

Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos

Expediente N° 17.348

**REFORMA INTEGRAL A LA LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y
DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY No 7472**

**Texto sustitutivo aprobado en la
Sesión N° 28 con fecha 01 de octubre de 2013**

TEXTO SUSTITUTIVO**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA****DECRETA:****REFORMA INTEGRAL A LA LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY No 7472****Capítulo I. Disposiciones Generales.****ARTÍCULO 1.- Objetivo y fines.**

El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la mejora regulatoria y la simplificación de los trámites en la Administración Pública.

ARTÍCULO 2.- Definiciones.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

Acción de interés colectivo de los consumidores.

Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.

Acción de interés difuso de los consumidores.

Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

Acción de interés individual.

Son las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Acción popular.

Aquella que puede utilizar para impugnar un acto lesivo para el interés general. No es necesario invocar la lesión de un derecho, ni un interés legítimo.

Agente económico.

En el mercado, toda persona física, entidad de hecho o de derecho, pública o privada, que participe de cualquier forma de actividad económica, como comprador, vendedor, oferente o demandante de bienes o servicios, en nombre propio o por cuenta ajena, con independencia de que sean importados o nacionales, o que hayan sido producidos o prestados por él o por un tercero.

Consumidor.

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

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

Consumo sustentable.

Acto de consumo destinado a satisfacer necesidades humanas, realizado sin socavar, dañar o afectar significativamente la calidad del medio ambiente y su capacidad para dar satisfacción a las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Denuncia temeraria.

Aquella que, sin existir violación a las disposiciones de esta Ley, se haya interpuesto con el propósito de perjudicar a un proveedor o a un sector determinado, o con el fin de obtener un beneficio ilegítimo para sí o un tercero, lo cual iría en contra del objetivo y fin de la presente Ley.

Espectáculo público masivo.

La representación, función, acto, evento, exhibición artística, musical, deportiva o cultural, organizada por una persona física o jurídica en cualquier lugar tiempo, a la que se convoca al público con fines de entretenimiento, diversión o recreación, mediante el pago de una contraprestación en dinero. Se exceptúan de esta definición: a) las 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, b) los espectáculos declarados de interés nacional y organizados por el Estado, c) los espectáculos organizados por instituciones educativas públicas o privadas.

Infracción con efectos permanentes.

Conducta constituida por una única acción u omisión infractora, cuyos efectos se prolongan en el tiempo mientras no cese la situación, activa u omisiva, que los genera.

Infracción continuada.

Conducta en la que concurren en el tiempo una pluralidad de acciones u omisiones infractoras, homogéneas entre sí, cometidas con una misma finalidad y por un mismo agente económico.

Interés supraindividual.

Comprende los intereses colectivos difusos e individuales homogéneos.

Mejora regulatoria.

El conjunto de acciones que realizan los órganos y entes que conforman la Administración Pública, para concederle eficiencia a las estructuras administrativas y simplicidad a los procedimientos que regulan las actividades del sector privado y del sector público. Tal proceso promueve el establecimiento de mecanismos y trámites ágiles y transparentes para el administrado, con el fin de facilitar la libertad empresarial, la inversión en el país, los principios de competencia y una mayor eficiencia que beneficie a todos los ciudadanos y al mismo Estado costarricense.

Producto defectuoso.

Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error de diseño, fabricación, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que todo consumidor final tiene derecho.

Producto seguro.

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

Proveedor.

Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica de forma habitual, a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de esta Ley, el producto, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.

Publicidad falsa.

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

Publicidad engañosa.

Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio y cualquier otro dato relevante sobre el bien o servicio ofrecido.

Publicidad abusiva.

Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que pueda ofender en forma seria o generalizada a un sector relevante de la población o bien, tenga un carácter discriminatorio de cualquier naturaleza, capaz de, entre otros, incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños o inducir al consumidor o usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

Relación de consumo.

Es la relación jurídica que se establece entre proveedores y consumidores, con ocasión de la producción, importación, distribución o comercialización de bienes, o la prestación de servicios de cualquier naturaleza o de las tratativas para ello, con independencia de la figura jurídica que se utilice y del carácter oneroso que revista la contratación.

Reincidencia.

Cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de los dos años siguientes a aquel en que se cometió la anterior infracción.

Salario base.

Lo definido en el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

Sistema de comercialización con prestación futura de bienes y servicios.

Es una operación comercial por medio de la cual un consumidor aporta periódicamente sumas de dinero destinadas a la obtención futura de bienes y servicios.

Ventas a distancia.

Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

Usura.

Se entiende como usura el tipo de interés al que se concede un préstamo o crédito, excesivamente elevado comparado con créditos del mismo tipo y que por sus características sean comparables, existentes en ese momento en el mercado. Asimismo se considerará como usura cualquier otra conducta abusiva por parte del prestamista, tanto en la exigencia de la devolución del principal, es decir, su amortización, como en los bienes depositados en prenda.

Capítulo II. Mejora Regulatoria**ARTÍCULO 3.-Simplificación de trámites y excepciones**

Los trámites y los requisitos de control y regulación de las actividades económicas no deben impedir, entorpecer, ni distorsionar las transacciones en el mercado interno ni en el internacional. Los diferentes entes estatales de la Administración Pública dentro del ámbito de su competencia deben revisar, analizar y simplificar, cuando corresponda, esos trámites y requisitos para proteger el ejercicio de la libertad de empresa y garantizar la defensa de la productividad, siempre y cuando se vele por la defensa de los objetivos legítimos, entre otros, la protección de la salud humana, animal o vegetal, la seguridad, el ambiente, y el cumplimiento de los requerimientos de calidad. Todo ello deberá concordar con lo establecido en leyes especiales y convenios internacionales.

Los trámites y los requisitos que deban cumplirse para el acceso de bienes producidos en el exterior al mercado nacional, así como las regulaciones al comercio que deban mantenerse, se rigen por el principio de celeridad en el procedimiento administrativo. Cumplidas las formalidades esenciales a cargo del administrado, la Administración Pública debe resolver lo pertinente siempre dentro del plazo legal o reglamentario establecido.

Cuando se trate de solicitudes de otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas, y se procederá conforme lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, No 8220 y su reforma.

Un trámite o requisito innecesario es el no esencial o indispensable al acto administrativo. Es necesario el trámite o el requisito que, de acuerdo con el interés público, sea insustituible y consustancial para concretar el acto. El Ministerio de Economía, a través de la Dirección de Mejora Regulatoria, debe velar permanentemente porque los trámites y los requisitos de regulación al comercio cumplan con las exigencias anteriores. Además, debe velar, en particular, para que el principio de celeridad se cumpla.

ARTÍCULO 4.- Racionalización y transparencia de los trámites

Para cumplir con las disposiciones señaladas en el artículo anterior, las entidades competentes de la Administración Pública deberán realizar "ex ante" una evaluación costo-beneficio antes de emitir cualquier nueva regulación o reformar las existentes, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 y su reforma.

De igual manera en forma permanente los entes y órganos de la Administración pública deberán realizar una evaluación costo-beneficio "ex post" para los trámites y requisitos ya existentes, a fin de eliminar todos los trámites, requisitos y procedimientos innecesarios y racionalizar los que deban mantenerse.

Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad, todo trámite y requisito para que sea exigible al administrado deberá encontrarse inscrito en el Catálogo Nacional de Trámite, cuyo funcionamiento lo coordinará el MEIC a través de la Dirección de Mejora Regulatoria, entidad que verificará para efectos de inscripción de los trámites en dicho Catálogo, que se cuente con el respectivo soporte legal.

La Dirección de Mejora Regulatoria goza de plenas facultades para verificar el cumplimiento de estas obligaciones. Los entes y los órganos de la Administración Pública, a los que se refiere este artículo, deben suministrar toda la información que esta requiera para cumplir con su cometido.

ARTÍCULO 5.- Casos en que procede la regulación de precios

La Administración Pública puede regular los precios de bienes y servicios solo en situaciones de excepción, en forma temporal; en tal caso, debe fundar y motivar apropiadamente esa medida. Esta facultad no puede ejercerse cuando un producto o servicio es vendido o prestado por la Administración Pública, en concurrencia con particulares, en virtud de las funciones de estabilización de precios que expresamente se señalen en la ley.

Para el caso específico de condiciones monopolísticas y oligopolísticas de bienes y servicios, la Administración Pública regulará la fijación de los precios mientras se mantengan esas condiciones.

Los bienes y servicios sujetos a la regulación mencionada en el párrafo anterior, deben fijarse por decreto ejecutivo, previo parecer de la Comisión para promover la competencia acerca de la conveniencia de la medida.

En ese decreto, se debe establecer el vencimiento de la medida cuando hayan desaparecido las causas que motivaron la respectiva regulación, según resolución fundada de esa Comisión, que debe comunicarse al Poder Ejecutivo para los fines correspondientes. En todo caso, esta regulación debe revisarse dentro de períodos no superiores a seis meses o en cualquier momento, a solicitud de los interesados. Para determinar los precios por regular, deben ponderarse los efectos que la medida pueda ocasionar en el abastecimiento. Asimismo, la Administración Pública podrá regular y fijar el precio mínimo de salida del banano para la exportación.

La regulación referida en los párrafos anteriores de este artículo, puede realizarse mediante la fijación de precios, el establecimiento de márgenes de comercialización o cualquier otra forma de control.

Los funcionarios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio están facultados para verificar el cumplimiento correcto de la regulación de precios mencionada en este artículo.

ARTÍCULO 6.- Eliminación de restricciones al comercio

Se eliminan las licencias y toda otra autorización para el ejercicio del comercio, así como las restricciones para ejercer actividades comerciales, en virtud de la nacionalidad y sin perjuicio de la normativa particular en materia laboral y migratoria.

Se eliminan todas las restricciones que no sean arancelarias y cualesquiera otras limitaciones cuantitativas y cualitativas a las importaciones y exportaciones de productos, salvo los casos señalados taxativamente en el artículo 3 de esta Ley y en los términos allí expresados.

La Administración Pública puede establecer, excepcionalmente, mediante decreto ejecutivo y previa recomendación favorable de la Comisión para promover la competencia, licencias de importación o exportación. Esta medida se propone restringir el comercio de productos específicos, cuando existan circunstancias anormales o desórdenes en el mercado interno o externo, debidos a fuerza mayor, caso fortuito y toda situación que genere o pueda generar un problema grave de desabastecimiento en el mercado local, que no pueda satisfacerse acudiendo a los mecanismos del mercado, o cuando estos deban aplicarse en virtud de restricciones negociadas o impuestas por socios comerciales, mientras estas circunstancias excepcionales subsistan, a juicio de esa Comisión, en los términos expresados en el párrafo siguiente. Si el parecer de la Comisión no es aceptado, la Administración deberá justificarlo en la motivación del decreto. En todo caso, las causas que motivaron la medida deben revisarse dentro de períodos no superiores a seis meses.

En los casos mencionados en el párrafo anterior, la Administración Pública debe realizar un estudio técnico que sustente esa medida; además, debe recabar el parecer de la Comisión para promover la competencia y puede apartarse de ella mediante decisión razonada. Antes de resolver sobre su procedencia, los términos y las condiciones de la restricción, esa Comisión debe conceder una audiencia escrita a los interesados, por un término de cinco días, sobre el citado estudio.

Se reconoce la facultad de las cámaras y las asociaciones privadas para auto regular su actividad económica, para garantizar la prestación eficiente de servicios a la sociedad, con estricta observancia de los principios éticos y de respeto por la libertad de concurrencia de los agentes económicos y para prevenir las conductas que en esta Ley se prohíben y sancionan. La participación de esas entidades no podrá limitar el libre acceso al mercado correspondiente ni impedir la competitividad de nuevos ajustes económicos, ni facilitar, incentivar o propiciar prácticas monopolísticas.

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente norma y, en particular, la facultad de esas entidades para establecer registros de personas y empresas que se dediquen a la actividad respectiva.

ARTÍCULO 7.- Creación de la Comisión de mejora regulatoria

Créase la Comisión de mejora regulatoria, como órgano consultivo de la Administración Pública, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Estará encargada de:

- a.- Coordinar los esfuerzos y las iniciativas de las diferentes instancias en materia de mejora regulatoria.
- b.- Realizar propuestas específicas de su seno o provenientes de otras instancias, tal como, los administrados y las instituciones públicas, para la simplificación y agilización de trámites y regulaciones.
- c.- Recomendar a las instancias correspondientes y sugerir la implementación, en los casos en que proceda, de medidas correctivas específicas para lograr una mayor eficiencia en trámites y regulaciones concretos.
- d.- Recomendar la derogación o la modificación de leyes y decretos ejecutivos, así como de normas de rango infra legal, en materia de regulación y tramitología.
- e.- Constituir comisiones técnicas para estudiar temas específicos.

f.- Recomendar la modificación, simplificación o eliminación cualquier trámite o requisito para inscribir o registrar productos, laboratorios y establecimientos donde puedan producirse o comercializarse esos productos.

Las dependencias públicas deberán suministrar, por medio de la Secretaría Técnica creada en esta Ley, la información que a su juicio sea relevante para el logro de los fines de esta instancia.

ARTÍCULO 8.- Integración de la Comisión

La Comisión de mejora regulatoria estará compuesta por quince miembros propietarios, designados por sus representadas, y serán los siguientes:

a.- El ministro o el viceministro de Economía, Industria y Comercio, quien la presidirá, tendrá potestad de dirección y elevará las acciones y recomendaciones de la Comisión a las instancias correspondientes.

b.- El ministro o el viceministro del Ministerio de Salud.

c.- El ministro o el viceministro del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.

d.- El ministro o el viceministro del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

e.- Un representante de la Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria

f.- Un representante de la Cámara de Agricultura.

g.- Un representante de la Cámara de Industrias.

h.- Un representante de la Cámara de Comercio.

i.- Un representante de la Cámara de Exportadores

j.- Un representante de la Cámara de Construcción.

k.- Un representante de las cooperativas.

l.- Un representante de asociaciones agrarias productivas.

m.- Un representante del Movimiento Solidarista.

n.- Un representante de la Cámara de Representantes de Casas Extranjeras (Crecex).

o.- Un representante del movimiento sindical.

En el caso de los representantes del sector privado y los representantes del sector de economía social (incisos 5 al 15) deberán enviar una terna al jerarca del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para el nombramiento respectivo.

ARTÍCULO 9.- Creación de la Secretaría Técnica de la Comisión de Mejora Regulatoria.

La Comisión de Mejora Regulatoria contará con una Secretaría técnica de apoyo, que será ejercida por la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; sin perjuicio de otras funciones asignadas a esta dirección por otras leyes y reglamentos.

Sus funciones serán:

a.- Asesorar a los entes y órganos que conforman la Administración Pública en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

b.- Revisar el marco regulatorio nacional, a fin de realizar propuestas al Poder Ejecutivo, para la adopción de las reformas que sean necesarias en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

c.- Informar a la autoridad administrativa competente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, los principios de mejora regulatoria y la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 y su reforma, y su Reglamento, para la apertura de procedimientos administrativos.

d.- Asesorar, cuando así sea requerido, a la Asamblea Legislativa y al Poder Judicial en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

e.- Elaborar propuestas, recomendar, coordinar, ejecutar, capacitar y difundir los reglamentos y las disposiciones que garanticen la aplicación de esta Ley.

f.- Proponer la adecuada planificación para el trabajo de la Comisión, así como ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión.

g. Proponer la adecuada planificación para el trabajo de la Comisión, así como ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión.

h. Procesar la información y las propuestas provenientes de la Comisión de Mejora Regulatoria o de las diferentes instancias, tal como los administrados y las dependencias públicas.

i. Requerir la información que considere necesaria para la realización o cumplimiento de sus funciones.

j. Investigar, analizar y hacer recomendaciones sobre temas específicos que, de oficio o a solicitud de la Comisión, sean pertinentes.

k. Administrar el Catálogo Nacional de Trámites y velar porque los trámites inscritos en el mismo cumplan con lo establecido en esta Ley y la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 y su reforma.

ARTÍCULO 10.- Principios generales de mejora regulatoria

Todas las diligencias, actuaciones o gestiones que la Administración imponga a los particulares, se desarrollarán con arreglo a los siguientes principios:

a) Principio de reglas claras y objetivas.

b) Principio de cooperación institucional dentro de las oficinas de una misma institución y de cooperación interinstitucional que rige las relaciones entre los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

c) Principio de presunción de buena fe, transparencia, economía procesal, legalidad, publicidad, celeridad, eficiencia y eficacia de la actividad administrativa.

ARTÍCULO 11.- Objetivos de la mejora regulatoria

El proceso de mejora regulatoria persigue:

a.- Promover un marco regulatorio equitativo, transparente, sencillo y eficiente que fomente la competitividad empresarial e incentive la inversión productiva.

b.- Revisar integralmente el ordenamiento jurídico nacional, con el fin de eliminar la regulación vigente en los diversos sectores del país, que no se justifiquen bajo un análisis de costo-beneficio, ni posea asidero legal.

c.- La creación de nuevas regulaciones o reformas a las ya existentes para simplificar la complejidad de los trámites administrativos, eliminar los requisitos

duplicados y subsanar los vacíos jurídicos que perjudican la actividad de los administrados para con el Estado.

d.- Implementar un procedimiento tendiente a garantizar que la nueva normativa que se emita por medio de decretos ejecutivos, reglamentos o leyes cumplan con los principios de mejora regulatoria.

e.- La capacitación del recurso humano y el fomento de una cultura de mejora regulatoria y simplificación de trámites a nivel de los órganos y entes que conforman la Administración Pública, mejorando la comprensión del impacto real de su acción.

f.- La sistematización y publicación de la información que afecta a los regulados.

g.- La existencia de un órgano con capacidad para hacer cumplir los principios y normas que regulan el proceso de mejora regulatoria.

ARTÍCULO 12.- Obligaciones de los órganos y entes que conforman la Administración Pública en el tema de mejora regulatoria

Los órganos y entes que conforman la Administración Pública están obligados a:

a.- Elaborar dentro de sus planes anuales de trabajo, programas de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

b.- Remitir a la Secretaría Técnica de la Comisión Mejora Regulatoria la documentación que sea solicitada por esta, a fin de que pueda analizar y emitir criterio en temas específicos.

c.- Participar en los grupos de trabajo que se creen para analizar aspectos de mejora regulatoria y simplificación de trámites en sus instituciones.

d.- Elaborar la evaluación costo-beneficio de la regulación cuando se establezcan trámites, requisitos y procedimientos.

e.- Inscribir en el Catálogo Nacional de Trámites todos los trámites, requisitos y procedimientos para que sean exigibles al administrado.

Capítulo III. Promoción de la Competencia

ARTÍCULO 13.- Ámbito de aplicación

La normativa de este capítulo se aplica a todos los agentes económicos, a excepción de los concesionarios de servicios públicos en virtud de una ley, de

aquellos que ejecuten actos debidamente autorizados en leyes especiales y de los monopolios del Estado, todos ellos en los términos y las condiciones que establezca su normativa.

ARTÍCULO 14.- Prohibiciones generales

Deben sancionarse de conformidad con los artículos 32, 33, 36, 37 y 38 de esta Ley, las prácticas monopolísticas que impidan o limiten la competencia, el acceso de competidores al mercado o promuevan su salida de él.

ARTÍCULO 15.- Prácticas monopolísticas absolutas

Las prácticas monopolísticas absolutas son los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones entre agentes económicos competidores, actuales o potenciales, entre sí; con cualquiera de los siguientes propósitos:

- a) Fijar, elevar, concertar o manipular el precio de compra o venta al que son ofrecidos o demandados los bienes o servicios en los mercados, o intercambiar información con el mismo objeto o efecto.
 - b) Establecer la obligación de adquirir, producir, procesar, distribuir o comercializar solo una cantidad restringida o limitada de bienes o la prestación de un número, un volumen o una frecuencia restringida o limitada de servicios.
 - c) Dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos de un mercado, actual o futuro, en razón de la clientela, los proveedores, los tiempos, las zonas geográficas, o los espacios determinados o determinables.
 - d) Establecer, concertar o coordinar las ofertas o la abstención en las licitaciones, los concursos, los remates o las subastas públicos.
 - e) Rehusarse a comprar o a vender bienes o servicios.
- Para la aplicación de este artículo, la Comisión para Promover la Competencia, de oficio o a instancia de parte, ejercerá el control y la revisión del mercado, prestando especial atención a aquellos en que los suplidores sean pocos.

Los actos a los que se refiere este artículo serán nulos de pleno derecho y sancionarán, conforme a esta ley, a los agentes económicos que incurran en ellos.

Si se comprueba una nueva infracción a cualquier norma de este artículo dentro de un plazo de cinco años, que se contará a partir de la firmeza de la resolución que determina la existencia de la primera violación, será considerada reincidencia.

ARTÍCULO 16.- Prácticas monopolísticas relativas

Sujeto a la comprobación de los supuestos referidos en los artículos 13, 14 y 15 de esta ley, se consideran prácticas monopolísticas relativas los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones cuyo objeto o efecto sea o pueda ser el desplazamiento indebido de otros agentes del mercado, el impedimento sustancial de su acceso o el establecimiento de ventajas exclusivas en favor de una o varias personas, en los siguientes casos:

a) La fijación, la imposición o el establecimiento de la compra, venta o distribución exclusiva de bienes o servicios, por razón del sujeto, la situación geográfica o por períodos de tiempo determinados, incluyendo la división, la distribución o la asignación de clientes o proveedores, entre agentes económicos que no sean competidores entre sí.

b) La imposición del precio o las demás condiciones que debe observar un distribuidor o proveedor, al vender o distribuir bienes o prestar servicios.

c) La venta o la transacción condicionada a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional, normalmente distinto o distinguible, o sobre la reciprocidad.

d) La venta, la transacción o el otorgamiento de descuentos o beneficios comerciales, sujetos a la condición de no usar, adquirir, vender ni proporcionar los bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros.

e) La concertación entre varios agentes económicos o la invitación a ellos para ejercer presión contra algún cliente o proveedor, con el propósito de disuadirlo de una conducta determinada, aplicar represalias u obligarlo a actuar en un sentido específico.

f) La producción o la comercialización de bienes y servicios a precios inferiores a su costo medio por períodos prolongados y cuando existan indicadores de que las pérdidas pueden ser recuperadas mediante aumentos futuros de precios, salvo el caso de las promociones o la introducción de productos nuevos a precios especiales.

g) Rehusarse injustificadamente a vender bienes o servicios normalmente ofrecidos a terceros.

- h) La imposición de diferentes precios o diferentes condiciones de compra o venta para compradores o vendedores situados en igualdad de condiciones.
- i) Las acciones injustificadas para incrementar los costos u obstaculizar el proceso productivo de algún competidor.
- j) El condicionamiento, la imposición o cualquier acto tendiente a exigirle a un agente económico el cambio, la modificación o la sustitución de su marca comercial como requisito para comercializar sus bienes o servicios, así como exigirle la producción de bienes o servicios idénticos o similares a los ofrecidos por este con una marca impuesta distinta de la suya.
- k) El condicionamiento de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o con arreglo a los usos de comercio, no guarden relación con el objeto de dichos contratos.
- l) Imponer, bajo la amenaza de ruptura de las relaciones comerciales, condiciones de pago u otras condiciones de tipo comerciales no reconocidas en las costumbres comerciales.
- m) En general, todo acto deliberado que induzca la salida de competidores del mercado o evite su entrada.

Para determinar si estas prácticas son sancionables, la Comisión deberá analizar y pronunciarse sobre las pruebas que aporten las partes tendientes a demostrar los efectos pro competitivos o la mayor eficiencia en el mercado derivada de sus acciones.

ARTÍCULO 17.- Comprobación

Para considerar violatorias de esta Ley las prácticas mencionadas en el artículo anterior, debe comprobarse que: a) el presunto responsable tiene un poder sustancial sobre el mercado relevante, en forma individual o junto con otro agente económico, y b) se realicen respecto de los bienes o servicios correspondientes o relacionados con el mercado relevante de que se trate.

ARTÍCULO 18.- Mercado relevante

Para determinar el mercado relevante, deben considerarse los siguientes criterios:

- a) Las posibilidades de sustituir el bien o el servicio de que se trate, por otro de origen nacional o extranjero, considerando las posibilidades tecnológicas, el grado en que los consumidores cuentan con sustitutos y el tiempo requerido para efectuar tal sustitución.

b) Los costos de distribución del bien mismo, sus insumos relevantes, sus complementos y sustitutos, desde otros lugares del territorio nacional y del extranjero; para ello se tendrán en cuenta los fletes, los seguros, los aranceles y las restricciones que no sean arancelarias, así como las limitaciones impuestas por los agentes económicos o sus organizaciones y el tiempo requerido para abastecer el mercado desde otros sitios.

c) Los costos y las posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados.

d) Las restricciones normativas, nacionales o internacionales, que limiten el acceso de los consumidores a las fuentes de abastecimiento alternativas, o el de los proveedores a los clientes alternativos.

ARTÍCULO 19.- Poder sustancial en el mercado

Un agente económico tiene poder sustancial, en forma individual o conjunta, cuando tiene la posibilidad de fijar precios unilateralmente o de restringir en forma sustancial el abastecimiento en el mercado relevante, sin que los demás agentes económicos puedan, en la actualidad o en el futuro, contrarrestar ese poder. Para su determinación se debe considerar lo siguiente:

a) La participación del agente económico en el mercado relevante.

b) La existencia de barreras a la entrada y los elementos que, previsiblemente, puedan alterar tanto esas barreras como la oferta de otros competidores.

c) La existencia y el poder de los competidores.

d) Las posibilidades de acceso del agente económico y sus competidores a las fuentes de insumos.

e) Su comportamiento reciente.

f) Los demás criterios análogos que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

ARTÍCULO 20.- Competencia desleal

Entre los agentes económicos, se prohíben los actos de competencia contrarios a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, generalmente aceptados en

el sistema de mercado, que causen un daño efectivo o amenaza de daño comprobados. Esos actos son prohibidos cuando:

a) Generen confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.

b) Se realicen aseveraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de un competidor.

c) Se utilicen medios que inciten a suponer la existencia de premios o galardones concedidos al bien o servicio, pero con base en alguna información falsa o que para promover la venta generen expectativas exageradas en comparación con lo exiguo del beneficio.

d) Se acuda al uso, la imitación, la reproducción, la sustitución o la enajenación indebidos de marcas, nombres comerciales, denominaciones de origen, expresiones de propaganda, inscripciones, envolturas, etiquetas, envases o cualquier otro medio de identificación, correspondiente a bienes o servicios propiedad de terceros.

También son prohibidos cualesquiera otros actos o comportamientos de competencia desleal, de naturaleza análoga a los mencionados, que distorsionen la transparencia del mercado en perjuicio del consumidor o los competidores.

Los agentes económicos que se consideren afectados por las conductas aludidas en este artículo, para hacer valer sus derechos solo pueden acudir a la vía judicial, por medio del procedimiento sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos y judiciales, que se realicen para proteger al consumidor, por los efectos reflejos de los actos de competencia desleal, en los términos del inciso b) del artículo 101 de esta Ley.

ARTÍCULO 21.- Concentraciones

Se entiende por concentración la fusión, la compraventa del establecimiento mercantil o cualquier otro acto o contrato en virtud del cual se concentren las sociedades, las asociaciones, las acciones, el capital social, los fideicomisos, los poderes de dirección o los activos en general, que se realicen entre competidores, proveedores, clientes u otros agentes económicos, que han sido independientes entre sí y que resulten en la adquisición del control económico por parte de uno de ellos sobre el otro u otros, o en la formación de un nuevo agente económico bajo el control conjunto de dos o más competidores; así como cualquier transacción mediante la cual cualquier persona física o jurídica, pública o privada, adquiera el control de dos o más agentes económicos independientes entre sí y que son competidores actuales o potenciales hasta ese momento.

En la investigación de las concentraciones deben seguirse los criterios de medición de poder sustancial en el mercado relevante, establecidos en esta ley, en relación con las prácticas monopolísticas relativas.

ARTÍCULO 22.- Comunicación Previa

Las siguientes concentraciones deberán notificarse a la Comisión para Promover la Competencia para su examen, previamente o en un plazo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de la suscripción del acuerdo:

- a) Las que la suma total de los activos productivos de todos los agentes económicos involucrados y sus casas matrices exceda treinta mil salarios base. Lo anterior también aplica para transacciones sucesivas que se perfeccionen dentro de un plazo de dos años y que en total supere ese monto.
- b) Las que la suma de los ingresos totales generados en el territorio nacional, durante el último año fiscal, de todos los agentes involucrados exceda treinta mil salarios base.

Asimismo, cualquier concentración podrá ser notificada y sometida a verificación de la autoridad por parte del interesado, previo a que esta se realice, en cuyo caso la Comisión tendrá que emitir una resolución al respecto en el plazo establecido en el artículo 23.

La Comisión podrá investigar de oficio e imponer las sanciones que correspondan por los efectos anticompetitivos y por la omisión de la comunicación en aquellos casos en que, debiendo hacerlo, no se haya realizado la notificación. Además, la Comisión podrá ordenar la desconcentración total o parcialmente e imponer cualquiera de las condiciones establecidas en el artículo anterior.

La Comisión podrá examinar nuevamente las concentraciones que hayan obtenido resolución favorable, únicamente cuando dicha resolución se haya obtenido con base en información falsa o cuando las condiciones impuestas para la autorización de la concentración no se hayan cumplido en el plazo establecido.

ARTÍCULO 23.- Procedimiento

En los casos en que proceda la comunicación previa de concentraciones se seguirán los siguientes procedimientos:

- a) Deberá plantearse, ante la Comisión, una solicitud de autorización que podrá ser presentada por cualquiera de los agentes económicos involucrados en la concentración, y deberá ser por escrito, en idioma español y contener lo siguiente:

- 1.- Una descripción detallada de la transacción.
- 2.- La identificación de todos los agentes económicos involucrados.
- 3.- Los estados financieros auditados de los últimos tres períodos.
- 4.- Una descripción de los mercados relevantes afectados y sus competidores.
- 5.- La participación, en dichos mercados, de los agentes económicos involucrados en la concentración.
- 6.- La justificación económica de la transacción.

Además, la solicitud deberá contener un análisis de los posibles efectos anticompetitivos y pro competitivos de la concentración, si los hubiera, y podrá contener, además, una propuesta para contrarrestar esos efectos anticompetitivos.

b) La Comisión tendrá diez días naturales para prevenir la presentación de información que haya sido omitida o estuviera incompleta; asimismo, en ese plazo podrá solicitar información adicional, por una sola vez, otorgándoles a las partes un plazo máximo de diez días naturales para su presentación.

c) La Comisión ordenará publicar a costa de los solicitantes, en un diario de circulación nacional, una breve descripción de la concentración con la lista de los agentes económicos involucrados, para que los terceros interesados puedan presentar, dentro de los diez días naturales siguientes, la información y prueba pertinente ante la Comisión, sin perjuicio de las facultades de la Comisión para requerir información a cualquier agente económico.

d) La Comisión tendrá un plazo de treinta días naturales para emitir su resolución, contado a partir de la comunicación de la concentración, que contenga toda la información requerida por la ley y el reglamento o, en su defecto, de la fecha de presentación de la información prevenida por la Comisión. Concluido dicho plazo sin que la Comisión haya emitido su resolución, la concentración se tendrá por autorizada sin condiciones y sin necesidad de ningún trámite adicional, ni de pronunciamiento de la Comisión.

En casos de especial complejidad, la Comisión podrá ampliar el plazo de treinta días antes de su vencimiento, por una sola vez y hasta por sesenta días naturales.

Si la concentración no genera efectos anticompetitivos significativos o se determina que tiene efectos pro competitivos relevantes, o la propuesta presentada por los solicitantes es adecuada para contrarrestar los posibles efectos

anticompetitivos, la Comisión deberá autorizarla estableciendo como única condición el cumplimiento de dicha propuesta.

Si la concentración puede generar efectos anticompetitivos significativos que no pueden ser contrarrestados con la propuesta presentada en la comunicación, la Comisión lo notificará a los solicitantes, quienes podrán presentar una nueva propuesta dentro de los diez días naturales siguientes.

Recibida la nueva propuesta de los solicitantes, la Comisión deberá determinar si no autoriza la concentración o si la autoriza imponiendo condiciones distintas de las contenidas en dicha propuesta.

e) La resolución de la Comisión deberá ser debidamente fundamentada y motivada. Si autoriza la concentración sujeta a condiciones de cualquier tipo, deberá especificar el contenido y los plazos de cumplimiento de esas condiciones.

f) La resolución favorable no prejuzgará sobre la realización de otras prácticas monopolísticas prohibidas por esta ley, por lo que no releva de otras responsabilidades a los agentes económicos involucrados.

ARTÍCULO 24.- Valoración

Serán aprobadas por la Comisión las concentraciones que no tengan como objeto o efecto:

a) Adquirir o aumentar el poder sustancial en forma significativa y esto conlleve a una limitación o desplazamiento significativo de la competencia.

b) Incrementar la posibilidad de ejercer el poder sustancial en el mercado relevante.

c) Facilitar la coordinación expresa o tácita entre competidores o producir resultados adversos para los consumidores.

d) Disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia, respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados.

Si se determina que la concentración tiene alguno de los objetos o efectos anteriores, la Comisión, para aprobarla deberá valorar:

i. Si la concentración sea necesaria para alcanzar economías de escala o desarrollar eficiencias cuyos beneficios sean superiores a los efectos anticompetitivos.

- ii. Si la concentración es necesaria para evitar la salida del mercado de activos productivos de uno de los agentes económicos participantes en la concentración.
- iii. Si los efectos anticompetitivos pueden ser contrarrestados por las condiciones impuestas por la Comisión.
- iv. Que se presente cualquier otra circunstancia que a juicio de la Comisión, proteja los intereses de los consumidores nacionales.

ARTÍCULO 25.- Condiciones

La Comisión puede imponer una o varias de las siguientes condiciones para la autorización de una concentración, con el fin de reducir o contrarrestar los posibles efectos anticompetitivos:

- a) La cesión, el traspaso, la licencia o la venta de uno o más de los activos, derechos, acciones, sistema de distribución o servicios a un tercero autorizado por la Comisión.
- b) La limitación o la restricción de prestar determinados servicios o vender determinados bienes, o la delimitación del ámbito geográfico en que estos pueden ser prestados, o del tipo de clientes al que pueden ser ofrecidos.
- c) La obligación de suplir determinados productos o prestar determinados servicios, en términos y condiciones no discriminatorios, a clientes específicos o a otros competidores.
- d) La introducción, eliminación o modificación de cláusulas contenidas en los contratos escritos o verbales, con sus clientes o proveedores.
- e) Cualquier otra condición, estructural o de conducta, necesaria para impedir, disminuir o contrarrestar los efectos anticompetitivos de la concentración.

Las condiciones impuestas deberán cumplirse en los plazos que establezca la Comisión, que no podrán ser mayores a diez años. Sin embargo, al vencerse el plazo, la Comisión podrá ordenar la extensión del plazo por cinco años más, si el agente económico aún presenta condiciones de operación que tengan efectos anticompetitivos.

ARTÍCULO 26.- Creación de la Comisión para promover la competencia

Se crea la Comisión para promover la competencia como órgano de desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y

Comercio. Se encargará de promover y tutelar los procesos de competencia y libre concurrencia a los mercados, así como de conocer, de oficio o por denuncia, y sancionar, cuando proceda, todas las prácticas que constituyan impedimentos o dificultades para la libre competencia y entorpezcan innecesariamente la fluidez del mercado, ordenando las medidas necesarias para impedir, eliminar o contrarrestar los efectos de dichas prácticas.

La instancia administrativa ante esta Comisión es obligatoria para acudir a la vía judicial, salvo lo establecido en el artículo 20 de esta Ley.

La Comisión para promover la competencia contará además con un órgano ejecutivo y asesor de la Comisión, que será la Dirección de apoyo a la competencia.

ARTÍCULO 27.- Integración de la Comisión y requisitos de sus miembros.

La Comisión para promover la competencia estará compuesta por cinco miembros propietarios y cinco suplentes, nombrados por acuerdo del Poder Ejecutivo, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Comercio. Deberán ser personas de prestigio, con experiencia debidamente acreditada de al menos dos años en materia de competencia, reconocida ponderación e independencia de criterio.

Los miembros de la Comisión deben elegir, de su seno, al presidente, quien durará en su cargo dos años.

Cuatro miembros de la Comisión para promover la competencia deben ser, necesariamente, un abogado, un economista y dos profesionales con grado universitario en derecho, economía o administración de negocios. El otro miembro será libremente elegido por el Poder Ejecutivo, pero deberá reunir los requisitos establecidos en el primer párrafo de este artículo.

Los suplentes deberán reunir los mismos requisitos que los propietarios. A las sesiones pueden concurrir los propietarios y los suplentes, pero solo los titulares votarán.

Todos los miembros permanecerán en sus cargos por cuatro años y podrán ser reelegidos de forma consecutiva una única vez.

La Comisión para Promover la Competencia sesionará al menos una vez por semana, y podrá realizar como máximo 2 sesiones extraordinarias al mes. Sus miembros devengarán una dieta por sesión, equivalente a un quince por ciento (15%) del salario base. Los incrementos serían semestrales de conformidad con los aumentos decretados para este salario.

Cuando los suplentes asistan a una sesión, estos tendrán derecho a voz y devengarán media dieta, salvo si en ausencia de algún miembro propietario actuaran en calidad de tal, entonces tendrán también derecho a voto y devengarán la dieta completa.

ARTÍCULO 28.- Causas de remoción

Son causas justas para destituir a los miembros de la Comisión para promover la competencia las siguientes:

- a) Ineficiencia en el desempeño de sus cargos.
- b) Negligencia reiterada que atrase la sustanciación de los procesos.
- c) Culpabilidad declarada por la comisión de un delito doloso, incluso en grado de tentativa.
- d) Falta de excusa en los casos previstos en el artículo 29.
- e) Inasistencia injustificada previamente por escrito a tres sesiones durante un mes calendario o ausencia del país por más de tres meses sin autorización de la Comisión. En ningún caso los permisos pueden exceder de seis meses, ni podrán justificarse más de seis ausencias durante tres meses consecutivos.
- 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 Comisión para promover la competencia debe ajustarse a los trámites y los principios establecidos para estos casos en la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO 29.- Impedimento, excusa y recusación

Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el capítulo V del título I del Código Procesal Civil.

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

El procedimiento por observar en estos casos, es el establecido en el Código referido.

ARTÍCULO 30.- Quórum y votaciones

El quórum estará constituido por cuatro miembros. Las resoluciones deben dictarse con el voto concurrente de por lo menos tres de ellos. Quien no coincida, debe razonar su voto.

ARTÍCULO 31.- Potestades de la Comisión

La Comisión para promover la competencia tendrá las siguientes potestades:

a) Realizar de oficio investigaciones sobre los mercados en los que considere puede existir algún tipo de restricción a la competencia. La Comisión, respetando la información confidencial de los agentes económicos elaborará un informe público sobre las condiciones competitivas del mercado investigado haciendo las recomendaciones que corresponda.

b) Establecer mecanismos de coordinación con las entidades públicas reguladoras para prevenir y combatir las prácticas anticompetitivas y ejercer el adecuado y oportuno control de concentraciones.

c) Recomendar, a la Administración Pública, la regulación de precios y el establecimiento de restricciones que no sean arancelarias, cuando proceda de conformidad con los artículos 5 y 6 de esta Ley.

d) Investigar la existencia de monopolios, carteles, prácticas o concentraciones contempladas en esta Ley, para lo cual puede requerir a los particulares y los demás agentes económicos, la información o los documentos relevantes y sancionar cuando proceda. La Comisión dará prioridad a la investigación trámite y resolución de casos que se refieran a mercados de productos de consumo básico, o insumos necesarios para la producción nacional, la construcción u otros sectores claves de la economía nacional.

La Comisión podrá rechazar de plano los casos de prácticas monopolísticas y concentraciones que se le presenten, que determine que no afectan de manera sustancial y duradera el mercado y el bienestar general.

e) Ordenar de oficio o a petición de parte, cualquier medida cautelar que considere adecuada y necesaria, para asegurar la efectividad de la resolución final, o cuando hubiere razones suficientes para considerar que la práctica objeto de investigación puede causar daño grave e irreversible al proceso de libre competencia o sobre algún competidor. Las medidas cautelares podrán ser acordadas antes o en el

transcurso de un procedimiento administrativo. Si la medida es previa, el procedimiento debe iniciarse en diez días hábiles, caso contrario la medida deberá levantarse. Será aplicable el Código Procesal Contencioso-Administrativo, en lo pertinente.

f) Sancionar los actos de restricción de la oferta estipulada en el artículo 50 de esta Ley, cuando lesionen, en forma refleja, la libre competencia en el mercado.

g) Establecer los mecanismos de coordinación para sancionar y prevenir monopolios, carteles, concentraciones y prácticas ilícitas.

h) Cuando lo considere pertinente, emitir opinión, en materia de competencia y libre concurrencia, en los siguientes casos:

1.- De oficio, o a petición de parte de cualquier órgano de la Administración Pública respecto de las propuestas de reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos administrativos de carácter general que pretendan emitir, cuando puedan tener efectos contrarios al proceso de competencia y libre concurrencia.

2.- De oficio o a petición de parte sobre proyectos de ley, en cuanto tengan relación con el proceso de competencia y de concurrencia.

3.- De oficio o a solicitud de cualquier interesado, sobre leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y actos administrativos de alcance general.

Las opiniones que emita la Comisión podrán ser publicadas por algún medio idóneo.

i) Ordenar a los funcionarios de la Dirección de Apoyo que soliciten autorización fundada de un juez de lo contencioso-administrativo, para visitar e inspeccionar los establecimientos industriales y comerciales de los agentes económicos, cuando esto sea indispensable para recabar, evitar que se pierda, o destruya, evidencia para la investigación de prácticas monopolísticas absolutas o relativas contempladas en la presente Ley

j) Poner fin a la investigación o al procedimiento administrativo, a solicitud del agente económico involucrado, en cualquier momento hasta antes de celebrarse la audiencia, siempre que exista un compromiso suficiente del agente económico de suprimir la práctica que se investiga o contrarrestar los efectos anticompetitivos que causa la práctica, mediante el cumplimiento de las condiciones impuestas por la Comisión. Lo anterior deberá hacerse por resolución razonada que deberá valorar el daño causado, el comportamiento del agente económico en el pasado y que sea posible restablecer las condiciones competitivas en el mercado. En estos casos la Comisión podrá exigir al agente económico las garantías que considere necesarias, incluso de tipo económico y la publicación de un resumen de este

acuerdo y su comunicación directa a quienes considere conveniente, cuyos gastos correrán a cargo de los agentes económicos involucrados en la conducta.

k) Autorizar o denegar concentraciones. Para autorizar concentraciones podrá imponer las condiciones que considere necesarias para contrarrestar los posibles efectos anticompetitivos.

l) Publicar por cualquier medio los estudios que realice, las opiniones y resoluciones que emita, respetando la información confidencial de los agentes económicos.

m) Emitir guías prácticas para difundir la materia de competencia y orientar a los agentes económicos sobre su comportamiento en el mercado y sobre los trámites y procedimientos ante la Comisión.

A esta Comisión no le corresponde conocer de los actos de competencia desleal en los términos estipulados en el artículo 20 de esta Ley. Estos casos son del conocimiento exclusivo de los órganos jurisdiccionales competentes.

ARTÍCULO 32.- Relación con los supervisores del Sistema Financiero

La relación entre la Comisión para promover de la competencia y la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia General de Seguros, en adelante las superintendencias, se regirán por las siguientes normas:

a) Procesos de concentración

Corresponde a las superintendencias la obligación de autorizar, previamente, las cesiones de carteras, fusiones, adquisiciones, cambios de control accionario y demás procesos de concentración definidos en esta Ley, que sean realizados por las entidades bajo su supervisión. Recibida la solicitud de autorización, las superintendencias deberán consultar a la Comisión para promover la competencia en relación con los efectos que dichos procesos de concentración puedan tener sobre el nivel de competencia.

La opinión de la Comisión deberá ser rendida en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir de la solicitud de la Superintendencia. Dicha opinión no es vinculante, sin embargo, la Superintendencia deberá motivar su resolución en caso que decida apartarse de tal opinión.

De acuerdo con los requerimientos de cada mercado, su supervisor, previa consulta a la Comisión para Promover la Competencia, podrá establecer vía reglamento, los criterios aplicables para que la operación de concentración deba ser objeto de solicitud de autorización.

b) Apertura de procedimientos sancionadores

Corresponde a la Comisión para promover la competencia, las potestades para determinar y sancionar prácticas monopolísticas verticales u horizontales en los mercados supervisados por las superintendencias.

Ante la apertura de un procedimiento sancionador por parte de la Comisión por hechos contrarios a esta Ley y en los cuales haya participado alguna entidad supervisada del Sistema Financiero, se solicitará criterio a la superintendencia respectiva. Dicho informe se rendirá en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir de la solicitud de la Comisión.

La opinión de la Superintendencia no tendrá carácter vinculante para la Comisión; no obstante, en los casos en que la Superintendencia advierta expresamente la necesidad de evitar que una acción sancionadora ponga en riesgo la estabilidad del Sistema Financiero, la Comisión deberá motivar su resolución para separarse válidamente de la opinión del órgano técnico.

c) Obligación de los superintendentes

Los superintendentes deberán denunciar ante la Comisión para promover la competencia, las prácticas contrarias a la competencia tipificadas en esta Ley que lleguen a conocer por parte de los entes supervisados y de las empresas integrantes, o relacionadas con los grupos o conglomerados financieros a que pertenezcan. La Superintendencia podrá intervenir como parte interesada en los procedimientos correspondientes.

ARTÍCULO 33.- Resoluciones de la Comisión para promover la competencia.

Las resoluciones emanadas de la Comisión para promover la competencia deberán reunir los requisitos establecidos en los artículos 128 y siguientes de la Ley general de la Administración Pública. Asimismo, la notificación deberá realizarse en la forma debida, de acuerdo con los artículos 245 y 335 de la misma Ley.

Contra estas resoluciones podrá interponerse recurso de revocatoria dentro del plazo de un mes.

Además, las resoluciones finales emanadas de la Comisión para promover la competencia podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Las resoluciones dictadas se ejecutarán desde que se notifiquen; excepto que proceda la suspensión de sus efectos, en los términos y las condiciones establecidos en el artículo 148 de la Ley general de la Administración Pública

ARTÍCULO 34.- Dirección de Apoyo y Asesoría Externa

La Dirección de Apoyo, estará formada por profesionales en las materias que se regulan en esta Ley, según se disponga en su Reglamento. Asimismo, puede contratar a los asesores y los consultores necesarios para el efectivo cumplimiento de las funciones.

La Dirección de Apoyo será el órgano de apoyo, asesor y ejecutor de la Comisión para promover la competencia y tendrá las funciones específicas que le asigne la Comisión y las que disponga el Reglamento de esta ley.

Asimismo, será la responsable de los expedientes administrativos en los que deberá incluir toda la documentación e información referente a cada caso, salvo la información que considere confidencial por ser estratégica para el mantenimiento y desarrollo de la actividad comercial del agente económico que la presentó, que mantendrá en expediente separado, con acceso restringido a las partes.

ARTÍCULO 35.- Facultades de inspección de la Dirección de Apoyo

Los funcionarios de la Dirección de Apoyo, por orden de la Comisión para Promover la Competencia y previa autorización fundada de un juez de lo contencioso administrativo, cuando sea indispensable para recabar, evitar que se pierda o destruya evidencia para la investigación de prácticas monopolísticas absolutas o relativas contempladas en la presente ley, tendrán la potestad de visitar e inspeccionar las oficinas y los establecimientos industriales y comerciales de los agentes económicos, para revisar y reproducir libros de contabilidad, contratos, correspondencia, correos electrónicos y cualesquiera otros documentos y medios electrónicos relacionados con las estrategias de producción, distribución, promoción, comercialización y venta de sus productos. Asimismo, podrán entrevistar a cualquier trabajador, representante, director y accionista que se encuentre presente durante la visita.

Los funcionarios de la Dirección de Apoyo podrán requerir el auxilio de las autoridades de Policía, para que no se les impida el cumplimiento de sus deberes.

ARTÍCULO 36.- Sanciones y procedimiento

La Comisión para promover la competencia puede ordenar, mediante resolución fundada y tomando en consideración la capacidad de pago, a cualquier agente

económico infractor de las disposiciones contenidas en el capítulo III de esta Ley, las siguientes órdenes y sanciones:

a) La suspensión, la corrección o la supresión de la práctica o concentración de que se trate si no fue debidamente notificada y aprobada por la Comisión, sin perjuicio del pago de la multa que proceda. En cualquier caso la Comisión también podrá ordenar las acciones necesarias para contrarrestar los efectos anticompetitivos causados por las prácticas monopolísticas o por las concentraciones.

b) La desconcentración, parcial o total, de cuanto se haya concentrado sin autorización previa de la Comisión, cuando la ley así lo exija, sin perjuicio del pago de la multa que proceda. En los casos en que a juicio de la Comisión sea inconveniente la concentración parcial o total, la Comisión podrá imponer las condiciones de conducta que considere necesarias para contrarrestar los efectos anticompetitivos de la concentración.

c) El pago de una multa, hasta por cincuenta veces el monto del salario base por retrasar la entrega de la información solicitada por la Comisión para promover la competencia o por entregarla en forma incompleta.

d) El pago de una multa hasta por cuatrocientas diez veces el monto del salario base por el incumplimiento o violación de una medida cautelar impuesta por la Comisión.

e) El pago de una multa hasta por cuatrocientas diez veces el monto del salario base por no notificar una concentración previamente si así lo exige esta Ley, sin perjuicio de las sanciones y disposiciones que pueda ordenar la Comisión para eliminar, o contrarrestar los efectos anticompetitivos de la concentración.

f) El pago de una multa hasta por seiscientos ochenta veces el monto del salario base por incumplir alguna de las condiciones impuestas por la Comisión para la autorización de una concentración.

g) El pago de una multa, hasta por seiscientos ochenta veces el monto del salario base, por haber incurrido en una práctica monopolística absoluta.

h) El pago de una multa, hasta por cuatrocientas diez veces el monto del salario base, por haber incurrido en alguna práctica monopolística relativa.

i) El pago de una multa hasta por seiscientos ochenta veces el monto del salario base por el incumplimiento parcial o total de un compromiso aprobado por la Comisión para la supresión de una práctica o para contrarrestar los efectos anticompetitivos de una práctica, para poner fin a una investigación o a un procedimiento administrativo.

j) El pago de una multa, hasta por setenta y cinco veces el monto del salario base, a las personas físicas que participen directamente en las prácticas monopolísticas o en concentraciones que debiendo haber sido notificadas no lo fueron, en representación de personas jurídicas o entidades de hecho o por cuenta y orden de ellas.

k) El pago de una multa, hasta por sesenta y cinco veces el monto del salario base, por cada día de atraso en el cumplimiento de alguna orden emitida por la Comisión, aunque sea con carácter cautelar, para eliminar una práctica anticompetitiva, contrarrestar sus efectos anticompetitivos o para aprobar una concentración.

l) La prohibición de participar en todo tipo de contratación administrativa con cualquier entidad de la Administración Pública hasta por un plazo de cuatro años, en los casos de infracción al artículo 15, inciso d). Para estos efectos la Comisión deberá valorar el impacto de su decisión sobre la provisión del bien o servicio que requiera la Administración.

En el caso de las infracciones mencionadas en los incisos del d) al i) que revistan de gravedad particular por la amplitud del daño causado o por tratarse de bienes y servicios de básicos para la población, por resolución razonada esta Comisión puede imponer como sanción una única multa a cada agente económico hasta por el diez por ciento (10%) de las ventas anuales obtenidas por el infractor en su actividad ordinaria durante el año fiscal anterior a la resolución de la Comisión.

Para imponer tales sanciones deben respetarse los principios del debido proceso, el informalismo, la verdad real, el impulso de oficio, la imparcialidad y la publicidad, que informan el procedimiento.

De las comparecencias se levantará un acta cuyo contenido será el que exige el Código Procesal Contencioso-Administrativo, junto con la correspondiente grabación por medios digitales o de vídeo que sustituirá la transcripción íntegra de lo acontecido, salvo que el órgano director del procedimiento determine lo contrario.

ARTÍCULO 37.- Reducción de multas

Cualquier agente económico o persona física que haya coadyuvado, propiciado, inducido, participado o esté participando en la comisión de prácticas monopolísticas absolutas, podrá reconocerlo ante la Comisión y acogerse al beneficio de la reducción de las sanciones establecidas en esta Ley, siempre y cuando:

- a) Sea el primero, entre los agentes económicos o individuos involucrados en la conducta, en aportar elementos de prueba suficientes que obren en su poder y que a juicio de la Comisión permitan comprobar la existencia de la práctica;
- b) Coopere en forma plena y continua con la Comisión en la sustanciación de la investigación que lleve a cabo y,
- c) Realice las acciones necesarias para terminar su participación en la práctica violatoria de la Ley.

Cumplidos los requisitos anteriores, y después de instruido el procedimiento, la Comisión dictará la resolución a que haya lugar e impondrá la multa mínima.

Los agentes económicos o individuos que no cumplan con lo establecido en el inciso a) anterior, podrán obtener una reducción de la multa de hasta el 50, 30 ó 20 por ciento de la multa, cuando aporten elementos de prueba en la investigación, adicionales a los que ya tenga la Comisión y cumplan con los demás requisitos previstos en este artículo. Para determinar el monto de la reducción la Comisión tomará en consideración el orden cronológico de presentación de la solicitud y de los elementos de prueba presentados.

La Comisión mantendrá con carácter confidencial la identidad del agente económico y los individuos que pretendan acogerse a los beneficios de este artículo.

El Reglamento de esta Ley establecerá el procedimiento conforme al cual deberá solicitarse y resolverse la aplicación del beneficio previsto en este artículo, así como para la reducción en el monto de la multa.

ARTÍCULO 38.- Criterios de valoración

Para imponer las multas a que se refiere el artículo anterior, la Comisión para promover la competencia debe tomar en cuenta como criterios de valoración: la gravedad de la infracción, la amenaza o el daño causado, los indicios de intencionalidad, la participación del infractor en el mercado, el tamaño del mercado afectado, la duración de la práctica o concentración, la reincidencia del infractor, su capacidad de pago.

ARTÍCULO 39.- Caducidad de la acción

La acción para iniciar el procedimiento con el fin de perseguir las infracciones caduca en un plazo de un año, que se debe contar desde que se produjo la falta o

desde su conocimiento efectivo por parte del agraviado, o de la Comisión si el procedimiento se inicia de oficio. Sin embargo para los hechos continuados, comienza a correr a partir del acaecimiento del último hecho.

ARTÍCULO 40.- Prescripción de la sanción

La sanción impuesta prescribirá en el plazo de cuatro años contados a partir del día inmediato siguiente a aquel en que se notifique al infractor la resolución que determina su responsabilidad y la sanción que se le impone.

Capítulo IV. Protección al Consumidor

ARTÍCULO 41.- Sujetos.

Los consumidores son beneficiarios de las normas establecidas en este capítulo.

Los proveedores quedan obligados a cumplirlas.

ARTÍCULO 42.- Derechos del consumidor.

Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos básicos e irrenunciables del consumidor:

- a) El acceso a una variedad de bienes y servicios, que permitan su libre elección, así como la selección del proveedor.
- b) El trato transparente, equitativo y no discriminatorio, ni abusivo, por parte de los proveedores de bienes y servicios.
- c) La protección contra los riesgos que puedan afectar su vida, su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- d) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- e) La información clara, detallada, oportuna y veraz acerca de los elementos que, objetivamente, sean determinantes para formar la voluntad de consumo.
- f) La educación para un consumo responsable, particularmente en lo relativo a los aspectos y principios propios de un consumo sustentable.
- g) La promoción de modalidades de consumo sustentables.

- h) La protección contra la publicidad falsa, engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos, desleales o que restrinjan la libre elección de los consumidores, así como contra las prácticas y cláusulas abusivas.
- i) La modificación o anulación, según corresponda, de las cláusulas contractuales que establezcan prestaciones desproporcionadas o su revisión en razón de hechos sobrevinientes que las tornen excesivamente onerosas.
- j) La de efectuar, en toda operación de venta o prestación de servicios a crédito, pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago.
- k) La prevención efectiva y reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios, individuales, colectivos y difusos que, de conformidad con lo establecido por esta Ley u otras leyes, generales o especiales, sean responsabilidad de los proveedores.
- l) El acceso efectivo a los órganos administrativos y judiciales para la protección de sus derechos e intereses legítimos, individuales, colectivos y difusos, mediante procedimientos sencillos, ágiles y eficaces.
- m) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.
- n) El ser escuchado, de manera individual o por medio de grupos organizados, en los procesos de decisión que le afecten.

ARTÍCULO 43.- Obligaciones del proveedor

En toda relación de consumo, son obligaciones del proveedor las siguientes:

- a) Respetar las condiciones de la contratación. En ningún caso el proveedor podrá modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y los términos en los que se contrató el bien o el servicio. El silencio del consumidor no se podrá presumir como aceptación.
- b) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 57 de esta Ley.
- c) Brindar al consumidor, de forma cierta y objetiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de esta Ley, información suficiente y eficaz sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos, de modo que pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Permitir el acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales en los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

d) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con lo establecido en la Sección sobre la garantía.

e) Abstenerse de acaparar, especular o condicionar la venta de bienes o la prestación de servicios.

f) Abstenerse de discriminar en el ofrecimiento o en la venta de bienes y en la prestación de servicios, sin que medien razones objetivas y justificadas.

g) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar o sustituir el bien y no lo lleve a cabo en un tiempo que no podrá ser superior a 15 días calendario, salvo que por la especial naturaleza y características del bien se requiera un plazo mayor. Corresponderá al proveedor demostrar la excepcionalidad de la situación.

h) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

i) Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

j) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición, que utilicen en sus negocios.

k) Extender la factura o el comprobante que documente la contratación, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente pagado.

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

m) Cualquier otra que se establezca en esta Ley.

ARTÍCULO 44.- Funciones del Poder Ejecutivo.

En los términos establecidos en la presente Ley, son funciones esenciales del Estado las siguientes:

- a) Velar porque los bienes y servicios que se vendan y se presten en el mercado, cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad.
- b) Formular programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos.
- c) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.
- d) Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores.
- e) Estructurar una canasta básica que satisfaga, por lo menos, las necesidades de los costarricenses cuyo ingreso sea igual o inferior al salario mínimo establecido por ley y regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen.

ARTÍCULO 45.- Régimen de Responsabilidad.

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

ARTÍCULO 46.- Responsabilidad Administrativa

Los proveedores son responsables por las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que puedan llegar a corresponderles por los mismos hechos.

ARTÍCULO 47.- Responsabilidad Objetiva

El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrentemente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.

Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.

Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre los responsables correspondan.

ARTÍCULO 48.- Extensión de la responsabilidad.

La responsabilidad a que se refiere el artículo anterior abarca las consecuencias inmediatas y mediatas previsibles, e incluye el daño patrimonial y extra patrimonial.

ARTÍCULO 49.- Responsabilidad por daño por producto defectuoso.

El comerciante y productor serán solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos, sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto.

ARTÍCULO 50.- Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso.

Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre éste y aquel.

ARTÍCULO 51.- Prescripción de la responsabilidad Civil.

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

ARTÍCULO 52.- Prescripción de la responsabilidad por infracciones a esta Ley.

La prescripción de la responsabilidad derivada de las infracciones a esta Ley, se regirán por las siguientes reglas:

a.- La acción para reclamar responsabilidad prescribirá en el plazo de cuatro años, contados a partir del momento en que se cometió la infracción. No obstante, en los

casos de infracciones continuadas o de efectos permanentes, el plazo se computará, respectivamente, desde el día en que se cometió la última infracción o desde que cesó la situación ilícita.

b.- La prescripción de la acción se interrumpe con la notificación al interesado del auto de apertura del procedimiento para determinar su responsabilidad.

c.- La sanción impuesta prescribirá en el plazo de cuatro años, contados a partir del día inmediato siguiente a aquel en que se notifique al infractor la resolución que determina su responsabilidad y la sanción que se le impone.

d.- La prescripción de la sanción se interrumpe con la notificación del acto final.

La ejecución del acto final debe ser cumplida de inmediato, conforme a lo dispuesto en los artículos 146, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública.

El otro acto interruptor de la prescripción de la ejecución de la sanción será, una única intimación o recordatorio de cumplir, la cual solo tiene efectos sobre las multas impuestas por la Comisión Nacional del Consumidor y otorgará un plazo de tres días hábiles para que se acredite el cumplimiento de lo ordenado en el acto final.

Para efectos de configuración del delito de desobediencia bastará el poner en conocimiento la orden de la Comisión Nacional del Consumidor al representante de la empresa, encargado, o de la persona física que ejerza la actividad comercial, en el establecimiento donde se haya realizado el acto de consumo o el que se encuentre abierto al público.

ARTÍCULO 53.- Prácticas prohibidas

Quedan prohibidas todas las acciones orientadas a restringir la oferta, el abastecimiento, la circulación o la distribución de bienes y servicios.

La Comisión nacional del consumidor debe conocer y sancionar, tales acciones sin perjuicio de la potestad que de conformidad con el artículo 36, inciso f) de esta Ley tiene la Comisión para promover la competencia cuando se incurra en las siguientes conductas:

a) Sustraer, adquirir, almacenar, ocultar o retener bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio, salvo que se trate de

insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar (acaparamiento).

b) Condicionar el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro bien o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores (ventas atadas o condicionadas).

c) Ofrecer o vender bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5; 43 inciso b); 53 inciso c) de esta Ley (especulación).

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

ARTÍCULO 54.- Prohibición de discriminar

Los proveedores que ofrezcan bienes o servicios al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del bien o servicio, salvo que medie una causa objetiva, debidamente justificada.

En ningún caso dichos proveedores podrán aplicar o cobrar montos superiores a los establecidos para la clientela en general, ni cuotas extraordinarias o compensatorias, a las personas con discapacidad por el uso de la ayuda técnica.

La acreditación de la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios

ARTÍCULO 55.- Prohibición de usura.

Se prohíbe la práctica de prestar u otorgar créditos a un tipo de interés excesivamente elevado comparado con el tipo existente en ese momento en el mercado para créditos del mismo tipo y que por sus características, sean comparables. Asimismo, se considerará prohibida cualquier otra conducta abusiva por parte del prestamista tanto en la exigencia de la devolución del principal, es decir su amortización, como en los bienes depositados en prenda.

ARTÍCULO 56.- Otras Prohibiciones.

Se prohíbe la adulteración, el ocultamiento o la eliminación de fechas de vencimiento o información de uso obligatorio en materia de alimentos, medicamentos u otros bienes perecederos, por constituir acciones fraudulentas en perjuicio del consumidor, que conllevan riesgos para su salud y seguridad.

Todo proveedor tiene la obligación de retirar del mercado los bienes cuyo período de vigencia haya expirado.

ARTÍCULO 57.- El deber de información.

El deber de información a que se refiere el inciso c) del artículo 43 de esta Ley, obliga especialmente al proveedor a:

a.- Informar suficientemente al consumidor de manera clara, detallada, oportuna y veraz acerca de los elementos que, objetivamente, sean determinantes para la decisión de consumo, tales como:

1) En la oferta de bienes, la información sobre sus características, la naturaleza, la cantidad, la calidad -en los términos y oportunidades que correspondan, según la reglamentación técnica vigente emitida por los diferentes entes competentes-, la composición, el contenido o el peso, según proceda, la garantía, el origen del bien y el precio de contado, incluidos los impuestos. Tratándose de bienes perecederos se debe indicar, además, la fecha hasta la cual pueden ser utilizados.

2) En la oferta de servicios, la información que permita individualizar el proveedor responsable de la prestación, la descripción del servicio, la especificación de los materiales, implementos y tecnología a emplear, según proceda, así como el plazo o plazos del cumplimiento de la prestación y el precio de contado, incluidos los impuestos.

La información deberá ser entregada por escrito cuando la modalidad de contratación así lo imponga.

b.- Advertir al consumidor, de manera expresa y destacada, si, por la naturaleza o circunstancias de la utilización normalmente previsible del bien o prestación del servicio, inclusive en razón de la edad del usuario probable, conlleva riesgos para su integridad física, su salud y su seguridad, o bien para el medio ambiente.

Igualmente deberá informar sobre todas las consecuencias que puedan provenir de contratos accesorios, que se encuentren ligados con el bien o servicio contratado aun cuando estos contratos accesorios sean suscritos con terceros.

c.- Proveer al consumidor de instrucciones para usar correctamente los bienes o servicios. En los casos en que las particularidades de uso o mantenimiento así lo exijan, deberán de suministrar las instrucciones por escrito.

d.- Advertir, de manera oportuna, expresa y destacada, si los bienes que se ofertan son defectuosos, usados o reconstruidos, dejándose además constancia de ello en la factura o el comprobante de la contratación. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se considerarán nuevos. Igual regla se aplicará en las partes o repuestos que se utilicen en las reparaciones.

e.- Informar, de manera oportuna, expresa y destacada, cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para el bien que se ofrece.

f.- Adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir los riesgos imprevistos detectados con posterioridad a la introducción de los bienes o servicios al mercado.

Las medidas anteriormente indicadas podrán ser, notificar a la brevedad posible la circunstancia a la autoridad competente, retirar los bienes o suspender los servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar al público consumidor sobre su existencia.

Los avisos destinados a informar a la población serán de cargo del proveedor del bien o servicio en cuestión, y deberán hacerse por los medios adecuados y pertinentes, de manera tal que se asegure a toda la población una completa y oportuna información acerca de los riesgos en cuestión.

Lo establecido en este artículo aplica, con carácter general, a toda relación de consumo y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de esta Ley en las que se regulan manifestaciones particulares del deber de información, según la modalidad especial de comercialización del bien o servicio de que se trate.

Toda información deberá brindarse en idioma español, sin perjuicio de que, además, puedan utilizarse conjuntamente otros idiomas.

Cuando en una oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor.

ARTÍCULO 58.- Prohibición de compartir información.

Queda prohibido compartir información personal y crediticia del consumidor con fines comerciales, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor.

Todo aquel que suministre información, la utilice, la difunda o la distribuya, será solidariamente responsable por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, cuando la misma sea falsa, no actualizada o inexacta.

ARTÍCULO 59.- Acceso a la propia información.

Toda entidad especializada en la prestación de servicios de información se encuentra obligada a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita.

Igualmente, tendrán la obligación de corregir la información falsa, no actualizada o inexacta, de conformidad con los procedimientos y plazos establecidos en la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley no. 8968.

ARTÍCULO 60.- Incumplimiento

El incumplimiento de lo establecido en los artículos 58 y 59 de la presente ley, será sancionado conforme lo establece la Ley 8968.

ARTÍCULO 61.- Oferta, promoción y publicidad.

La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios por parte de los 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, utilidad y finalidad, 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 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 y servicios anunciados, así como el público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.

d.- 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. Lenguaje científico no podrá ser utilizado para atribuir falsamente validez a las aseveraciones publicitarias.

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

f.- Las referencias a datos, investigaciones, encuestas o estadísticas que se efectúen en la publicidad, deben contar con fuentes responsables, identificables y disponibles para su comprobación. Los datos parciales de las investigaciones o estadísticas no pueden utilizarse para conducir a conclusiones distorsionadas. Los anuncios solo podrán utilizar información científica claramente identificada, comprobable y necesaria para la demostración de calidades objetivas del producto.

g.- La publicidad podrá hacer referencia a término garantía o garantizado cuando ofrezca condiciones superiores a la garantía legal, en cuyo caso deberá informar en qué consisten esas condiciones.

Quedan prohibidas todas las formas de publicidad falsa, engañosa y abusiva, en los términos y con los alcances definidos en el artículo 2 de esta Ley, por cuanto inciden directamente sobre la libertad de elección del consumidor y afectan sus derechos e intereses legítimos.

La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria, corresponderá al proveedor.

Cuando existan incumplimientos a las exigencias previstas en esta Ley, 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 62.- Publicidad comparativa

Existirá publicidad comparativa tanto cuando se mencione explícitamente la empresa o producto ajeno, así como también existe en aquellos casos en que -a pesar de no haber una mención expresa- dicha empresa o producto es claramente identificable por el consumidor medio.

La publicidad comparativa deberá cumplir lo siguiente:

a) La comparación debe basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable para hacer la comparación.

b) La comparación se haga entre productos similares en tipo, usos, categoría y modelo. Están exentos de lo anterior comparaciones que se hagan para mostrar

avances en la técnica o desarrollo de producto, en cuyo caso esta intención deberá ser evidente.

c) Toda información que se brinde deberá ser objetivamente verificable, y deberá basarse en pruebas realizadas de antemano por el anunciante de previo a la primera divulgación del mensaje.

d) La mención de terceros o de productos ajenos deberá hacerse siempre con respeto y probidad.

Lo anterior sin perjuicio de los demás requisitos y condiciones que pudiesen derivarse de las leyes aplicables.

En caso que se comparen precios de un producto con otros similares deberá indicarse la fecha en la cual fue obtenido el precio competidor, así como la vigencia del precio propio.

El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada de la superioridad de los productos propios y la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos, se tendrá por engañosa. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

ARTÍCULO 63.- Prácticas abusivas en las cobranzas.

Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.

ARTÍCULO 64.- Prácticas abusivas en el ofrecimiento de bienes y servicios.

Los proveedores de bienes y servicios deberán abstenerse de llevar adelante gestiones de ofrecimiento o colocación tendientes a la venta de bienes y servicios utilizando prácticas de acoso y hostigamiento para con el consumidor.

ARTÍCULO 65.- Pago con tarjeta de débito o de crédito.

El precio a considerar para el pago con tarjeta de débito o de crédito, será el precio de contado. Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago de contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de débito o de crédito.

ARTÍCULO 66.- Indeterminación de la especie y la calidad.

Si al momento de la contratación no se determinaron con precisión, la especie ni la calidad de los bienes por entregar o los servicios por prestar, el consumidor no puede exigir los mejores, pero tampoco el proveedor puede cumplir entregando los peores. En este caso, el consumidor debe conformarse con los de especie y calidad media.

ARTÍCULO 67.- Ofertas especiales.

Las prácticas comerciales denominadas ofertas, remates, liquidaciones u otra expresión similar, en la que se ofrezcan bienes o servicios a precios rebajados, así como en las que se prometa algún tipo de incentivo, como obsequios, premios, regalos u otros de índole similar, se regirán por las reglas de aplicación general previstas en esta Ley y por las siguientes disposiciones específicas:

a.- El proveedor se encuentra obligado a identificar el bien o el servicio de que se trate, así como de informar sobre el precio anterior, el nuevo precio o el beneficio que, de aprovechar la oferta, obtendría el consumidor.

b.- Asimismo, el proveedor también se encuentra obligado a dar a conocer la fecha precisa de inicio y de finalización de la oferta, así como las condiciones generales de la contratación propuesta. Cuando no se haya fijado término de duración, se entenderá que la oferta especial se extiende por un plazo de treinta días naturales, contados a partir del último anuncio realizado.

c.- La revocación de la oferta solo será eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacer conocer la oferta y siempre que ello ocurra antes que la aceptación haya llegado al proveedor. En los casos en los que el proveedor asuma el compromiso de no revocar la oferta, la misma no será revocable. La aceptación de la oferta debe ser oportuna, por lo que la aceptación tardía es ineficaz, sin perjuicio de la facultad del proponente de otorgarle eficacia.

d.- Queda prohibida la realización de ofertas, por cualquier tipo de medio o forma de comunicación, sobre un bien o servicio que no haya sido requerido previamente por el consumidor y que le genere algún cargo automático. En ningún caso el silencio del consumidor podrá ser interpretado como aceptación del cargo.

Si con la oferta se envió algún tipo de bien, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el consumidor, este último no estará obligado a conservarlo ni a restituirlo al proveedor.

f.- Igualmente, queda prohibida la oferta de cualquier clase de beneficio, para el caso de que se contrate la prestación principal del bien o servicio cuando pueda inducir al consumidor a error acerca del precio o la calidad del bien o servicio ofertado o de otros bienes o servicios, o cuando le dificulte gravemente la apreciación del valor efectivo de la oferta o su comparación con ofertas alternativas.

g.- Si la entrega de obsequios con fines promocionales y prácticas comerciales análogas implican para el consumidor el compromiso de contratar la prestación principal, o pagar alguna suma para su obtención, el proveedor deberá informar al consumidor los costos asociados que implique la participación.

ARTÍCULO 68.- Ofertas formuladas fuera del establecimiento.

Se entiende por ofertas formuladas fuera del establecimiento empresarial las que realicen los proveedores en un lugar distinto al establecimiento, en el domicilio particular del consumidor o en su lugar de trabajo, y aquellas que se efectúen por medio postal, telefónico, televisivo, electrónico o similar, aunque estas se formalicen en el domicilio del vendedor o punto de venta.

ARTÍCULO 69.- Ofertas realizadas por medios electrónicos o a distancia.

En las ofertas realizadas por medios electrónicos, a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

ARTÍCULO 70.- Derecho de retracto.

En los supuestos de las ofertas realizadas fuera del establecimiento, el consumidor tendrá derecho a retractarse, rescindiendo unilateralmente el contrato, sin responsabilidad alguna, dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir de la aceptación de la oferta del bien o servicio. El retracto deberá ser comunicado al proveedor por cualquier medio fehaciente como, correo electrónico, facsímil, correo convencional y cualquier otro del que se pueda bien inferir que el derecho fue debidamente ejercitado. Se tendrá por bien ejercido el derecho si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado este en la factura una dirección incierta, errónea o inexistente.

A tal efecto, en toda contratación que se realice, el proveedor deberá informar al consumidor, de manera clara y veraz, dejando constancia de ello en el contrato o en la factura, el domicilio de su establecimiento, de modo que aquel pueda ejercer el retracto de forma real y efectiva.

Cuando el consumidor ejerza el derecho de retracto deberá proceder a la devolución del bien al proveedor, sin uso, en el mismo estado en que fue recibido.

Por su parte, el proveedor deberá restituir inmediatamente al consumidor todo lo que este hubiere pagado. La demora en la restitución del monto pagado por el consumidor, dará lugar a que este pueda exigir el pago de los intereses legales de la suma a restituir. Cada parte deberá hacerse cargo de los costos de la restitución de la prestación recibida.

Para el caso de servicios parcialmente prestados, el consumidor pagará solamente aquella parte que haya sido ejecutada. En el supuesto de que el servicio hubiere sido pagado anticipadamente, el proveedor devolverá inmediatamente el monto correspondiente a la parte no ejecutada. La demora en la restitución dará lugar a que el consumidor pueda exigir el pago de los intereses legales de la suma a restituir.

La oferta de bienes o servicios que se realice en locales acondicionados con la finalidad de ofertar, tendrán el tratamiento de ofertas fuera del establecimiento empresarial, para efectos del derecho de retracto.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, se entiende por intereses legales los estipulados en el artículo 497 del Código de Comercio.

ARTÍCULO 71.- Oferta de bienes defectuosos, usados, de retorno o reconstruidos

La oferta de bienes defectuosos, usados, de retorno y los reconstruidos, se regirá por las reglas de aplicación general previstas en esta Ley y por las siguientes disposiciones específicas:

a.- El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor que los bienes son defectuosos, usados, de retorno o reconstruidos, según corresponda, haciendo constar esa circunstancia en los propios bienes, mediante advertencias fácilmente legibles. Asimismo, deberá dejar constancia de ello en las facturas o en los comprobantes de la contratación. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado.

b.- El proveedor dedicado a la compra-venta de bienes usados, de naturaleza duradera, se encuentra obligado a revisar y acondicionar convenientemente los bienes, a fin de poder garantizar al consumidor el adecuado funcionamiento del bien adquirido, de lo cual deberá dejarse constancia en la factura o en el comprobante de la contratación.

ARTÍCULO 72.- Ofertas con otorgamiento de crédito (en bienes y servicios).

Las ofertas de bienes y servicios que incluyan el otorgamiento de crédito, se regirán por las reglas de aplicación general previstas en esta Ley y por las siguientes disposiciones específicas:

a.- El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor:

- 1) El precio de contado (el cual deberá ser igual al precio resultante en caso de descuentos o promociones, asimismo será la base de financiamiento cuando no se cobre un monto por concepto de prima o monto inicial);
- 2) El monto inicial (prima de haberla),
- 3) La cuota del plan de financiamiento,
- 4) La tasa de interés nominal sobre saldos deudores,
- 5) La tasa de costo efectiva,
- 6) La tasa de interés moratorio, el monto y detalle de cualquier cargo adicional,
- 7) El plazo, número de cuotas o pagos a efectuar y su periodicidad,
- 8) El monto total a pagar por el bien o servicio al cabo del plazo.

Cuando se utilice una tasa de interés variable, también deberá informar sobre la regla de ajuste, que no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, fácilmente verificable.

b.- Asimismo, el proveedor también se encuentra obligado a informar al consumidor que tiene derecho a pagar anticipadamente el saldo capital del crédito. Este derecho debe quedar constando en el contrato como una cláusula separada. En los casos que existan abonos al principal el consumidor tendrá derecho a mantener la cuota y saldar la deuda en un tiempo menor o solicitar un recalcu de la cuota manteniendo el plazo.

c.- Al momento de la contratación, los intereses se calcularán sobre el precio de contado del bien o servicio, menos el monto inicial (Prima de haberla) exigida al consumidor. Posteriormente, los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

d.- El contrato deberá formalizarse por escrito y en él se consignará, como mínimo la información exigida en el presente artículo.

e.- Informar el coste efectivo anualizado del crédito de conformidad con lo dispuesto en el reglamento a la presente ley.

El contrato deberá formalizarse por escrito y en él se consignará, como mínimo la información exigida en el presente artículo.

ARTÍCULO 73.- Cobranza.

En las gestiones de cobro de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a la utilización de medidas de coacción física o moral, por parte del proveedor o quien actúe en su nombre.

Las gestiones de cobranza deberán realizarse directamente con el deudor y sus fiadores, no podrán ejercerse con personas distintas a las ya indicadas.

Tendrá derecho al olvido, cuando cancele la deuda y se haya cumplido con los plazos estipulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

ARTÍCULO 74.- Sistemas de comercialización con prestación futura de bienes o servicios.

Los sistemas o planes de comercialización con prestación futura de bienes y servicios deberán ser previamente registrados y autorizados ante el Ministerio de

Economía, Industria y Comercio, siempre que concurren las siguientes condiciones:

- a) Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores.
- b) Que la entrega del bien, la prestación del servicio constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro e incierto.
- c) Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho.

Antes de su ofrecimiento público, los planes de comercialización referidos, en los términos y condiciones indicados en el párrafo anterior, deben ser autorizados, de acuerdo con lo que se señale en el Reglamento de esta Ley, según los usos, las costumbres mercantiles y, sobretudo la necesidad de proteger al consumidor.

Para ser autorizada la ejecución del sistema de comercialización, la empresa física o jurídica de hecho o derecho deberá inscribirse ante el MEIC, por una sola vez y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Descripción detallada de lo ofrecido y pactado indicando en detalle los precios finales efectivamente a pagar, plazos de cumplimiento la naturaleza, la extensión y los beneficios, en los términos definidos mediante reglamento, según los bienes y servicios de que se trate.
- b) Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado. Las empresas físicas o jurídicas de hecho o de derecho autorizadas por el MEIC que intervengan como administradoras del sistema y en este último supuesto, quienes integren sus órganos de dirección, serán solidariamente responsables por la adecuada administración y destino de los recursos recaudados, o en su caso de la devolución del dinero.
- c) Demostración de la solvencia económica, de los responsables del sistema o plan.
- d) Rendición de garantía que permita resguardar el aporte que deberá cubrir el consumidor antes de que le entreguen el bien o servicio. Las condiciones bajo las cuales se establecerá la garantía o caución será definida mediante reglamento de acuerdo al tipo de actividad de que se trate.

Los contratos autorizados por el MEIC, tendrán una vigencia de dos años para su venta a la empresa autorizada. Para la prolongación de la autorización, una vez cumplido el plazo, la empresa interesada podrá solicitar una nueva autorización de contratos ajustándose al reglamento vigente.

Todos los planes deberán estipular el mecanismo de devolución de dinero aportado y no consumido por el consumidor en caso de retiro. Así como la posibilidad del retracto en términos de lo que establece esta Ley.

Los responsables de los sistemas de comercialización autorizados deberán presentar, ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de forma trimestral, un informe que indique la cantidad de contratos vendidos al consumidor, con su respectiva numeración, nombres de los consumidores y los montos de cada uno de los planes.

La empresa interesada en comercializar planes, deberá depositar un canon, por una sola vez, por un monto que oscilará entre un salario y siete salarios base, de acuerdo al tamaño de la empresa según la definición que se determine por medio del registro correspondiente en el MEIC.

Asimismo, deberá pagar un canon por cada plan autorizado de acuerdo a la tabla contemplada en el Reglamento.

Los dineros que ingresen al MEIC servirán para financiar las actividades propias de protección al consumidor; establecimiento de programas de educación, divulgación, consulta rápida electrónica al usuario en materia de información, inspecciones de campo, estudios de mercado y profesionales especializados.

Se autoriza al MEIC para que suscriba un fideicomiso en el Sistema Bancario Nacional, como instrumento para financiar las actividades propias de protección al consumidor, relacionadas con el sistema de comercialización con venta futura de bienes y servicios con respecto a establecimiento de programas de educación, divulgación, consulta rápida electrónica al usuario en materia de información, inspecciones de campo, estudios de mercado y profesionales especializados.

La Administración Pública, podrá acreditar organismos privados para registrar y autorizar la venta de los diferentes sistemas de comercialización, esto de conformidad con lo estipulado en la presente Ley y su Reglamento.

ARTÍCULO 75.- Sobre los espectáculos públicos masivos.

El proveedor 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.

En caso de que sobrevenga una variación en las condiciones esenciales (precio, lugar, fecha, actor, artista, músico, cantante o deportista) originalmente informadas sobre el concierto o espectáculo; o bien se cancele el espectáculo, el comerciante que lo promovió, la empresa tiquetera o plataforma de venta de entradas y los puntos de venta, así como las entidades que fungen como adquirentes en la transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito, deberán informar tales circunstancias, de modo suficiente y generalizado en medios de circulación nacional y a través de los distintos mecanismos utilizados para promover y comercializar el espectáculo público.

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

En el caso de presentarse una imposibilidad material para realizar el concierto o espectáculo, se deberá proceder a la devolución inmediata de la totalidad de lo pagado por el consumidor por el boleto o tiquete de entrada.

ARTÍCULO 76.- Del objetivo

Regular las relaciones entre el tarjetahabiente, el emisor y los comercios afiliados para garantizar el respeto y la protección de los derechos de los usuarios de este tipo de instrumento de pago.

ARTÍCULO 77.- De los deberes de los emisores

a) Proporcionar al tarjetahabiente toda la información relacionada con la utilización de las tarjetas de crédito y débito.

b) Informar sobre la tasa de interés nominal y la tasa de interés efectiva, detallándolas en forma clara e inequívoca en los estados de cuenta, en los documentos contractuales y promocionales, así como cuando el tarjetahabiente solicite dicha información.

c) Informar el coste efectivo anualizado de la tarjeta de crédito o débito de conformidad con lo que se defina en el reglamento a la presente ley.

d) Firmar un contrato de tarjeta de crédito o débito con el tarjetahabiente en el cual se establezcan los derechos y obligaciones así como las condiciones de uso, costos de cargos, y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades.

Además, el contrato deberá cumplir con las condiciones de forma y fondo que defina el reglamento a esta ley. El MEIC definirá un contrato tipo para las tarjetas de crédito que establezca el contenido básico, por medio del reglamento respectivo.

e) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para determinar la tasa de interés nominal, moratoria y efectiva, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en los que no se pagará dicho interés y las demás obligaciones que se establezcan en el reglamento.

f) Entregar al tarjetahabiente un estado de cuenta en el cual se desglosen los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados, deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo periodo del estado de cuenta.

Además deberá cumplir con los requisitos de contenido y cálculo de intereses, saldos y otros cargos que establezca el reglamento a esta ley.

g) Informar a sus tarjeta habientes, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los adenda o anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el tarjeta habiente no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor.

h) Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deben contar con un servicio de atención al cliente, que permita a los usuarios obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos.

i) Los usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos, de conformidad con lo indicado en el reglamento de la presente ley.

ARTÍCULO 78.- Sobre la asignación de los límites de crédito

Las entidades emisoras de tarjetas deberán aplicar mecanismos operativos para asignar los límites de crédito y sus variaciones, utilizando criterios tales como la capacidad de pago, comportamiento de pago histórico y morosidad.

La Superintendencia General de Entidades Financieras fijará los parámetros para los criterios anteriormente señalados para el caso específico de tarjetas de crédito, a efecto de que el MEIC aplique la normativa correspondiente.

ARTÍCULO 79.- Del comercio afiliado.

El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 43 (obligaciones del proveedor) de esta ley. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
- b) Aceptar las tarjetas de crédito y débito identificadas en su establecimiento, según el numeral anterior.
- c) Solicitar al tarjetahabiente identificación oficial con foto a efectos de comprobar su identidad.
- d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.
- e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- f) Las transacciones que se realicen por medio de tarjetas de crédito y débito se regirán por los procedimientos de seguridad establecidos en el reglamento de esta ley.

Independientemente del tipo de transacción, el comprobante de pago deberá tener enmascarada o encubierta la información de la tarjeta.

ARTÍCULO 80.- Sobre las condiciones de uso de los cajeros automáticos.

Las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar de manera previa a realizar cualquier transacción el costo específico de esta, según la tarjeta de crédito o de débito que demande la transacción.

Además dichas entidades deberán tener a disposición del consumidor la información detallada sobre dichas comisiones.

ARTÍCULO 81.- Deberes del tarjetahabiente.

- a) Cumplir con sus obligaciones de pago.
- b) Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.

- c) Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- d) Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- e) Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- f) Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.
- g) Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- h) Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito o débito.
- i) Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- j) Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.

ARTÍCULO 82.- De la información para el estudio comparativo y seguimiento del mercado.

Los entes emisores deberán proporcionar al MEIC toda la información que se derive de la relación entre tarjetahabiente, el emisor y los comercios afiliados de tarjetas de crédito y débito.

El detalle de la información requerida así como los aspectos relacionados con la entrega de la información al MEIC se especificará mediante el Reglamento de la presente Ley.

A partir de esta información el Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, divulgará un estudio comparativo de forma trimestral sobre tarjetas de crédito y débito y dará un seguimiento trimestral al comportamiento del mercado.

ARTÍCULO 83.- Sobre el canon.

Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán depositar un canon correspondiente a siete salarios base por una única vez, y un salario base cada tres meses. Las emisoras de tarjetas de débito deberán cumplir con los cánones antes indicados.

La cantidad de dinero recaudada será administrada por el MEIC y tendrá como destino mantener un sistema actualizado de atención de consultas e información al consumidor e implementar en forma periódica una campaña educativa e informativa al consumidor.

Se autoriza al MEIC para que suscriba un fideicomiso en el Sistema Bancario Nacional, como instrumento para financiar las actividades propias de protección al consumidor; relacionadas con el mercado de las tarjetas de crédito y débito y dirigidas a la automatización del sistema de atención de consultas e información al consumidor e implementación periódica de una campaña educativa e informativa al consumidor.

ARTÍCULO 84. Clausulas abusivas.-

Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:

- a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.
- b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.
- c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.
- d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.
- e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.
- f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.

g) Impliquen la imposición obligatoria del arbitraje o la renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.

h) Sean ilegibles.

i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.

j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.

k) Conferir al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, el alcance y el cumplimiento de las cláusulas contrato, o de las prestaciones respectivas.

l) Imponer al consumidor que no cumpla con sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta.

m) Obligar al consumidor a cumplir con sus obligaciones aun cuando el proveedor incumpla con las suyas.

n) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, cuando legalmente no corresponda.

o) Establecer el silencio del consumidor como aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato.

p) Imponer al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, o de sus accesorios.

q) Infringir normas de protección del medio ambiente o posibilitar su violación.

r) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

s) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

La nulidad de las disposiciones consideradas abusivas no afectará la validez del resto de las disposiciones contractuales, si estas pudiesen subsistir sin aquellas.

Lo dispuesto en este artículo será de aplicación general a todas las modalidades de contratación de bienes o servicios, independientemente de la forma o instrumentación física que revista el contrato.

En caso de que este tipo de cláusula se encuentre incluida en algún contrato, la Comisión nacional del consumidor, la tendrá por no puestas.

ARTÍCULO 85.- Cláusulas abusivas y relativamente nulas.-

Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

- a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.
- b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.
- c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.
- d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente.

En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales.

Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente

ARTÍCULO 86.- Contrato de adhesión.

Para los efectos de esta Ley, se entiende por contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor haya podido discutir, negociar o modificar sustancialmente su contenido.

El hecho de que ciertos elementos del contrato o condiciones aisladas se negocien individualmente, no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

El proveedor que afirme que una cláusula preexistente ha sido individualmente negociada asumirá plenamente la carga de la prueba.

En todo contrato de adhesión las cláusulas especiales prevalecerán sobre las generales, las cláusulas negociadas individualmente sobre las preexistentes y las cláusulas ambiguas serán siempre interpretadas a favor del consumidor.

Se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para revisar y ordenar la corrección o supresión de las cláusulas que puedan estar contempladas en los artículos 84 y 85 de la presente ley, para lo cual podrá solicitar a los proveedores la entrega de los contratos de adhesión que tenga a disposición de los consumidores.

ARTÍCULO 87.- Principio in dubio pro consumidor

La interpretación del contrato se hará en sentido favorable para el consumidor. En caso de duda sobre la existencia de una obligación a cargo del consumidor, se presumirá su liberación. A su vez, cuando la duda sea sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa para el consumidor.

ARTÍCULO 88.- Terminación anticipada.

En los contratos de adhesión referentes a la prestación periódica de servicios, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrán ningún efecto jurídico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de la terminación unilateral del contrato y, cuando corresponda, el valor adeudado por la instalación del servicio o la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio.

ARTÍCULO 89.- Incumplimiento del contrato.

El incumplimiento por parte del proveedor de cualquiera de sus obligaciones, incluida la de garantizar el bien o el servicio, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección, a:

- a) Exigir el cumplimiento forzoso de la obligación, siempre que ello fuera posible.
- b) Aceptar otro bien o servicio económicamente equivalente.

c) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

ARTÍCULO 90.- Vicios redhibitorios.

El proveedor es responsable por la idoneidad y calidad de los bienes que vende o el servicio que presta.

En los casos en que se compruebe que el bien o servicio fue suministrado viciado o defectuoso, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, el consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reducción del precio, o la entrega del bien o provisión del servicio con las cualidades, calidad y precio originalmente pactados.

Para los efectos de este artículo, se considera que un bien o servicio es defectuoso o viciado cuando, por su naturaleza o condiciones, no cumpla con el propósito o utilidad para el que normalmente se le destina y, en general, cuando contiene alguna deficiencia que disminuya de tal modo su calidad o la posibilidad de uso que, de haberlas conocido, el consumidor no lo habría adquirido o lo habría hecho a un precio menor.

ARTÍCULO 91.- Sobre la prestación efectiva de los servicios.

El proveedor deberá cobrar al consumidor el monto correspondiente a lo efectivamente recibido por el consumidor.

No se podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, el proveedor estará obligado a descontar o rembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

ARTÍCULO 92.- Garantía legal.

En todo contrato sujeto a la aplicación de esta Ley se entiende pactada, a cargo del proveedor, la obligación de garantizar plenamente la calidad e idoneidad del bien o servicio de que se trate, así como su adecuación a las normas técnicas que, por razones de salud, seguridad y medio ambiente, establezcan las autoridades competentes.

Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, La garantía comprenderá los vicios o defectos de cualquier índole, aunque se hayan podido percibir por parte

del consumidor en el momento de la contratación, que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

Durante el período de vigencia de la garantía, en el caso de bienes o servicios que presenten vicios o defectos de funcionamiento, a elección del consumidor, se procederá:

- a) A la devolución del precio pagado,
- b) 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.
- c) A la reparación gratuita del bien o el servicio.

Se entiende por titular el consumidor y los sucesivos adquirentes del derecho.

ARTÍCULO 93.- Plazo de la garantía.

El plazo de duración de la garantía a que se refiere el artículo anterior, dependerá de la naturaleza del bien o servicio de que se trate, de acuerdo con lo que se disponga en el Reglamento de esta Ley. En ningún caso la garantía será menor a seis meses.

El plazo de la garantía empezará a regir a partir de la entrega del bien o la provisión del servicio.

De no indicarse el plazo de garantía, este será de un año para productos nuevos y para productos perecederos corresponderá a su fecha de vencimiento o expiración.

En los productos usados en los que haya expirado el plazo de la garantía de fábrica u original, o en la prestación de servicios que suponen la entrega del bien para su reparación, se entenderá que el producto tiene garantía de seis (6) meses, salvo que las partes pacten plazos mayores, en cuyo caso éstos prevalecerán.

ARTÍCULO 94.- Exigibilidad de la garantía.

El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor, al importador, al distribuidor o al comercializador del bien o servicio de que se trate, salvo en el caso de que alguno de ellos o un tercero asuma por escrito el cumplimiento de la obligación.

El derecho de garantía siempre acompañará al bien o servicio, independientemente de que el propietario o titular del mismo varíe.

Para hacer efectiva la garantía bastará con la simple presentación del comprobante de compra o el documento de garantía.

ARTÍCULO 95.- Sobre la devolución del dinero.

Cuando el consumidor opte por la devolución del dinero, tendrá derecho a la devolución del valor pagado. Se entiende por valor pagado el capital, los intereses y, cuando corresponda, los gastos de la operación y demás gastos asociados.

ARTÍCULO 96.- Sobre la reparación del bien.

La reparación se ajustará a las siguientes reglas:

El servicio de reparación será gratuito 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.

La reparación procederá únicamente en aquellos casos que la misma no implique un menoscabo o desmejora del bien, o signifique una depreciación patrimonial de este.

Adicionalmente, la reparación únicamente operará sobre elementos accesorios del bien, y nunca sobre sus principales componentes, tampoco procede la reparación cuando se desnaturalice o modifiquen las características del artículo.

Deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor de quince días calendario, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requieran de un plazo mayor, lo cual deberá demostrarse mediante criterios objetivos, en estos casos deberá suministrarse al consumidor un bien de similares características en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no será computable dentro del plazo de esta. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía en relación con los repuestos y continuará con respecto al resto.

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

ARTÍCULO 97.- Constancia de reparación.

Cuando el bien hubiere sido reparado bajo los términos dispuestos en el artículo anterior, 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.

ARTÍCULO 98.- Sobre la sustitución del bien.

Cuando el consumidor opte por la sustitución del bien, se entenderá renovada la garantía por el plazo inicialmente otorgado y correrá a partir de la entrega del bien.

ARTÍCULO 99.- Sobre las políticas de devolución, cambios y reembolsos.

El consumidor contará con un plazo de ocho días naturales, contados a partir de la entrega del bien para devolverlo bajo las siguientes condiciones:

El consumidor deberá devolver los bienes sin uso y en las mismas condiciones en que fueron recibidos, incluyendo sus empaques originales, embalajes, accesorios y literatura adjunta. Además deberá devolver la factura o comprobante de pago que le hubieren entregado al momento de la compra.

Por su parte el comerciante deberá informar acerca de las condiciones, restricciones o limitaciones de su política de devolución, cambio o reembolso.

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

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

b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

ARTÍCULO 100.- Condiciones de la garantía.

Los términos y las condiciones de la garantía de los bienes y servicios deberán constar por escrito, en español, en forma clara y precisa, lo cual podrá hacerse en un documento separado, o incorporándose al contrato o a la factura respectiva.

El contenido mínimo de la información que deberá contener la garantía será el que se establezca en el Reglamento de esta Ley.

En el supuesto de ser necesaria la notificación al productor, importador o distribuidor de la entrada en vigencia de la garantía, dicha obligación correrá a cargo de quien le venda al consumidor final. En ningún caso, la falta de notificación será liberatoria.

ARTÍCULO 101.- Restricción al uso de la expresión

La expresión “garantía”, “garantizado” o cualquier otra equivalente, solo podrá emplearse cuando se indiquen en qué consiste y la forma en que el consumidor puede hacerla efectiva.

ARTÍCULO 102.- Garantía en servicios de reparación o mantenimiento

La garantía en servicios de reparación o mantenimiento de cualquier tipo de bienes, se regirá por las siguientes disposiciones específicas:

a.- Para efectos de lo dispuesto en este artículo, se entiende por garantía la condición de eficiencia y efectividad en la ejecución o realización de los servicios contratados.

b.- En todo servicio de reparación o mantenimiento se entiende implícita la obligación del proveedor al empleo de repuestos y componentes nuevos.

c.- El ejercicio de la garantía por parte del consumidor obliga al proveedor a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para aquel. Alternativamente, el consumidor podrá requerir la devolución del precio pagado por la prestación del servicio.

d.- De previo a la prestación de cualquier servicio de reparación o mantenimiento, el proveedor se encuentra obligado a la entrega, por escrito, de un presupuesto al consumidor. Únicamente podrá procederse a la realización del trabajo una vez obtenida la aprobación del mismo por parte del consumidor.

De previo a la prestación de cualquier servicio de reparación o mantenimiento, el proveedor se encuentra obligado a la entrega, por escrito, de un presupuesto al consumidor. Únicamente podrá procederse a la realización del trabajo una vez obtenida la aprobación del mismo por parte del consumidor.

ARTÍCULO 103.- Custodia de bienes.

El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dichos servicios, los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días naturales, desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien; la prueba de la debida notificación del retiro corre por cuenta del comerciante.

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

ARTÍCULO 104.- Bienes compuestos

Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

ARTÍCULO 105.- Garantía en servicios.

Todo servicio se encuentra garantizado en cuanto a su eficiencia y efectividad.

Ante la prestación defectuosa del servicio el consumidor tendrá derecho, a elegir:

- a) La ejecución efectiva del servicio contratado.
- b) La devolución del valor pagado.

Se entiende por valor pagado, el capital, los intereses y, cuando corresponda los gastos de operación.

El titular podrá optar por algunas de las alternativas indicadas, salvo en el caso de que alguna de ellas resulte imposible o desproporcionada.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercer el consumidor para reclamar daños y perjuicios cuando corresponda.

ARTÍCULO 106.- Garantía en vehículos automotores.

Los proveedores de vehículos automotores nuevos, están obligados a extender una garantía mínima de un año o treinta mil (30 000) kilómetros, lo que ocurra

primero. Cuando la garantía de fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este artículo, será obligatorio entregarla por escrito.

En el caso de los vehículos automotores usados, la garantía mínima a que se refiere el primer párrafo, será de seis meses o diez mil (10,000) kilómetros, lo que ocurra primero.

Los proveedores de bicimotos, motocicletas y vehículos UTV según se les define en la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, están obligados a extender una garantía mínima de un año o diez mil (10 000) kilómetros lo que primero ocurra.

ARTÍCULO 107.- Garantía comercial

Las garantías comerciales que puedan ofrecerse adicionalmente obligarán a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. Estas garantías no podrán ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor.

ARTÍCULO 108.- Rechazo de la garantía.

El proveedor podrá rechazar el cumplimiento de la garantía cuando:

- a) El reclamo se haga fuera de su término de duración,
- b) Cuando el uso del bien o servicio se haya realizado en forma contraria a las instrucciones suministradas por el proveedor.
- c) Cuando se genere un hecho de un tercero;
- d) El uso indebido del bien por parte del consumidor, es decir porque el consumidor no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma español.

Corresponderá al proveedor demostrar objetiva y técnicamente el uso incorrecto del bien o servicio por parte del consumidor o de un tercero.

ARTÍCULO 109.- Reembolsos al consumidor.

En los casos en que proceda el reembolso de montos pagados por el consumidor, no podrá obligársele a recibir notas de crédito, cuando el precio haya sido pagado en dinero o medios que lo representen. Cuando se trate de contrataciones que involucren el otorgamiento de crédito, la devolución consistirá en el importe pagado en dinero y la constancia por escrito de la anulación del saldo adeudado.

Asimismo, cuando al adquirir un bien o servicio el consumidor haya entregado una cantidad como depósito, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, el monto íntegro que haya entregado por ese concepto.

ARTÍCULO 110.- Vigilancia y verificación.

Los órganos competentes del Estado deberán revisar, periódica y aleatoriamente, los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas, reglamentaciones y disposiciones relativas a calidad, seguridad, salud, medio ambiente y otros objetivos legítimos.

En las importaciones, la verificación podrá realizarse antes de la nacionalización de los bienes, obedeciendo al cumplimiento de los objetivos legítimos, a fin de que la esta no se convierta en un obstáculo no arancelario a las importaciones que violente los principios de los acuerdos comerciales internacionales suscritos por el país.

Todo lo anterior, en concordancia con aquellos procedimientos de evaluación de la conformidad que establezca la Administración Pública a través de regulaciones específicas.

ARTÍCULO 111. Importación e internación de bienes

Se prohíbe la importación e internamiento al mercado nacional de bienes cuya producción, comercialización, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en su país de origen, por razones de protección de la salud y seguridad de las personas, o la protección del ambiente.

Esta prohibición se extenderá a bienes cuya comercialización, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en terceros países, siempre y cuando dichas suspensiones o prohibiciones se encuentren debidamente justificadas mediante procedimientos legales, científicos o de análisis de riesgos de conformidad con los acuerdos internacionales relevantes en la materia.

Adicionalmente, los órganos competentes del Estado podrán impedir la importación y la comercialización de bienes por razones de calidad, seguridad,

salud o conservación del ambiente y cualquier otro objetivo legítimo, cuando exista evidencia comprobada de que estos no cumplen con las regulaciones específicas ni con los estándares de calidad correspondientes.

ARTÍCULO 112.- Sobre el deber de informar.

Con excepción de aquellos productos peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan algún grado de peligrosidad para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo del mercado.

Los órganos competentes quedan facultados para prevenir al Ministerio de Hacienda, para que le informe si el artículo objeto de retiro ha ingresado al país y el nombre de la (s) empresa (s) o persona física que lo haya internalizado al país.

De igual forma, quedan facultadas para prevenir a los comercios para que informen si se encuentran comercializando el producto. La prevención deberá ser respondida bajo declaración jurada en el plazo de tres días.

El retiro del producto del mercado puede ser voluntario, cuando el comerciante lo solicita ante la instancia competente, u obligatorio, cuando el órgano competente inicie el procedimiento con una prevención. En ambos casos, los términos se indicarán en el reglamento de la presente ley.

ARTÍCULO 113.- Creación de la Dirección de Apoyo al Consumidor.

Se crea la Dirección de Apoyo al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y tendrá las siguientes funciones:

- a) Proponer y ejecutar las políticas y acciones fijadas por los jefes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor.
- b) Verificar en el mercado el cumplimiento de la normativa técnica en materia de consumo.
- c) Realizar estudios de mercado en coordinación con otras dependencias gubernamentales.
- d) Realizar comparativos de precios y monitoreos de mercado.
- e) Investigar de oficio y plantear las respectivas denuncias por posibles infracciones a la presente Ley y representar en defensa de los consumidores en las comparecencias de procedimiento ordinario.

Los funcionarios del departamento de verificación y monitoreo, ostentarán la legitimación necesaria para actuar en representación del titular de ese departamento en las comparecencias y podrán realizar todos los alegatos e incidencias necesarias para procurar sustentar la denuncia planteada.

f) Analizar la publicidad a fin de verificar que se esté al cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

g) Implementar campañas de educación, divulgación e información en materia de derecho de consumo.

h) Fomentar y capacitar organizaciones de consumidores.

i) Apoyar, asesorar y ejecutar las decisiones de la Comisión nacional del consumidor en el ejercicio de sus potestades y competencias, para lo cual contará con un órgano técnico. El órgano técnico será asimismo responsable de fungir como órgano director de los casos sometidos a conocimiento de la Comisión nacional del consumidor.

j) Tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con esta Ley.

k) Interponer acciones colectivas en sede administrativa o judicial de conformidad con lo establecido en los artículos 120, 121, 122, 123, 124, 125 y 126.

l) Cualquier otra función que le sea asignada.

Para el cumplimiento de sus funciones la Dirección contará con funcionarios de las ramas profesionales y técnicas afines a las materias relacionadas con comercio y el consumidor. También podrá contratar a los asesores y los consultores que estime convenientes para el desarrollo efectivo de sus funciones.

ARTÍCULO 114.- Creación de la Comisión nacional del consumidor

Se crea la Comisión nacional del consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde a este órgano sancionar el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.

ARTÍCULO 115.- Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros.

La Comisión nacional del consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de nombramiento del ministro de Economía, Industria y Comercio. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos cuantas veces se disponga.

Devengarán una dieta por sesión, equivalente a un quince por ciento del menor salario base. Los incrementos serán semestrales de conformidad con los aumentos decretados para este salario.

Cuando los suplentes asistan a una sesión, estos tendrán derecho a voz y devengarán media dieta, salvo si en ausencia de algún miembro propietario actuaran en calidad de tal, entonces tendrán también derecho a voto y devengarán la dieta completa.

Los miembros de la Comisión deben elegir al presidente y al secretario del órgano, sus nombramientos serán por un plazo de dos años y podrán ser reelectos en estos puestos.

La Comisión sesionará un máximo de ocho sesiones ordinarias y hasta dos extraordinarias por mes, estas últimas también serán remuneradas.

ARTÍCULO 116.- Quórum y votaciones.

Para sesionar, la Comisión nacional del consumidor requiere la presencia de tres de sus miembros y las resoluciones pueden tomarse con el voto de dos de ellos. Quien no coincida, debe razonar su voto salvado.

ARTÍCULO 117.- Causas de remoción.

Son causas justas para remover a los miembros de la Comisión nacional del consumidor las siguientes:

- a) Ineficiencia en el desempeño de sus cargos.
- b) Negligencia reiterada que atrase la sustanciación de los procesos.
- c) Declaratoria de culpabilidad por la comisión de cualquier delito doloso, incluso en grado de tentativa.
- d) Falta de excusa en los casos previstos en el artículo 118 de esta Ley.
- e) Inasistencia injustificada a tres sesiones durante un mes calendario.

f) Ausencia del país, por más de tres meses, sin autorización de la Comisión nacional del consumidor. En caso de otorgarse un permiso, nunca puede exceder de seis meses.

g) Incapacidad física o mental que les impida desempeñar el cargo por un plazo de seis meses por lo menos.

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

ARTÍCULO 118.- Impedimento, excusa y recusación.

Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el capítulo V, del título I del Código Procesal Civil. El procedimiento por seguir en los casos anteriores es el establecido en ese Código.

ARTÍCULO 119.- Potestades de la Comisión nacional del consumidor.

La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes potestades:

a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las disposiciones establecidas en la presente Ley.

b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el último párrafo del artículo 20 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.

c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos medidas cautelares tales como: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados, cierre del establecimiento mercantil, cese de la publicidad y cualquier otra que resulte necesaria para asegurar la eficacia de la resolución final y garantizar los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

d) Ordenar la suspensión de los sistemas de comercialización y prestación futura del bien o servicio, cuando se viole lo prescrito en los artículos 74 y 75 de esta Ley. Podrá remitir al Ministerio Público para que proceda a investigar la posible configuración de delitos en perjuicio del consumidor por comercializar estos sistemas sin la autorización del órgano competente. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse por cualquier medio que determine la administración, para que sea del conocimiento general.

e) Ordenar la devolución del valor pagado, la sustitución del bien por uno de las mismas características, o la reparación del bien, según corresponda.

f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 152 de esta Ley.

g) Cierre del establecimiento mercantil o del local comercial cuando la actividad es actual o potencialmente dañina o riesgosa, afecte los derechos o intereses legítimos o económicos de la colectividad.

h) Ordenar cuando proceda la aplicación de una medida preventiva.

La Comisión nacional del consumidor no tiene competencia para conocer del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos por los órganos jurisdiccionales competentes.

ARTÍCULO 120.- Defensa colectiva.

La defensa en vía administrativa, judicial, y arbitral de los derechos e intereses referidos en el artículo anterior, podrá ser ejercida a título individual o colectivo.

Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses colectivos y difusos.

En la defensa de intereses colectivos y difusos del consumidor, existe la acción popular.

En sede administrativa, la acción se presentará ante la Comisión Nacional del Consumidor.

En vía judicial la acción se tramitará por medio de un procedimiento sumario de acuerdo con lo estipulado en el artículo 130 de la presente ley.

La acción judicial podrá ser presentada por la Dirección de Apoyo al Consumidor o por una Organización de Consumidores registrada en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, y constituida al menos con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción. Además deberán contar con la debida autorización de su asamblea para hacerlo.

ARTÍCULO 121.- Publicación de aviso.

Admitida la demanda, el juez ordenará al demandante para que dentro del plazo de diez días hábiles informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado mediante una publicación de un aviso en un medio que permita asegurar el conocimiento generalizado a los posibles afectados para que se puedan apersonar al proceso.

El plazo para hacer uso de los derechos que confiere el inciso primero de este artículo será de veinte días hábiles contados desde la publicación del aviso.

El contenido del aviso los definirá el juez acorde con los principios de razonabilidad, proporcionalidad y sana crítica.

Artículo 122.- Posibilidad de integrarse al proceso.

Iniciado el proceso, cualquier legitimado activo o consumidor afectado podrá integrarse al proceso y no podrá presentar demandas reclamando indemnización de intereses individuales, salvo que realice reserva de derechos. El efecto de la reserva de derechos será la inoponibilidad de los resultados del juicio.

Artículo 123.- Fuero de atracción.

Desde la publicación del aviso, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado respecto de la reserva de derechos.

Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 124.- Efectos de la resolución.

La sentencia que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto *erga omnes*. Se exceptúa de esta regla los procesos pendientes que no hayan podido acumularse, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento deberán ser las mismas para todos los consumidores que se encuentren en una situación idéntica.

Artículo 125.- Comunicación.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan. El juez dispondrá de los medios y la frecuencia para la publicación del aviso que permita asegurar el conocimiento generalizado a los consumidores afectados.

Artículo 126.- Posibilidad de plantear una nueva acción.

Si se rechaza la demanda, cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas

circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

ARTÍCULO 127.- Legitimación procesal

Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la Comisión nacional del consumidor, los tribunales de justicia, procesos arbitrales, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Superintendencias y cualquier otro órgano o ente de regulación, fiscalización o control de servicios públicos o privados, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

Quedan facultadas y legitimadas las organizaciones de consumidores para representar, iniciar, o coadyuvar ante instancias administrativas, judiciales y arbitrales para la defensa de los intereses supraindividuales.

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

ARTÍCULO 128.- Efectos de la sentencia.

Cuando se trate de acciones judiciales de defensa colectiva, las sentencias tendrán efectos *erga omnes*, salvo si fuere absolutoria por falta de prueba, en cuyo caso otro legitimado, diferente del actor, podrá replantear el asunto en otro proceso, cuando existan nuevas pruebas.

ARTÍCULO 129.- Caducidad.

La acción para reclamar contra las infracciones a esta Ley, caducarán en un plazo de seis meses, contados a partir del momento en que se conocieron los hechos.

No obstante, en los casos de infracciones continuadas o de efectos permanentes, el plazo se computará, respectivamente, desde el día en que se cometió la última infracción o desde que cesó la situación ilícita.

El cómputo del plazo se suspende si el consumidor efectúa una reclamación comprobada ante el proveedor y hasta tanto este no deniegue la misma en forma inequívoca.

ARTÍCULO 130.- Proceso sumario

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

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

ARTÍCULO 131.- Carga de la prueba.

En todos los procesos, tanto en la vía administrativa como en la judicial, ya sean de defensa individual o colectiva, se invertirá la carga de la prueba a favor del consumidor o la parte que accione en defensa de los derechos que consagra esta Ley. Quedan a salvo los casos en que expresamente se haya dispuesto otra cosa.

ARTÍCULO 132.- Principios.

La Comisión nacional del consumidor regirá sus actuaciones sujeto a los principios de oralidad, celeridad e intermediación de la prueba. Deberá ajustar su actuación al procedimiento y las normas de funcionamiento establecidas en esta Ley y, supletoriamente, al Código Procesal Contencioso-Administrativo y al libro II de la Ley General de la Administración Pública en lo que fuere aplicable.

ARTÍCULO 133.- Inicio del procedimiento.

La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor podrá iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia.

Los órganos de la Administración Pública podrán denunciar ante la Comisión nacional del consumidor la afectación de derechos e intereses colectivos de los consumidores en los términos dispuestos en la presente Ley.

ARTÍCULO 134.- Requisitos de la denuncia.

Toda denuncia, que se formule ante la Comisión nacional del consumidor deberá presentarse por escrito, en idioma español y debidamente firmada por el interesado o quien lo representa, y deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

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

La denuncia no está sujeta a otras formalidades ni requerirá de autenticación de la firma, pudiendo plantearse por memorial, fax, telegrama, o cualquier otro medio de comunicación escrita.

ARTÍCULO 135.- Admisibilidad y subsanación.

El órgano técnico contará con un plazo máximo de treinta días hábiles para estudiar y pronunciarse sobre la admisibilidad de la denuncia.

Las denuncias notoriamente improcedentes, inadmisibles, incompletas, ilegibles, obscuras, o cuando no cumplan con los requisitos mínimos, serán rechazadas de plano por este órgano.

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

ARTÍCULO 136.- Notificaciones.

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

- a) En el establecimiento comercial con persona mayor de edad debidamente identificada, entiéndase agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
- b) En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior,

estuviere cerrada o no existiere.

- c) En el domicilio social establecido por el Registro Público de la Propiedad.
- d) En cualquier domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal.

Cuando el denunciado tenga varios puntos de venta podría señalar un solo lugar para recibir notificaciones; operando la notificación automática en caso de no señalar lugar de notificaciones.

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

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

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

ARTÍCULO 137.- Conciliación.

Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, el órgano técnico convocará a una audiencia de conciliación a las partes.

El resultado de la audiencia se hará constar en un acta. En caso de acuerdo conciliatorio, este producirá los efectos previstos en la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12 de esa misma Ley.

La no comparecencia injustificada del denunciante a la audiencia de conciliación conllevará el desistimiento de su reclamación y en consecuencia el archivo del expediente administrativo, no pudiendo presentar otra por los mismos hechos. La ausencia podrá ser justificada por caso fortuito o fuerza mayor y el plazo para justificar la ausencia será de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la inasistencia.

ARTÍCULO 138.- Sobre la notificación a la audiencia de conciliación.-

Las reglas para la notificación de los actos le son aplicables al proceso conciliatorio.

La citación a la comparecencia se hará con tres (3) días hábiles de anticipación.

ARTÍCULO 139.- Auto de apertura y traslado de cargos.

En los casos en que proceda, los funcionarios del órgano técnico se constituirán inmediatamente en órgano director (unipersonal, complejo o colegiado) y se procederá a dar inicio al procedimiento con la resolución administrativa mediante la cual se realiza el respectivo traslado de cargos.

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

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

Cuando corresponda, también se especificarán las medidas cautelares o preventivas que disponga la Comisión nacional del consumidor de conformidad con los artículos 148 y 149 de la Ley, sin perjuicio de las que se puedan adoptar con posterioridad durante el trámite del procedimiento.

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

ARTÍCULO 140.- Comparecencia.

El procedimiento se tramitará mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba, y los alegatos de las partes que fueren pertinentes.

La citación a la comparecencia se hará con diez días hábiles de anticipación.

De lo actuado en la comparecencia se levantará un registro de los asistentes y se grabará por medios digitales o de video.

Se procederá a la transcripción de forma excepcional y previa determinación del órgano director.

ARTÍCULO 141.- Prueba para mejor resolver.

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

ARTÍCULO 142.- Procedimiento sumario.

Si de la comprobación material de las pruebas aportadas en la denuncia, se derivan indicios suficientes para demostrar el incumplimiento de las obligaciones del agente económico establecidas en la Ley, y no resulte necesario que, previo a la imposición de la respectiva sanción, sea precedida por una investigación tendiente a la comprobación de la falta, se tramitará el asunto mediante procedimiento administrativo sumario de conformidad con el Título Sexto, Capítulo Segundo de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO 143.- Resolución final.

Concluida la instrucción del expediente, será trasladado a la Comisión nacional del consumidor para su resolución final, de conformidad con el artículo 329 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO 144.- Recurso.

La resolución final de la Comisión tendrá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la comunicación del acto. De no interponerse recurso, o bien, resuelta la revocatoria, se tendrá por agotada la vía administrativa.

Las resoluciones finales emanadas de la Comisión nacional del consumidor podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

ARTÍCULO 145.- Publicidad de la resolución.

La Comisión nacional del consumidor puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social,

de la sanción 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 los términos dispuestos en esta Ley.
- e.- Lesión directa o potencial a los intereses de la generalidad de los consumidores.

ARTÍCULO 146.- Solicitud de información.

La Comisión podrá solicitar a las autoridades públicas, incluidas las tributarias y aduaneras, que proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor o para la debida instrucción de las causas. Las autoridades antes señaladas están obligadas a contestar la solicitud dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de su presentación. La falta de contestación en tiempo constituirá una violación al delito de desobediencia contemplado en el artículo 307 del Código Penal, por lo que se notificará al Ministerio Público para lo que corresponda.

ARTÍCULO 147.- Pago de gastos.

Los gastos que generen el congelamiento, el decomiso, el análisis, las pruebas, el transporte y la destrucción de los bienes mencionados en los artículos anteriores, corren por cuenta del infractor. Si no los cubre voluntariamente, la Comisión nacional del consumidor debe certificar el adeudo. Esa certificación constituye título ejecutivo para el cobro coactivo correspondiente.

ARTÍCULO 148.- Medidas cautelares

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a petición de parte, mediante resolución razonada, la Comisión podrá dictar las medidas cautelares que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer o el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos del acto o actos denunciados y garantizar la adecuada protección de los intereses generales.

Entre otras, dichas medidas cautelares podrán consistir en el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados, cierre del establecimiento mercantil, la solicitud de rendición de garantías, cese de la publicidad, la inmovilización temporal de bienes y cualquier otra que resulte necesaria para asegurar la eficacia de la resolución final y garantizar los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Las medidas cautelares que se adopten deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidad de los intereses que se pretendan salvaguardar.

ARTÍCULO 149.- Medida Preventiva.

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 150.- Sobre el registro de árbitros de la Comisión nacional del consumidor.

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

La lista-registro mencionada estará disponible al público.

ARTÍCULO 151.- Irrenunciabilidad

Los derechos establecidos en la presente ley a favor de los consumidores son irrenunciables.

ARTÍCULO 152.- Delitos en perjuicio del consumidor.

Las penas de los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien.

Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como "estafa", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 43, 61 y 67 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora.

En esos casos, la Comisión nacional del consumidor o la Comisión para promover la competencia según corresponda, debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales.

ARTÍCULO 153.- Infracciones.

Según la gravedad del hecho, las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas de la siguiente manera:

a.- Con una multa de veinte a cuarenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en el artículo 43, en el artículo 53 inciso c) en caso de que la práctica no sea generalizada y en los artículos 57, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 86, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 105, 106, 107, 109, 110.

b.- Con una multa de cuarenta a ochenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los incisos a), b) y d) del artículo 53 y en el inciso c) cuando la práctica sea generalizada y se aplique indiscriminadamente a todos los bienes y servicios ofrecidos, y en los artículos 55 y 111. La sanción se incrementará en doble cuando se trate de bienes que formen parte de la canasta básica.

c.- Con una multa de veinte a ochenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en el artículo 54 de esta Ley.

d.- Con una multa de diez a ochenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los artículos 56, 57.2 y 110 de esta Ley.

e.- Con una multa de treinta a ochenta salarios base las siguientes conductas:

1) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes en el cumplimiento de las funciones de vigilancia y verificación a que se refiere el artículo 110 de esta Ley, o el suministro de información inexacta o documentación falsa.

2) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos o facilitar la información solicitada por la Comisión nacional del consumidor, o el suministro de información inexacta o documentación falsa.

f.- Con una multa de cuarenta a ochenta salarios base la manipulación, traslado o disposición de bienes cautelarmente inmovilizados.

g.- En el caso de infracción a los artículos 74 y 75, la multa no podrá ser inferior al valor del 100% de los planes vendidos sin autorización.

ARTÍCULO 154.- Criterios de valoración

Para determinar la sanción a imponer, la Comisión nacional del consumidor deberá tomar en consideración los siguientes criterios de valoración:

a) El riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores y/o para la protección del medio ambiente.

b) La posición del infractor en el mercado.

c) La cuantía del beneficio obtenido.

d) El carácter intencional de la infracción.

e) La gravedad de la infracción.

f) La reincidencia del infractor.

g) El daño y/o perjuicio ocasionado al consumidor o a la sociedad en general.

Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer la sanción correspondiente a la infracción más grave.

ARTÍCULO 155.- Reincidencia

Para efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, se considerará que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal en el transcurso de dos años.

Capítulo V. Organizaciones de Consumidores**ARTÍCULO 156.- Organizaciones de consumidores**

Se entenderá por organización de consumidores aquella organización constituida por personas naturales independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores, y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.

Estas organizaciones se constituirán al amparo de la Ley de asociaciones, N.º 218, de 8 de agosto de 1939 y sus reformas.

ARTÍCULO 157.- Prohibiciones.

Con el fin de realizar la promoción y defensa de los derechos estipulados en esta Ley, de forma independiente y transparente, las asociaciones de consumidores tienen prohibido:

- a) Dedicarse a actividades distintas a su finalidad o incompatibles con ella.
- b) Presentar denuncias temerarias en vía administrativa o judicial.
- c) Incumplir las disposiciones establecidas en este capítulo.
- d) No pueden presentar denuncias contra los sectores comerciales de los que reciben fondos, donaciones, aportes o contribuciones.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones será sancionado, por la Dirección de Apoyo al Consumidor, con la suspensión o cancelación del registro de organizaciones de consumidores, hasta por un periodo de dos años, previo

procedimiento y teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos.

ARTÍCULO 158.- Destino de las multas.

El Estado establecerá un fondo de multas para financiar proyectos de las Organizaciones de Consumidores, en el tema del consumo que cumplan con los siguientes aspectos:

- a. Que los proyectos estén relacionados con los objetivos de la política pública en defensa de los consumidores.
- b. Que los proyectos estén relacionados con los objetivos que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 (actualizar nombre) y su reglamento y demás legislación conexas en defensa de los consumidores.

El Estado establecerá un fondo con el veinticinco por ciento (25%) de los dineros provenientes del pago de multas, costas, juicios ganados por el Estado, relacionados con la materia de consumo. La ejecución de estos fondos por parte de las organizaciones de consumidores, serán auditados en su manejo por la Contraloría General de la República, al constituir fondos públicos.

ARTÍCULO 159.- Fines

Entre otras, las finalidades de las asociaciones de consumidores podrán ser:

- a) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando lo requieran.
- b) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades administrativas y judiciales, para lo cual se encuentran plenamente legitimadas, pudiendo presentar acciones, recursos, trámites o gestiones que sean procedentes o necesarios para la defensa y protección de los derechos del consumidor.
- c) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Promover principios de consumo sustentable y educar a los consumidores en relación con el consumo responsable y armónico con el medio ambiente.

ARTÍCULO 160.- Registro.

Para efectos de esta ley las organizaciones de consumidores deberán registrarse ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para lo cual bastará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Encontrarse constituida al amparo de la Ley de asociaciones, N.º 218, de 8 de agosto de 1939 y sus reformas.
- b) Cumplir con los artículos 126 y 127 de la presente ley.
- c) Informar a la Dirección de Apoyo al Consumidor, sobre los particulares, empresas comerciales, industriales o proveedoras de bienes y servicios privadas o estatales, nacionales o extranjeras, que les realicen aportes, contribuciones o donaciones a la organización de consumidores.
- d) Cualquier otra obligación que se establezca en el reglamento de esta ley.

ARTÍCULO 161.- Condena en costas.

Todos los agentes económicos participantes en un proceso administrativo, judicial o arbitral podrán ser condenados en costas por cualquier actuación, aun cuando la Comisión Nacional del Consumidor, sea parte del proceso. A la Comisión Nacional del Consumidor, a los consumidores y a las asociaciones de consumidores registradas por ésta no se les podrá condenar en costas.

Capítulo VI. Disposiciones Finales.

ARTÍCULO 162.- Resoluciones de la Comisión para Promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor.

Las resoluciones emanadas de la Comisión para promover la competencia y la Comisión Nacional del Consumidor deberán reunir los requisitos establecidos en los artículos 128 y siguientes de la Ley general de la Administración Pública.

Asimismo, la notificación deberá realizarse en la forma debida, de acuerdo con los artículos 245 y 335 de la misma Ley.

Contra estas resoluciones podrá interponerse recurso de revocatoria dentro del plazo de un mes.

Además, las resoluciones finales, emanadas de la Comisión para promover la competencia podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Las resoluciones dictadas se ejecutarán desde que se notifiquen; excepto que proceda la suspensión de sus efectos, en los términos y las condiciones establecidos en el artículo 148 de la Ley general de la Administración Pública.

ARTÍCULO 163.- Documentos e información.

Los agentes económicos, a requerimiento de la Comisión para promover la competencia, de la Dirección de apoyo a la competencia, de la Comisión nacional del consumidor, de la Dirección de apoyo al consumidor y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, están obligados a:

a) Entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y los documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones. La información estratégica para el mantenimiento y desarrollo de la actividad económica suministrada a las comisiones será clasificada por la respectiva Dirección de Apoyo como confidencial y el funcionario que viole el secreto de los datos confidenciales incurre en falta grave en el ejercicio de sus funciones.

b) Permitir, en forma gratuita, la toma de muestras de los productos para verificar lo correspondiente la calidad o la exactitud de la información suministrada al consumidor.

Las facturas de las ventas a mayoristas deben consignar el nombre del vendedor y del comprador, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica, así como la identificación de los productos o los servicios transados.

Los órganos y los entes de la Administración Pública deben suministrar la información que les solicite la Comisión para promover la competencia y la Comisión nacional del consumidor, para el ejercicio de sus funciones.

La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos, en los documentos requeridos, configurará el delito desobediencia a la autoridad previsto en el artículo 307 del Código Penal y se testimoniarán piezas al Ministerio Público para el trámite correspondiente.

En el supuesto de que la(s) empresa(s) requerida(s) niegue(n) el acceso a la información necesaria o no la facilite(n), dentro de los plazos estipulados en la presente Ley, o entorpezca(n) significativamente la investigación, el MEIC, ante la eventual urgencia de imponer medidas correctivas, podrá utilizar la mejor información disponible para resolver, toda vez que la medida requiera ser impuesta.

ARTÍCULO 164.- Desobediencia.

Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión nacional del consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes.

ARTÍCULO 165.- Transferencia de recursos

Las multas pagadas, costas e intereses provenientes de la ejecución de las resoluciones de la Comisión nacional del consumidor deberán ser depositadas en la cuenta de recaudación que al efecto se abra a nombre del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, se trasladarán los recursos recaudados por este concepto a la cuenta del Fondo General del Gobierno de la República, a los efectos de que se reinviertan en los servicios prestados por este Ministerio.

ARTÍCULO 166.- Interpretación.

Para establecer la verdad real, la Comisión para promover la competencia, la Comisión nacional del consumidor o el tribunal jurisdiccional correspondiente, podrá prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los agentes económicos que no correspondan a la realidad de los hechos investigados.

ARTÍCULO 167.- Título ejecutivo.

Las resoluciones emanadas de la Comisión para promover la competencia y la Comisión nacional del consumidor constituyen título ejecutivo, ejecutables en vía judicial a través del proceso de ejecución de sentencia dispuesto en el Código Procesal Civil.

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

ARTÍCULO 168.- Supletoriedad de la Ley General de la Administración Pública.

Para lo no previsto en esta Ley, regirá, supletoriamente, la Ley General de la Administración Pública y el Código Procesal Contencioso-Administrativo.

ARTÍCULO 169.- Alcance

Esta Ley es de orden público; sus disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales.

Asimismo, son nulos los actos realizados como fraude en contra de esta Ley, de conformidad con el artículo 20 del Código Civil.

La presente ley no será aplicable a las Municipalidades, tanto en su régimen interno, como en sus relaciones con terceros.

ARTÍCULO 170.- Derogación

Derogase la Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, publicada en La Gaceta N° 14, de 19 de enero de 1995, su reforma Ley N°9072 y su reglamento Decreto Ejecutivo No. 36234-MEIC.

Transitorios

Transitorio I.- La presente ley deberá ser reglamentada en el plazo de seis meses.

Transitorio II.- Todos los planes autorizados por el MEIC con anterioridad a la aprobación de la presente ley, se les otorga un plazo de seis meses para agotar la venta de los contratos autorizados. Vencido este plazo, las empresas quedarán obligadas a realizar de nuevo la solicitud de aprobación de contratos y ajustarse a las disposiciones descritas en la presente ley.

Transitorio III.- Se otorga el plazo de seis meses para que las empresas realicen el pago de los cánones fijados por esta Ley.

Transitorio IV.- Los artículos 22 y 37 serán aplicables en un plazo de seis meses contados a partir de la publicación de la presente ley.

Rige a partir de su publicación.