denunciante, en caso de denuncia calumniosa, se regirá por lo previsto en la legislación penal correspondiente.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 186 al artículo 124, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 125. Información sobre el expediente. Las partes, sus representantes, y los abogados, tendrán derecho en cualquier fase del procedimiento copiar cualquier pieza del expediente, así como a pedir certificación, con las salvedades que indica el artículo 185(*) del presente reglamento. El dispositivo de almacenamiento de las copias digitales, y el costo de los timbres de las certificaciones será por cuenta del solicitante.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 123.)

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 187 al artículo 125, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 126.-**Desistimiento de la parte interesada.** Cuando en los casos sometidos a conocimiento de las comisiones, se presente un desistimiento 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 trámites.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 189 al artículo 126, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 127.-**Levantamiento del velo social.** La COPROCOM y la CNC podrán prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económico comerciantes cuando no correspondan a la realidad de los hechos investigados. En estos casos, se enderezarán los procedimientos contra el establecimiento persona física o jurídica, de hecho o de derecho, que aparezca externamente como titular de la empresa o actividad económica objeto de indagación. conformidad con el artículo 70 de la Ley.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 190 al artículo 127, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 128 Ejecutoriedad de las sanciones y órdenes de la Comisión Nacional del Consumidor. Las resoluciones que impongan sanciones contengan órdenes de hacer, no hacer o de dar deberán ser cumplidas por la parte sancionada dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir del hábil siguiente de la notificación, y deberá presentar evidencia de tal cumplimiento a la CNC.

Pasado este plazo, de no contarse con evidencia del cumplimiento, se procederá de la siguiente forma:

a- Las resoluciones de la CNC que impongan sanciones de multa serán ejecutables conforme a lo dispuesto en el numeral 149, inciso 1), acápite a) d Ley 6227, Ley General de la Administración Pública. Para estos efectos, constituirá título ejecutivo la certificación expedida por el secretario de la CNC, será remitida a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado.

b- Las resoluciones que contengan órdenes de devolver una cantidad determinada de dinero, a favor de las personas consumidoras, constituyen título ejecutivo, para lo cual el secretario de la CNC, a solicitud del consumidor, expedirá la certificación de la cantidad debida, quedando el consumidor habilitado para acudir al proceso monitorio ante los Tribunales de Justicia. La CNC contará con un plazo de ocho días hábiles para extender la certificación correspondiente.

c- Las resoluciones que contengan órdenes de entregar, reparar o sustituir un bien, a favor de las personas consumidoras, serán ejecutables en vía judicial para lo cual el secretario de la CNC, a solicitud del consumidor, expedirá la certificación de la resolución, quedando el consumidor habilitado para acudir al proceso de ejecución de sentencia ante los Tribunales de Justicia. La CNC contará con un plazo de ocho días hábiles para extender la certificación correspondiente.

d- Cuando la CNC ordene la suspensión de ventas a plazo por violación a lo prescrito en el numeral 44 de la Ley 7472, declarará en ese mismo acto la ejecución de las garantías rendidas a favor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), quien deberá establecer el orden y la forma en que procede la ejecución.

Para la ejecutoriedad de lo dispuesto en los incisos anteriores se requerirá una única intimación que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 192 al artículo 128, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 129. Envío al Ministerio Público, Procuraduría General de la República o cualquier otra institución. Se comisiona a la UTA para envíe mediante oficio y por mandato de la CNC, las piezas testimoniadas de los expedientes administrativos al Ministerio Público, a la Procuraduría General d República, o a cualquier otra institución según corresponda.

Constituye el delito de desobediencia previsto en el Código Penal, el incumplimiento por parte del comerciante o el proveedor de la orden dictada por la i en la resolución final del procedimiento, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 7472. La orden emitida por la CNC debe ser notificada de manera pers al comerciante o proveedor.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 193 al arti 129, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatori los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 129 bis. Supletoriedad. En lo atinente al procedimiento administrativo, aplicará supletoriamente la LGAP y el CPCA, y demás normas aplicabl

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 193 bis al arti 129 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogat de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Responsabilidad

Artículo 130.- Régimen de responsabilidad. Los agentes económicos y los proveedores de bienes o servicios, cualquiera que sea su naturaleza jurí incurrirán en responsabilidad tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aun cuando no ten con ellos una relación laboral.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 194 al arti 130, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatori los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 131.- Responsabilidad Administrativa. Los agentes económicos y los proveedores son responsables por las infracciones a lo dispuesto en i Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que puedan llegar a corresponderles por los mismos hechos.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 195 al arti 131, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatori los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 132.- Responsabilidad objetiva. Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el producto 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 aget señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 196 al artículo 132, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 133.-Extensión de la responsabilidad. La responsabilidad a que se refiere el artículo anterior abarca las consecuencias inmediatas y medi previsibles, e incluye el daño patrimonial y extrapatrimonial.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 197 al artículo 133, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 134.-Prescripción de la responsabilidad administrativa y civil. La acción para reclamar la responsabilidad civil prescribirá en un plazo cuatro 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.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 198 al artículo 134, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO VI

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo Capítulo VII al Capítulo IV, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Control institucional

SECCIÓN PRIMERA

Sobre las inspecciones

Artículo 135.-De las inspecciones. Para efectos de control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento, 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 el 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 199 al artículo 135, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 135 bis -Medida correctiva. Cuando en las verificaciones e inspecciones de mercado, ordenadas por la CNC se detecten prácticas contrarias dispuesto en la Ley y el presente reglamento, podrá prevenir a los comerciantes para que suspendan, cesen o corrijan tales prácticas en un plazo no superior diez días hábiles. Lo anterior, siempre que se trate de una omisión subsanable en materia de información y no se haya causado daño individualizado al consumidor.

Para demostrar el cumplimiento de la medida el comerciante deberá en el plazo indicado, presentar prueba idónea mediante declaración jurada simple.

De no cumplirse con lo prevenido, se procederá a la presentación de la correspondiente denuncia ante la CNC con las pruebas respectivas.

Cuando en las verificaciones e inspecciones de mercado se evidencie la comisión de un presunto delito, deberá testimoniarse piezas ante el Minist Público con la prueba correspondiente.

Lo anterior sin perjuicio de las atribuciones que asignen el ordenamiento jurídico para actuar en el mercado a otros órganos y entes de la Administra Pública.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 199 bis al artículo 135 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 136.-**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 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 el 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 ordene 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, y 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 200 al artículo 136, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 137.-**Constatación de posibles infracciones.** Cuando en el transcurso de una inspección administrativa, se constatare una posible infracción de 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 cédulas correspondientes, así como la ubicación por provincia, cantón y distrito, dirección exacta en la localidad, y otros medios de comunicación tales como correo electrónico y teléfono.

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 del acuse de 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 para su remisión al Ministerio Público o a la autoridad respectiva.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 201 al artículo 137, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Verificación e investigación de mercados

Artículo 138-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 procede 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 funciones.

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 regirán por lo previsto en el artículo 62 de la Ley.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 202 al artículo 138, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 139.-Procedimiento para el congelamiento. La DAC podrá, de oficio, impedir la comercialización y uso de los bienes que impliquen riesgo de 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(166*) del presente reglamento. Junto con la denuncia deberá aportar el acta, informes de análisis y demás documentos pertinentes.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 105 y 106)

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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 203 al artículo 139, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 140.-**Verificación por tercera parte.** La DAC podrá verificar productos en el mercado nacional utilizando para tales efectos certificados de terceros, acreditados o reconocidos por la autoridad nacional competente; asimismo, la verificación también podría realizarse con el uso de sellos de conformidad 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 204 al artículo 140, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 141.-**Toma de muestras.** El MEIC podrá realizar muestreos preliminares o estadísticos según la irregularidad que pretenda verificar. 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 reglamentación pertinente, se tramitará por la vía de denuncia ante la CNC, para que tome la resolución del caso.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 205 al artículo 141, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 142.-**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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 206 al artículo 142, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 143.-**Muestreo Estadístico.** El muestreo estadístico se realizará cuando sea necesario para una medición representativa de los parámetros que 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 207 al artículo 143, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 144.-**Procedimiento para la toma de muestra estadística.** Para efectos de la toma de 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 se 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 estas 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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 146.)

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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 208 al artículo 144, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 145.-**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, la cual deberá acompañar la documentación idónea del cumplimiento del procedimiento anteriormente descrito.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 209 al artículo 145, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 146.-Sobre las discrepancias. En caso de existir discrepancia entre los resultados de las pruebas realizadas al primer y segundo tanto ordenará practicar un análisis sobre el tercer tanto cuyo resultado será definitivo. Si las resultados del análisis del tercer tanto, arrojan un resultado negativo procederá a la presentación de la respectiva denuncia ante la CNC.

En el supuesto de que el resultado sea positivo, es decir conforme a la ley 7472, o a las normas o reglamentos de acatamiento obligatorio vigentes procederá al archivo de las diligencias.

La custodia de las muestras deberá realizarse de modo tal, que se garantice la integridad de la muestra para su posterior análisis de ser necesario conforme los lineamientos establecidos por la oficina responsable de la custodia.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 210 al artículo 146, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 147.-Muestreo estadístico de productos perecederos. En el caso del muestreo estadístico de productos perecederos, esto es, aquellos que 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 211 al artículo 147, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 148.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 212 al artículo 148, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 149.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 213 al artículo 149, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 150.-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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 214 al artículo 150, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 151.-**Incumplimiento de los deberes anteriores.** La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 215 al artículo 151, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO VII

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del Capítulo VIII al Capítulo VII que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

De las Organizaciones de Consumidores

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 152.-**Legitimación procesal.** Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad 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 coadyuvancia se rige por lo establecido en la LGAP y en el Código Procesal Civil.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 216 al artículo 152, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 153- Registro de Organizaciones de Consumidores. La DAC llevará un registro de organizaciones de consumidores, para lo cual cada organización deberá presentar una solicitud de inscripción por una única vez, y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nombre de la ODEC y de ser el caso, sus siglas.
- b) Acreditación de su debida constitución como Asociación y Estatutos, conforme a la Ley No. 218.
- c) Número telefónico, correo electrónico y, de ser el caso, página web de la ODEC, que serán publicados en la página oficial del ministerio de Economía, Industria y Comercio y de la DAC.
- d) Nombre completo, número de teléfono y correo electrónico del representante propietario y suplente de la ODEC ante la RED ODEC.
- e) Declaración Jurada simple de que no existe conflicto de intereses en el ejercicio de sus funciones como ODEC en caso de que se relacione con empresas (o agrupaciones de empresas) que vendan bienes o servicios a los consumidores, organizaciones gremiales, cámaras empresariales, u otras personas físicas o jurídicas que representen intereses comerciales.

La DAC procederá a analizar la documentación que acompaña la solicitud de inscripción y resolverá la misma en un plazo de 15 días naturales.

Para mantener la condición de ODEC registrada en la DAC, las Organizaciones de Consumidores deberán cumplir lo dispuesto en este Reglamento y en la Ley de Asociaciones, Ley N°218.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 217 al artículo 153, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 153 bis. Derechos de las Organizaciones de Consumidores. Las organizaciones de consumidores con registro activo ante la DAC encuentran facultadas para:

- a) Presentar denuncias o intervenir en calidad de coadyuvantes, en procedimientos administrativos ante la CNC y ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados.
- b) Participar con voz y voto en la RED ODEC.
- c) Participar en las actividades que realice la DAC para la difusión y promoción de los derechos de los consumidores.
- d) Recibir información y capacitación de la DAC en temas referidos a los derechos de los consumidores, así como otras materias de su competencia.
- e) Ser nombrado y participar en comités, consejos y mesas de trabajo como representante de la RED ODEC, tanto nacional como internacionalmente.
- f) Figurar en el registro público de Organizaciones de Consumidores activas de la DAC.
- g) Aquellas señaladas por otras normas.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 217 bis al artículo 153 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogación de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 153 ter. Obligaciones de las Organizaciones de Consumidores. Son obligaciones de las organizaciones de consumidores para mantener registro activo ante la DAC, las siguientes:

- a) Informar a la DAC respecto de cualquier reforma parcial o total de sus Estatutos, conforme la Ley de asociaciones No. 218.
- b) Remitir a la DAC en los primeros 15 días hábiles del mes de enero de cada año, el Informe Anual de la ODEC con el detalle de las actividades de investigación, defensa, difusión, educación o promoción de los derechos de los consumidores realizadas durante el año anterior.
- c) Remitir a la DAC en los primeros 15 días hábiles del mes de enero de cada año el Plan de Trabajo que contenga las acciones y programas de investigación, defensa, difusión, educación o promoción de los derechos de los consumidores que desarrollará la ODEC durante el año.
- d) Informar a la DAC trimestralmente respecto de la participación en comités, consejos y mesas de trabajo como representantes de la RED ODEC. La ODEC podrá solicitar ampliación de dicho informe.
- e) Participar con representante propietario o suplente, en las reuniones de la RED ODEC a las que se les convoque, salvo que medie justificación debidamente comunicada.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 217 ter al artículo 153 ter, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogación de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 154.-De la RED de organizaciones de consumidores. Créese la RED ODEC como un mecanismo de coordinación entre las Organizaciones de Consumidores registradas ante la DAC para el desarrollo de acciones, programas y proyectos tendientes a promover los derechos de los consumidores.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 218 al artículo 154, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 155.-Funciones de la RED de organizaciones de consumidores. Son funciones de la RED de organizaciones de consumidores, las siguientes:

- a) Fomentar la coordinación de 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 corresponden 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 general que afecte al consumidor.
- e) Nominar representantes de las Organizaciones de Consumidores para ser nombrados en los diversos comités, consejos y mesas de trabajo, a solicitud de las instituciones y organismos respectivos.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 219 al artículo 155, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 156. Conformación de la RED de organizaciones de consumidores. Cada organización de consumidores con registro activo en la RED 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.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 220 al artículo 156, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 156 bis. Extinción y régimen de responsabilidad. La extinción y el régimen de responsabilidad de las Organizaciones de Consumidores se regirán por lo dispuesto en la Ley de Asociaciones, N° 218.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 220 bis al artículo 156 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 157.-**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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 221 al artículo 157, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO VIII

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del Capítulo IX al Capítulo VIII, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

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 158.-**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 participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanización explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en el artículo 44 de la Ley, siempre que concurran 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 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, se 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 autorizados según lo dispuesto en la Ley, el presente reglamento, los usos, las costumbres mercantiles, teniendo en cuenta en particular, la necesidad de protección 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 suficiente para responder.

Lo anterior, en los términos definidos en este Capítulo.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 222 al artículo 158, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 159.-**Sobre el contenido mínimo de los contratos.** El o los contratos a celebrar con el consumidor final, deberán contener al menos información necesaria para garantizar la toma de una decisión de consumo informada y no deben incluir cláusulas abusivas como las descritas en el artículo 4: 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 tramos.
- 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 irrenunciabilidad de derechos consagrado en la Constitución Política, la Ley y el presente reglamento.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 223 al artículo 159, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 160. **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 la 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.

La Dirección de Apoyo al Consumidor deberá emitir en el plazo de ocho días hábiles las constancias o certificaciones que soliciten las empresas, consumidores, oficinas e instituciones.

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.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 224 al artículo 160, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 161.-**Verificación del mercado.** El MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor podrá verificar la existencia de comerciante 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 225 al artículo 161, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 162. **Sobre la modificación del plan autorizado.** Las empresas deberán solicitar autorización para modificar el plan de ventas a plazo de bienes o prestación futura de servicios, pero no podrán variar las condiciones esenciales de la contratación.

Para tales efectos deberán informar al MEIC a través de la DAC los aspectos que desean modificar siempre y cuando se trate del lugar, fecha, precantidad de boletos o tiquetes, para lo cual, deberán completar la declaración jurada según el Anexo EP-8: Formulario para el trámite de solicitud de modificación para el plan autorizado para la ejecución futura de servicios para espectáculos públicos, del presente Reglamento.

Para el caso de las modificaciones de las condiciones producto de un caso fortuito o de fuerza mayor, el organizador contará con un plazo de quince hábiles para la definición de las nuevas condiciones en que se realizará el evento, plazo durante el cual la tiquetera deberá retener los fondos correspondientes a la venta de entradas o total de la taquilla. Lo anterior sin perjuicio de los derechos legítimos del consumidor respecto a la devolución del importe pagado por entrada. De no definirse las nuevas condiciones en el plazo otorgado, se procederá conforme al artículo 140(*) del presente Reglamento, el cual regula el procedimiento para efecto de la devolución del dinero.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 82.)

El plazo para emitir la resolución de autorización de la modificación será de ocho días hábiles. Contra dicha resolución, cabrán los recursos ordinarios: revocatoria y apelación, los cuales deberán ser interpuestos dentro del plazo de tres días hábiles. El primero será resuelto por la DAC y el segundo por el Ministro (a) del MEIC.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 226 al artículo 162, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución**futura de servicios en General**

Artículo 163.-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 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 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 (tramos, efectivo, crédito, tarjetas u otros medios de pago), la 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 mercaderías 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 (certificados 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 forma cerrada 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 227 al artículo 163, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 163 bis. **De los requisitos para la autorización de planes de venta a plazo de espectáculos públicos.** Para la autorización de los planes de venta a plazo o de ejecución futura de los espectáculos públicos el interesado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- i. Presentar debidamente lleno el Formulario EP-1: Formulario para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos.
- ii. Encontrarse debidamente inscrito o registrado ante el MEIC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 228 bis(*) del presente Reglamento.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)*

iii. Declaración jurada, conforme al Anexo EP-2, sobre el tipo de evento o espectáculo público, el giro comercial del organizador y su rol como responsable del plan o espectáculo público, la cantidad y tipo de entradas con sus respectivos precios finales. La cantidad de entradas deberá encontrarse dentro de los límites de capacidad máxima autorizada por el Ministerio de Salud.

iv. 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 tiquetera; que deberá estar previamente inscrita o registrada ante el MEIC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 228 bis(*) del presente Reglamento.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)*

v. Declaración jurada, Anexo EP-3, emitida por la tiquetera, donde establece el compromiso de retención de fondos para el espectáculo público objeto de autorización, o presentación de la garantía o caución, según corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 233(*) del presente Reglamento.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 169.)*

vi. Declaración jurada, Anexo EP-4, emitida por las entidades adquirentes, donde establece el compromiso de retención de fondos producto de transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito.

El MEIC verificará que tanto la empresa organizadora o promotora del evento, así como la tiquetera estén debidamente inscritos según lo dispuesto en el artículo 228 bis(*) del presente Reglamento.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)*

vii. Certificación bancaria de la cuenta en garantía a nombre de la tiquetera donde se haga constar que la entidad bancaria custodiará los fondos depositados para el evento en concreto y permanecerán debidamente custodiados en esa cuenta hasta que se materialice el evento o el espectáculo público.

Cuando se opte por la retención de fondos, la tiquetera o plataforma de venta de entradas deberá constituir una cuenta en garantía, en una entidad del sistema bancario nacional que cuente con supervisión prudencial por parte del ente respectivo, donde permanecerán los fondos que serán liberados una vez que se materialice el evento o el espectáculo público, por lo cual deberá presentar la correspondiente certificación bancaria.

La retención de fondos deberá realizarse según lo dispuesto en los formularios EP-3 y EP4 indicados en los incisos v y vi, así como lo dispuesto en el inciso vii del presente artículo.

(Así adicionado el punto vii) anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 127 bis al artículo 163 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 164.-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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 178.)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 228 al artículo 164, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 164 bis. Sobre la inscripción o registro de los organizadores del espectáculo público y las tiqueteras. Quienes se dediquen de manera habitual a la organización de espectáculos públicos y las tiqueteras, deberán registrarse por una única vez ante el MEIC, para ello deben cumplir lo siguiente:

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

a) Organizadores o promotores:

1. Presentar debidamente lleno el Anexo EP-5: Formulario para la inscripción o registro como organizador o promotor para la ejecución futura de servicios para espectáculos públicos.
2. Estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento del establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Estar al día en el pago de las obligaciones con FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974, Ley de Fomento del Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
4. Estar al día con las obligaciones tributarias según lo establecido en el artículo 18 bis de la Ley N° 4755 del 3 de mayo de 1971, Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El MEIC verificará que la personería jurídica indicada en el Anexo EP-5 punto 1, se encuentre vigente, así como lo dispuesto en los puntos 2, 3 y 4 de este apartado referente a los requisitos de organizadores y promotores.

b) Tiquetera:

1. Presentar debidamente lleno el Anexo EP-6: Formulario para la inscripción o registro como plataforma de venta de entradas o tiquetera para la ejecución futura de servicios para espectáculos públicos.
2. Estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento del establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

3. Estar al día en el pago de las obligaciones con FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974, Ley de Fomento del Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.

4. Estar al día con las obligaciones tributarias según lo establecido en el artículo 18 bis de la Ley N° 4755 del 3 de mayo de 1971, Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

5. Declaración jurada, conforme al Anexo EP-7: Declaración jurada para la inscripción o registro como plataforma de venta de entradas o tiquetera para ejecución futura de servicios para espectáculos públicos.

6. Copia certificada o el original y una copia para su respectiva confrontación del contrato con el banco o plataforma adquirente para el procesamiento de las compras realizadas con tarjetas de crédito y débito.

El MEIC verificará que la personería jurídica indicada en el Anexo EP-6 del punto 1, se encuentre vigente, así como lo dispuesto en los puntos 2, 3 y 4 de este apartado referente a los requisitos de la tiquetera.

El organizador y la tiquetera deben mantener actualizada la información contemplada en el presente artículo. En caso de presentarse una variación cualquiera de los requisitos antes mencionados, deberá aportar la documentación pertinente relativa al cambio en las condiciones.

En caso de que la venta de tiquetes o boletos se realice en el ámbito del comercio electrónico, el organizador y/o la tiquetera deben cumplir con lo establecido en el Capítulo X(*), sobre la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase capítulo IX)

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 228 bis al artículo 164 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogación de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 165.-Información de planes de venta vigentes. Los comerciantes o proveedores que vendan o comercialicen ventas a plazo de bienes o 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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 178, 179 y 180.)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 229 al artículo 165, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogación de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 166.-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 calculará 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.

Para el caso de los espectáculos públicos se registrará por lo establecido en el artículo 233(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 169.)

(Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 230 al artículo 166, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 167-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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 177, 178 y 179)

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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 231 al artículo 167, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 168.-Sobre el tipo de garantía. Se recibirán como garantías las de cumplimiento con plazo de un año emitidas por una entidad financiera y 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 232 al artículo 168, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 169. Sobre la comprobación de la solvencia económica y la rendición de la garantía para los espectáculos públicos. Para la comprobación de la solvencia económica con respecto al plan de venta a plazo o ejecución futura en espectáculos públicos, el MEIC comprobará que el organizador se encuentre previamente registrado y haya suscrito un contrato con una tiquetera debidamente inscrita o registrada.

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Esta declaración jurada deberá contener el procedimiento a seguir por la tiquetera para la devolución del dinero en el caso que el espectáculo público llegare a realizarse en los términos ofrecidos o pactados en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 140(*) del presente Reglamento. De no comprobarse solvencia económica en los términos definidos en el presente artículo, el organizador deberá rendir una garantía o caución del cien por ciento (100%) del valor nominal de todos los boletos a comercializar de acuerdo con el plan.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 82.)*

Para los casos en que se compruebe la solvencia mediante la retención del cien por ciento (100%) de los montos pagados por la venta del evento espectáculo público, el organizador o promotor del evento no podrá estar relacionado entre sí o constituir un grupo de interés económico con la boletería, empresas adquirentes de tarjetas de crédito y débito y la entidad bancaria sujeta a supervisión prudencial.

(Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44480 del 2 de mayo de 2024)

En caso de que el organizador o promotor solicitante no realice la venta de entradas a través de una tiquetera o plataforma de venta registrada, del rendir una caución del cien por ciento (100%).

En todo caso la garantía deberá rendirse conforme al artículo 232(*) del presente Reglamento.

() (Nota de Sinalevi: Léase artículo 168.)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 233 al artículo 169, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 169 bis- Sobre la obligación de reintegrar el dinero. El organizador, la tiquetera y las plataformas de procesamiento de tarjetas o medio de pago, quedan obligadas a realizar las diligencias útiles y necesarias para reintegrar el dinero pagado por el consumidor en caso de que medie una variación en las condiciones esenciales de la contratación o se materialice un incumplimiento de contrato.

Esta acción deberán informarla por escrito y con informes debidamente respaldados al DECVP y demostrar la devolución de los montos que recibieron de los consumidores.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 233 bis al artículo 169 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 170.-Sobre el procedimiento de autorización de planes de ventas a plazo de bienes y la prestación futura de servicios.

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 de 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 DECVP. En caso de que la solicitud no cumpla con las condiciones y los requisitos señalados en el artículo 44 de la Ley, el DECVP rechazará ad-portas mediante resolución razonada por considerarse manifiestamente improcedente. |

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 DECVP y el de apelación la DAC.

Admitida la solicitud, el DECVP, dentro de los primeros cinco días hábiles, revisará que se cumplan todos los requisitos legales y financieros descritos en la Ley y el presente Reglamento. En los casos en que la solicitud se encuentre incompleta o no cumpla los requisitos y condiciones se procederá por medio de una prevención a notificar al comerciante en el medio señalado por éste para atender notificaciones otorgándole 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.

En caso de que la empresa no cumpla con la solvencia económica requerida para la autorización solicitada, deberá rendir una garantía o caución conforme a lo establecido en el artículo 232 del presente Reglamento, para lo cual se otorgará un plazo de diez días hábiles.

La resolución administrativa correspondiente será notificada dentro del plazo establecido en el presente artículo, y 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 y el de apelación por el Ministro (a) del MEIC.

De incumplir con lo aquí dispuesto se procederá conforme a lo establecido en los artículos 242(*) y 243(*) del presente Reglamento según corresponda.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 178 y 179.)

b) Procedimiento de revisión por variación en las condiciones financieras de la empresa.

De presentarse un cambio en las condiciones financieras del comerciante o proveedor, éste deberá solicitar la revisión de los planes autorizados, y presentar la información actualizada para determinar la solvencia económica de conformidad con lo que dispone el artículo 232(*) y 233(*) del presente Reglamento, así como la información actualizada sobre los planes vigentes de conformidad con lo establecido con el artículo 229(**) del presente Reglamento. Los documentos deben ser presentados ante el DECVP, y 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 242(***) y 243(***) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 168 y 169)

(**) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 165.)

(***) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 178 y 179)

En caso de que la empresa no demuestre la solvencia económica requerida 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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 168.)

La resolución administrativa correspondiente será notificada dentro del plazo establecido en el presente artículo y 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 y el de apelación por el Ministro (a) del MEIC.

En cualquier momento, el DECVP podrá de oficio requerir la información necesaria para corroborar las condiciones financieras del comerciante o proveedor para lo cual bastará que existan indicios de una variación en dichas condiciones, un incremento en las denuncias de los consumidores o cualquier otro hecho relevante que a criterio de la administración resulte suficiente.

De incumplir con lo aquí dispuesto se procederá conforme a lo establecido en los artículos 242(*) y 243(*) del presente Reglamento según corresponda.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículos 178 y 179)

c) Procedimiento de registro de empresas y autorización de espectáculos públicos.

En el caso de los espectáculos públicos la solicitud de autorización debe ser presentada mediante el Anexo EP-1: Formulario para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos, conforme lo dispuesto en el artículo 227(*) bis del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis.)

El procedimiento para el dictado de la resolución administrativa que otorgue o rechace la autorización, se realizará en el plazo de quince días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos para su otorgamiento.

En caso de que se deba corregir o completar la documentación presentada, se hará una única prevención y se otorgarán diez días hábiles para cumplir. El mismo procedimiento y plazo se seguirá para el registro de los organizadores o promotores y tiqueteras que debe realizarse en cumplimiento del artículo 164 bis(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)

Las disposiciones de los incisos anteriores serán aplicables en lo no dispuesto en el presente inciso.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 234 al artículo 170, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución

futura de servicios de bienes inmuebles

(Derogada la sección tercera anterior por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)

Artículo 171.-**Registro del responsable del plan.** *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 235 al artículo 171, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 172.-**Requisitos para el registro del responsable del plan.** *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 236 al artículo 172, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 173.-**Autorización del plan o los planes de ventas a plazo de bienes inmuebles o prestación de servicios futuros.** *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 237 al artículo 173, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 174.-**Comprobación de la solvencia económica.** *(Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)*

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 238 al artículo 174, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 175.-**Sobre la garantía.** (Derogado por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 239 al artículo 175, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN CUARTA

Disposiciones finales para las ventas a plazo

de bienes o de ejecución futura de servicios

Artículo 176. **Ejecución de la garantía.** La ejecución de garantías se realizará conforme al siguiente procedimiento.

Las garantías rendidas mediante un seguro de caución o una garantía de cumplimiento se cobrarán al emisor.

En caso de que el pago sea requerido por el MEIC y no se realice, se procederá a certificar el adeudo por parte del Jerarca Supremo, previos requerimientos de cobro realizados por el DECVP. Dicha certificación servirá como Título Ejecutivo de conformidad con el artículo 149 de la LGAP, para ser cobrado conforme dispuesto en el Código Procesal Civil.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 240 al artículo 176, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 177.-**Revisión y ajuste de la solvencia económica.** Los parámetros para demostrar solvencia económica por parte de los responsables del 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 241 al artículo 177, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 178. **Causales de revocación de la autorización.** En caso de incumplimiento de las obligaciones y disposiciones establecidas en el presente Reglamento, y en el supuesto de que el responsable del plan de ventas a plazo o ejecución futura, no se mantenga al día en cuanto a las siguientes obligaciones:

1. Estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943, Ley Constitutiva Caja Costarricense de Seguro Social.
2. Estar al día en el pago de las obligaciones con FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662, Ley de Desarrollo Social y Asignación Familiar.

3. Estar al día con las obligaciones tributarias según lo establecido en el artículo 18 bis de la Ley N° 4755 del 3 de mayo de 1971, Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Para efectos del retiro de la autorización y cancelación de los registros se procederá a abrir un procedimiento administrativo de conformidad con los principios establecidos en la LGAP, a efectos de revocar o retirar la autorización otorgada.

El órgano director de procedimiento podrá ser unipersonal o complejo y estará integrado por funcionarios del DECVP. La comparecencia podrá desarrollarse a partir de una presencia física o virtual, utilizando para tales efectos las telecomunicaciones, de modo tal, que permita una comunicación integral y simultánea que comprenda video, audio y datos. Corresponde a las partes sometidas al procedimiento, manifestar su anuencia o no a intervenir en la comparecencia mediante videoconferencia.

Cuando una de las partes no pueda participar virtualmente mediante videoconferencia, la comparecencia podrá realizarse de manera dual, permitiendo la presencia física de una de las partes y la virtual de la o las partes que no hayan manifestado objeción con esa modalidad. Lo anterior, siempre que la complejidad propia del asunto no resulte más conveniente la realización de la audiencia con la presencia física de las partes, en cuyo caso el órgano director a su vez dispondrá. En todo caso, deberá garantizarse que, en la realización de la actuación procesal, las partes cuenten con mecanismos idóneos, privados y simultáneos de comunicación, de modo que en ningún momento se viole el derecho de estas de mantener contacto pleno y efectivo con el resto de los intervinientes de diligencia.

De esta comparecencia se levantará un acta que firmará el órgano director dando fe de lo actuado, donde conste la fecha, el número de expediente, la fecha 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 formará parte del expediente.

Una vez instruido el procedimiento, la Jefatura del DECVP recomendará a la DAC mediante un acto administrativo debidamente motivado, si procede o no la revocación de la autorización y la DAC procederá a dictar el acto administrativo correspondiente acogiendo o rechazando la recomendación del DECVP. En caso de proceder la revocación de la autorización deberán ordenarse las medidas útiles y necesarias, así como la presentación de un finiquito o la liquidación de garantía, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 240(*) del presente Reglamento a efectos de resguardar los derechos e intereses legítimos de los consumidores que hubieren adquirido planes de venta a plazo o de ejecución futura de servicios con la empresa investigada o responsable de cara al consumidor.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 176.)

De no existir garantía o 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.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 180.)

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 y el de apelación el Ministro (a) del MEIC.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 242 al artículo 178, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 179.-Acciones legales. Si 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 la autorización, se procederá por parte del DECVP, según corresponda a:

- a) Interponer una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor para que actúe de acuerdo con las potestades otorgadas por la Ley y el presente Reglamento.
- b) Denuncia al Ministerio Público.

Asimismo, procederá a dar parte a las diferentes autoridades públicas que participan en la regulación de las actividades sujetas a la autorización de venta a plazo de bienes y ejecución futura de servicios, tales como la Municipalidad del lugar, el Ministerio de Seguridad Pública y el Ministerio de Salud, para lo que corresponde a su competencia.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 243 al artículo 179, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 179 Bis.-La tramitación de la autorización de las ventas a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios en cualquiera de las modalidades, por realizarse por medios digitales, siempre y cuando los documentos presentados por la parte se encuentren firmados digitalmente. En tal caso, deberán remitirse por correo a autorizaciones@meic.go.cr.

Si se opta por el trámite impreso, los documentos deberán ser presentados por el solicitante en sobre cerrado en las instalaciones del MEIC.

En ambos trámites la parte deberá señalar un correo electrónico para atender notificaciones.

(Así adicionado por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 42713 del 9 de octubre del 2020)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 243 bis al artículo 179 bis, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 180.-**Remisión al Ministerio Público.** En el caso de que el incumplimiento de alguna de las disposiciones incluidas en este capítulo, se presumiera 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 244 al artículo 180, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO IX

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo Capítulo X al Capítulo IX, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

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

Artículo 181.- **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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 245 al artículo 181, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 182.- 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 y 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 7472, 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 246 al artículo 182, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 183.- 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, teléfono, correo electrónico y demás puntos de contacto, información adecuada del registro del nombre del dominio para los sitios web que estén promoviendo 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 247 al artículo 183, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 184.-Pertenencia 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 248 al artículo 184, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 185.-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 pueda tomar una decisión de consumo informada. 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.

El comerciante de comercio electrónico debe de cumplir con lo establecido en la sección tercera del Capítulo IV(*) del presente reglamento.

(*) (Nota de Sinalévi: Léase capítulo III.)

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)

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 249 al artículo 185, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 186.- 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 del envío, recepción y 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, los procedimientos y las excepciones en caso que aplique 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)

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 250 al artículo 186, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 187.- 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 costos adicionales, siempre y cuando tales costos se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio. Cuando se contraten servicios adicionales cuya provisión dependa de un tercero, esos costos deben ser informados por este tercero. Para estos efectos los costos adicionales serán: los tributos, los gastos de transporte, entrega, servicios postales y cualquier otra comisión, cargo, gasto o erogación adicional que requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva. Los servicios de transporte contratados directamente por el consumidor no se consideran como costos 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 costos 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 costos adicionales por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija periódica, el precio total también deberá incluir los costos 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 251 al artículo 187, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 188.- 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 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 desea 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 252 al artículo 188, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 189.- 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 presentar 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. La 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 253 al artículo 189, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 190.- Perfeccionamiento del contrato. Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se recibe 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, 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 254 al artículo 190, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 191.- 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 255 al artículo 191, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 192.- 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 256 al artículo 192, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 193.- 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 257 al artículo 193, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 194- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio. El comerciante deberá respetar el plazo para la entrega del bien o 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 258 al artículo 194, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 195. -Reclamaciones del consumidor. El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas o 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 deben 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 259 al artículo 195, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 196.- Evaluaciones del Consumidor. El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para recibir y publicar evaluaciones, tanto positivas como negativas, que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido del comerciante. El mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor, el cual deberá ser informado de su existencia. Se podrá utilizar un espacio en el mismo sitio web o re-direccionar a un sitio web o plataforma digital de un tercero, siempre y cuando los comentarios tanto positivos como negativos sean visibles para los consumidores.

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 260 al artículo 196, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 197. Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo. La publicidad y el mercadeo que efectúe el comerciante deben ser claramente identificables como tales y debe de cumplir con lo establecido en la sección quinta del Capítulo IV(*) del presente reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase capítulo III)

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 real. 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, y los costos de envío de conformidad con lo establecido por la Ley 7472 y el presente reglamento.

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 261 al artículo 197, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 198.- 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 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 262 al artículo 198, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 199.- 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 263 al artículo 199, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 200. - 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 éstos 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 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 5 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 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 solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, excepto, cuando 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)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 264 al artículo 200, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO X

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

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo Capítulo XI al Capítulo X, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Disposiciones finales

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 201.-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 de 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 acceder a ella 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 requiera 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 fecha 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 245 al 265)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 265 al artículo 201, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 202.-**Adiciones.** Adiciónese el inciso 31 al artículo 2°, 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 2°.-**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 por que 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, y 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 los 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 246 al 266)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 266 al artículo 202, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 203.-**Derogatoria.** Deróguese el Decreto Ejecutivo N° 36234-MEIC del 30 de setiembre de 2010, publicado en el *La Gaceta* N° 211 del 1° 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 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 247 al 267)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 267 al artículo 203, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 204.-**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

(Corrida su numeración por el artículo 1° 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.

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 268 al artículo 204, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

[Ficha artículo](#)

Artículo 205.-**Toma de muestras.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 141)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 206.-**Muestreo Preliminar.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 142)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 207.-**Muestreo Estadístico.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 143)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 208.-**Procedimiento para la toma de muestra estadística.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 144)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 209.-**Muestreo realizado por terceras partes.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 145)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 210.-Sobre las discrepancias. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 146)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 211.-**Muestreo estadístico de productos perecederos.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 14)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 212.-**Reposición de producto.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 148)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 213.-**Sobre el dictamen técnico.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 149)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 214.-**Verificación o control metrológico.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 150)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 215.-**Incumplimiento de los deberes anteriores.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 151)*

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO VIII

De las Organizaciones de Consumidores

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 216.-**Legitimación procesal.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 152)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 217- Registro de Organizaciones de Consumidores. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 153)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 218.-De la RED de organizaciones de consumidores. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 154)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 219.-Funciones de la RED de organizaciones de consumidores. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 155)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 220. Conformación de la RED de organizaciones de consumidores. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 156)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 221.-**Atribuciones de la DAC.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 157)*

[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.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo 158)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 223.-**Sobre el contenido mínimo de los contratos.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 159)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 224. **Publicidad de la Información.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 160)*

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

[Ficha artículo](#)

Artículo 225.-**Verificación del mercado.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 161)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 226. **Sobre la modificación del plan autorizado.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 162)*

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN SEGUNDA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución

futura de servicios en General

Artículo 227.- *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 163)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 228.-**Sobre el registro de empresas y planes.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 164)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 229.-**Información de planes de venta vigentes.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 165)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 230.-**Comprobación de la solvencia económica.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 166)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 231.-**Revisión de la solvencia económica.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 167)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 232.-**Sobre el tipo de garantía.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 168)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 233. Sobre la comprobación de la solvencia económica y la rendición de la garantía para los espectáculos públicos. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 169)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 234.-Sobre el procedimiento de autorización de planes de ventas a plazo de bienes y la prestación futura de servicios. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 170)*

[Ficha artículo](#)

SECCIÓN TERCERA

Sobre las ventas a plazo de bienes o de ejecución

futura de servicios de bienes inmuebles

(Derogada la sección tercera anterior por el artículo 42 del Reglamento de ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 42995 del 9 de abril de 2021)

Artículo 235.-**Registro del responsable del plan.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 171)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 236.-**Requisitos para el registro del responsable del plan.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 172)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 237.-Autorización del plan o los planes de ventas a plazo de bienes inmuebles o prestación de servicios futuros. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 173)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 238.-**Comprobación de la solvencia económica.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 174)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 239.-**Sobre la garantía.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 175)*

[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.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 176)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 241.-**Revisión y ajuste de la solvencia económica.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 177)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 242. **Causales de revocación de la autorización.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 178)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 243.-Acciones legales. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 179)*

[Ficha artículo](#)

Artículo 244.-**Remisión al Ministerio Público.** *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 180)*

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO X

SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

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

Artículo 245.- Ámbito de aplicación del capítulo. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 181)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 246.- Principio de equivalencia. Funcional. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 182)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 247.- Información sobre el comerciante. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 183)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 248.-Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 184)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 249.-Información sobre los bienes y servicios. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 185)*

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 250.- Información sobre la transacción. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 186)*

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 251.- Información sobre el precio *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 187)*

(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. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 188)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 253.- Proceso de confirmación. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 189)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 254.- Perfeccionamiento del contrato. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 190)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 255.- Comprobante para el consumidor. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 191)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 256.- Seguridad en los medios de pago. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 192)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 257.- Notificación del intermediario financiero. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 193)*

(Así adicionado por el artículo 1° 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. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 194)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 259.- Reclamaciones del consumidor. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 195)*

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 260.- Evaluaciones del Consumidor. *(Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 196)*

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 261. Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo. (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo 197)

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 262.- Publicidad dirigida a menores de edad, consumidores vulnerables o desfavorecidos. (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede consultado en el artículo N° 198)

[Ficha artículo](#)

Artículo 263.- Protección de los datos personales. (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 199)

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

[Ficha artículo](#)

Artículo 264. - Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores. (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 200)

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

[Ficha artículo](#)

CAPÍTULO XI

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

Disposiciones finales

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 265.-Presentación de informes a la CNC o al MEIC. . (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 20)

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

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

[Ficha artículo](#)

Artículo 266.-**Adiciones. .** (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 202)

(Corrida su numeración por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 246 al 266)

[Ficha artículo](#)

Artículo 267.-**Derogatoria. .** (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 203)

(Corrida su numeración por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017, que lo traspaso del antiguo artículo 247 al 267)

[Ficha artículo](#)

Artículo 268.-**Vigencia.** . (Nota de Sinalevi: El texto de este numeral puede ser consultado en el artículo N° 204)

(Corrida su numeración por el artículo 1° 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 artículo](#)

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 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 "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 artículo](#)

break-word'>

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 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 informa consignada en este formulario son ciertos, completos, precisos, exactos, por cuanto los mismos son expresión fiel de los antecedentes que los sustentan. l 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 perju 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 h 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 d empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la modificación del Plan de Ventas a Plazo de bienes c 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 d
 empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la modificación del Plan de Ventas a Plaz
 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 p

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 é

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 d
 empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la autorización de los Planes de Ventas a Pl
 (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 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 él _____

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 d empresa _____, cédula jurídica _____ solicito la autorización de los Planes Ejecución Futuri 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

(*)ANEXOS EP - 1

FORMULARIO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PLANES DE VENTAS A PLAZO DE

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____ sei _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers jurídica _____, cédula jurídica _____ con domicilio en provincia: _____ cantón: _____, distrito: _____, otras _____ señas: _____, con personería inscrita en el Registro Público, sección mercantil al to _____, asiento: _____; solicito la autorización de los Planes de Ejecución Futura de Servicios para Espectáculos Públicos como organizador o promotor (Según el artículo 44 de la Ley N° 7472).

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:

a. Teléfono (s): _____

b. Correo (s) electrónico (s) para recibir notificaciones _____

III. DOCUMENTOS APORTADOS: A la presente solicitud se adjuntan los siguientes documentos:

a. Declaración Jurada Anexo EP-2, sobre el tipo de evento o espectáculo público, el giro comercial del organizador y su rol como responsable del plan o espectáculo público, la cantidad y tipo de entradas con su respectivo precio final.

b. Copia certificada por un Notario Público o el Original y una Copia para su respectiva confrontación por parte del MEIC, de lo siguiente:

i. Contrato celebrado con la persona física o jurídica que brindará el espectáculo o evento público.

ii. Contrato de arrendamiento o préstamo del lugar que albergará el evento.

iii. Contrato suscrito con la tiquetera; que deberá estar previamente inscrita o registrada ante el MEIC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 228 bis del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)

c. Declaración jurada Anexo EP-3, emitida por la tiquetera, donde establece el compromiso de retención de fondos para el espectáculo público objeto de autorización, o presentación de la garantía o caución, según corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 233(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 169.)

d. Declaración jurada Anexo EP-4, emitida por las entidades adquirentes, donde establece el compromiso de retención de fondos producto de las transacciones de compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito.

e. Certificación bancaria de la cuenta en garantía a nombre de la tiquetera donde se haga constar que la entidad bancaria custodiará los fondos allí depositados para el evento en concreto y permanecerán debidamente custodiados en esa cuenta hasta que se materialice el evento o el espectáculo público.

Cuando se opte por la retención de fondos, la tiquetera o plataforma de venta de entradas deberá constituir una cuenta en garantía, en una entidad del sistema bancario nacional que cuente con supervisión prudencial por parte del ente respectivo, donde permanecerán los fondos que serán liberados una vez que se materialice el evento o el espectáculo público, por lo cual deberá presentar la correspondiente certificación bancaria.

La retención de fondos deberá realizarse según lo dispuesto en los formularios EP-3 y EP4 indicados en los incisos v y vi, así como lo dispuesto en el inciso vii del artículo 227 bis(*).

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis.)

IV. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS: El MEIC verificará los siguientes requisitos:

a. Personería jurídica vigente.

b. Registro al día del Organizador o Promotor, de conformidad con el artículo 228 bis(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)

c. Registro al día de la Tiquetera o Plataforma de conformidad con el artículo 228 bis(*) del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 164 bis.)

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ *Es auténtica: _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público. El formulario podrá ser presentado con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación."**

(*)(Así adicionado el anexo EP-1 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así reformado el anexo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

DECLARACIÓN JURADA PARA LA AUTORIZACIÓN DE PLANES DE VENTAS A**PLAZO DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS.**

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____ sei
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cédula jurídica _____ con domicilio en provincia: _____
cantón: _____, distrito: _____, otras _____ señas: _____
_____ con personería inscrita en el Registro Público, sección mercantil al to
_____ asiento: _____; declaro bajo fe de juramento consiente de que, al no decir la verdad, incurro en el delito
perjurio sancionado con pena de prisión según el Código Penal de Costa Rica, lo siguiente:

Primero. - Que la información que contiene el formulario para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos que adjunto a esta declara
es verdadera.

Segundo. - Que mi representada _____ se dedica al siguiente giro comercial _____ siendo responsable
evento o espectáculo público denominado _____ el cual consiste
_____.

Tercero. - Que los precios, cantidades y tipos de entradas o boletos se distribuyen de la siguiente forma: _____ () () _____ () () _____
) _____ () () (Debe describir en este acápite el tipo y número total de entradas por tipo, indicando según corresponda, el precio final. Debe incluirse
cantidad de entradas de cortesía o promocionales que se pretendan distribuir).

Cuarto. - Que la cantidad total de entradas que se indica en el punto tercero se encuentran dentro de los límites dispuestos como capacidad máxima autoriz
por el Ministerio de Salud. Por lo anterior, exoneró de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, por la autoriza
del Plan de ventas a plazo de espectáculos públicos realizada con base en la información contenida en la presente declaración, y entiendo plenamente qu
autoridad procederá a cancelar la autorización otorgada, si se llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, así como errores u omisiones er
documentos aportados; sin perjuicio de las acciones penales procedentes.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____. Fir
_____ *Es auténtica: _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario públ
La declaración jurada podrá ser presentada con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación.**

(*) (Así adicionado el anexo EP-2 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(*)ANEXO EP - 3**DECLARACIÓN JURADA DE LA PLATAFORMA DE VENTA DE ENTRADAS O****TIQUETERA.**

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____ sei
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cantón: _____, distrito: _____, otras señas: _____, con personería inscrita e
Registro Público, sección mercantil al tomo: _____, asiento: _____; declaro bajo la fe de juramento consiente de q
al no decir la verdad, incurro en el delito de perjurio sancionado con pena de prisión según el Código Penal de Costa Rica, lo siguiente:

Primero. - Que mí representada _____ que funge como Tiquetera o Plataforma de venta de entradas, es la encargada de la venta de bol
o tiquetes para el espectáculo público denominado: _____, el cual se efectuará en fer
_____, a realizarse en: _____.

Segundo. - Que mi representada se encuentra debidamente registrada como Tiquetera o Plataforma de venta de entradas ante el MEIC según resolu
_____ y que la información entregada al MEIC se encuentra debidamente actualizada.

Tercero. - Que la venta de entradas se realiza por los siguientes medios: _____
_____.

Cuarto. - Que el banco o plataforma adquirente para el procesamiento de la venta de entradas con tarjetas de crédito o débito empleado para el ev
mencionado en el punto Primero es la siguiente: _____.

Quinto. - Que los dineros generados por la venta de entradas para el evento mencionado en el punto primero, ingresan a una cuenta en garantía cuyo número
_____ de la entidad financiera: _____.

Sexto. - Que en dicha cuenta se retendrán los fondos por parte de la entidad financiera, con supervisión prudencial por parte de la SUGEF, hasta la realización evento. Que aporte asimismo la correspondiente certificación bancaria de la cuenta en garantía al organizador o promotor para que cumpla con el requisito de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 227 bis(*).

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis.)

Séptimo. - Que me comprometo a seguir el procedimiento para la devolución de los importes pagados por los consumidores en caso de no llevarse a cabo evento en las condiciones autorizadas, de conformidad con el artículo 140(*), inciso b, del presente Reglamento:_____

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 82.)

Por lo anterior, exonero de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, por la autorización del Plan de ventas a p de espectáculos públicos realizada con base en la información contenida en la presente declaración, si se llegase a corroborar alguna falsedad en la presi declaración, sin perjuicio de las acciones penales procedentes.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ ***Es auténtica:** _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público. La declaración jurada podrá ser presentada con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación."**

(*) (Así adicionado el anexo EP-3 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así reformado el anexo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(*)ANEXO EP - 4

DECLARACIÓN JURADA DE LAS ENTIDADES QUE FUNGEN COMO ADQUIRENTES

EN LAS TRANSACCIONES O COMPRAS REALIZADAS MEDIANTE TARJETAS DE

CRÉDITO O DÉBITO

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____, sei _____
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cédula jurídica _____, con domicilio en provincia: _____, sei _____
cantón: _____, distrito: _____, otras _____, con personería insr _____

en el Registro Público, sección mercantil al tomo: _____, asiento: _____; declaro bajo fe de juramento consiente
que, al no decir la verdad, incurro en el delito de perjurio sancionado con pena de prisión según el Código Penal de Costa Rica, lo siguiente:

Primero. - Que mí representada _____ que funge como plataforma adquirente, es la encargada para el procesamiento de la venta de boletos o tiquetes mediante tarjetas de crédito o débito para el espectáculo público denominado _____, el cual efectuará en fecha: _____, a realizarse

Segundo. - Que mi representada cuenta, para los efectos del punto Primero de la presente declaración, con un contrato suscrito con la Tiquetera o Plataforma de venta de entradas con la empresa denominada: _____, cédula jurídica: _____, que encuentra debidamente autorizada por el MEIC.

Tercero. - Que todos los dineros generados por la venta de entradas con tarjetas de crédito o débito para el evento mencionado en el punto primero depositarán en la cuenta en garantía número: _____, abierta para tal efecto en la entidad financiera: _____

Cuarto: - Que, en caso de presentarse un cambio en las condiciones esenciales o la cancelación del evento o espectáculo público, por ser solidariamente responsable, me comprometo a seguir el procedimiento para la devolución de los importes pagados por los consumidores en caso de no llevarse a cabo el evento en las condiciones autorizadas, de conformidad con el artículo 140(*), inciso b del presente Reglamento.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 82.)

Por lo anterior, exonerado de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, por la autorización del Plan de ventas a p de espectáculos públicos realizada con base en la información contenida en la presente declaración, si se llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, sin perjuicio de las acciones penales procedentes.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ ***Es auténtica:** _____

En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público. La declaración jurada podrá ser presentado con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación.

(*)(Así adicionado el anexo EP-4 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así reformado el anexo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(*)ANEXO EP - 5

FORMULARIO PARA LA INSCRIPCIÓN O REGISTRO COMO ORGANIZADOR

O PROMOTOR PARA LA EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS PARA

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras sei
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cédula jurídica _____ con domicilio en provincia: _____
cantón: _____, distrito: _____, otras sei
Público, sección mercantil al tomo: _____, asiento: _____; solicito la inscripción o registro como requisito para
Planes de Ejecución Futura de Servicios para Espectáculos Públicos como organizador o promotor (Según el artículo 44 de la Ley N°7472).

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:

a. Teléfono (s): _____

b. Correo (s) electrónico (s) para recibir notificaciones _____

III. DATOS GENERALES DE LA PERSONA QUE FUNGIRÁ COMO PUNTO DE CONTACTO (EN CASO DE QUE APLIQUE):

a. Nombre completo: _____

b. Número de documento de identidad: _____

c. Teléfono (s): _____

d. Correo (s) electrónico (s): _____

IV. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS: El MEIC verificará los siguientes requisitos:

a. Personería jurídica vigente.

b. Estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento de lo estable en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943, Ley Constitutiva Caja Costarricense de Seguro Social.

c. Estar al día en el pago de las obligaciones con FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974, Ley de Desam Social y Asignaciones Familiares.

d. Estar al día con las obligaciones tributarias según lo establecido en el artículo 18 bis de la Ley N° 4755 del 3 de mayo de 1971, Código de Normas Procedimientos Tributarios.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ *Es auténtica: _____

En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público. El formulario podrá ser presentado con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación.

(*)(Así adicionado el anexo EP-5 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(*)ANEXO EP - 6

**FORMULARIO PARA LA INSCRIPCIÓN O REGISTRO COMO PLATAFORMA
DE VENTA DE ENTRADAS O TIQUETERA PARA LA EJECUCIÓN FUTURA DE
SERVICIOS PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS**

I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____ sei
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cédula jurídica _____ con domicilio en provincia: _____
cantón: _____, distrito: _____, otras _____ señas: _____
_____, asiento: _____; solicito la inscripción o registro como requisito para los Planes de Ejecución Futura de Servi
para Espectáculos Públicos como organizador o promotor (Según el artículo 44 de la Ley N°7472).

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:

a. Teléfono (s): _____

b. Correo (s) electrónico (s) para recibir notificaciones _____

III. DATOS GENERALES DE LA PERSONA QUE FUNGIRÁ COMO PUNTO DE CONTACTO (EN CASO DE QUE APLIQUE):

a. Nombre completo: _____

b. Número de documento de identidad: _____

c. Teléfono (s): _____

d. Correo (s) electrónico (s): _____

IV. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS: El MEIC verificará los siguientes requisitos:

1. Personería jurídica vigente.
2. Estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades ante la Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento de lo estable en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943, "Ley Constitutiva Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Estar al día en el pago de las obligaciones con FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974, Ley de Desam Social y Asignaciones Familiares.
4. Estar al día con las obligaciones tributarias según lo establecido en el artículo 18 bis de la Ley N° 4755 del 3 de mayo de 1971, Código de Norm: Procedimientos Tributarios.

V. DOCUMENTOS APORTADOS: A la presente solicitud se adjuntan los siguientes documentos:

1. Aportar la declaración jurada Anexo EP-7 del presente Reglamento.
2. Copia certificada o el original y una copia para su respectiva confrontación del contrato con el banco o plataforma adquirente con el que mantiene rela comercial para el procesamiento de las compras realizadas con tarjetas de crédito y débito.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ *Es auténtica: _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público formulario podrá ser presentado con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación.**

(*)(Así adicionado el anexo EP-6 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(*)ANEXO EP - 7

DECLARACIÓN JURADA PARA LA INSCRIPCIÓN O REGISTRO COMO

PLATAFORMA DE VENTA DE ENTRADAS O TIQUETERA PARA LA

EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, con domicilio
provincia: _____, cantón: _____, distrito: _____, otras _____ sei
jurídica _____, en mi carácter de: propietario () o representante legal () de la de la pers
cantón: _____, distrito: _____, otras _____, cédula jurídica _____, con domicilio en provincia: _____
señas: _____
_____, con personería inscrita en el Registro Público, sección mercantil al to
_____, asiento: _____; declaro bajo fe de juramento consiente de que, al no decir la verdad, incurro en el delito
perjuicio sancionado con pena de prisión según el Código Penal de Costa Rica, lo siguiente:

Primero. - Que mí representada _____ dispone de los medios adecuados y seguros que garantizan el acceso universal bajo el principio de
discriminación, así como mecanismos ágiles y eficientes para la venta de tiquetes o boletos.

Segundo. - Que mí representada _____ cuenta con mecanismos seguros y regulados para la debida custodia de los dineros retenidos
como _____ se _____ describe _____ a _____ continuac

Tercero. - Que mí representada _____ tiene contrato para el procesamiento de las compras realizadas con tarjetas de crédito y débito ()
_____, con fecha de inicio _____ hasta el _____. Por lo anterior, exonero de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, por
inscripción o registro como plataforma de venta de entradas o tiquetera para la ejecución futura de servicios para espectáculos públicos realizada con base en
información contenida en la presente declaración, si se llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, sin perjuicio de las acciones pen
procedentes.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ *Es auténtica: _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público.
La declaración jurada podrá ser presentada con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación.**

(*)(Así adicionado el anexo EP-7 anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(*)ANEXO EP - 8

FORMULARIO PARA EL TRÁMITE DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN PARA EL

PLAN AUTORIZADO PARA LA EJECUCIÓN FUTURA DE SERVICIOS PARA

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

El suscrito _____, número de documento de identidad _____, en mi carácter de: propietario
o representante legal () de la de la persona jurídica _____ cédula jurídica _____; solicito
modificación de los Planes de Ejecución Futura de Servicios para Espectáculos Públicos como organizador o promotor (Según el artículo 44 de la Ley N°7472).

II. DATOS GENERALES DEL ESPECTÁCULO PÚBLICO:

a. Nombre del evento: _____

b. Número de resolución de autorización: _____

c. Descripción de la modificación: _____

Tipo de Modificación	Autorizado	Propuesta de Modificación	Documentos para aportar
Lugar			<p>1. Copia certificada u Original y Copia para la confrontación del Contrato de arrendamiento o préstamo del lugar que albergará el evento (Art. 227 bis(*) del presente Reglamento).</p> <p>(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis.)</p> <p>2. Declaración jurada para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos (Anexo EP-2).</p> <p>3. Declaración jurada sobre retención de fondos de las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito (Anexo EP-3).</p> <p>4. Declaración jurada sobre retención de fondos de la plataforma de venta de entradas o tiquetera (Anexo EP-4).</p>
Fecha			<p>1. Copia certificada u Original y Copia para la confrontación del Contrato celebrado con la persona</p>

			<p>física o jurídica que brindará el espectáculo o evento público (Art. 227 bis(*) del presente Reglamento).</p> <p>(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 163 bis.)</p> <p>2. Declaración jurada para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos (Anexo EP-2).</p> <p>3. Declaración jurada sobre retención de fondos de las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas</p>
			<p>de crédito o débito (Anexo EP-3).</p> <p>4. Declaración jurada sobre retención de fondos de la plataforma de venta de entradas o tiquetera (Anexo EP-4).</p>
Número de entradas			<p>Declaración jurada para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos públicos (Anexo EP-2).</p>
Precio			<p>Declaración jurada para la autorización de planes de ventas a plazo de espectáculos</p>

			públicos (Anexo EP-2).
Observaciones:			
<p>* En caso de que se presente un cambio de tiquetera, de empresa adquirente de tarjetas de crédito y débito, deberán actualizarse los siguientes formularios EP-3, EP-4 y certificación bancaria de la cuenta en garantía a nombre de la tiquetera donde se haga constar que la entidad bancaria custodiará los fondos allí depositados para el evento en concreto y permanecerán debidamente custodiados en esa cuenta hasta que se materialice el evento o el espectáculo público.</p>			

Nota: Adicional a este formulario, debe cumplir con los requisitos del artículo 226(*) del Reglamento DE N°37899-MEIC.

(*) (Nota de Sinalevi: Léase artículo 162.)

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____ ***Es auténtica:** _____

***En caso de presentarse el documento impreso, solo requerirá autenticación cuando el solicitante no firme en presencia del funcionario público formulario podrá ser presentado con Firma Digital en cuyo caso no requiere autenticación."**

(*) (Así adicionado el anexo EP-8 anterior por el artículo 2º del decreto ejecutivo N° 43721 del 30 de setiembre del 2022)

(Así reformado el anexo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

Ficha articulo

Fecha de generación: 7/1/2026 07:28:34

[Ir al principio del documento](#)