

PROYECTO DE LEY

REFORMA INTEGRAL A LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 7472

Exposición de Motivos

Expediente N.º _____

La Constitución Política en su artículo 46 prohíbe los monopolios de carácter particular y cualquier acto, aunque sea originado en una ley, que amenace o restrinja la libertad de comercio. Asimismo, agrega que es de orden público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica o tendencia monopolizadora.

Este artículo fue adicionado con un párrafo final, en cuanto a la protección del consumidor, que dispone que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a un trato equitativo. Igualmente, impone al Estado una verdadera obligación de “acción positiva” de apoyar los organismos que constituyan los consumidores para la defensa de sus derechos.

En el mismo sentido, la mejora regulatoria constituye una obligación derivada de principios constitucionales, principios rectores de la función y organización administrativa, que como tales deben orientar, dirigir y condicionar a todas los entes y órganos que conforman la Administración Pública en su actividad ordinaria o usual funcionamiento. Dentro de tales principios destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad consagrados en los artículos 140 inciso 8 de la Constitución Política, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de “Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas”; el artículo 139 inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de “buena marcha de Gobierno” y el artículo 191 al recoger el principio de “eficiencia de la administración”. Estos principios de orden constitucional han sido desarrollados por la normativa infraconstitucional y por la Ley General de la Administración Pública, siendo que esta última los recoge en los artículos 4, 225 párrafo 1º, y 269 párrafo 1º.

El desarrollo normativo de esos derechos enlistados en el texto constitucional, se encuentra en la Ley N° 7472 y sus reformas, del 20 de diciembre de 1994, denominada “Ley de Promoción de la

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

Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, que se complementa con la Ley Reguladora de los Servicios Públicos, la Ley Reguladora del Mercado de Valores, la Ley General de Salud, la Ley Orgánica del Ambiente, la Ley de Protección al Trabajador, la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre otras.

Si se revisa el expediente legislativo que dio origen a la Ley N° 7472 con el propósito de establecer la génesis y el ánimo de esta ley de la República, es posible establecer la urgencia que en ese entonces sentía el país por ajustar su normativa interna a un modelo de libre comercio.

Así pues, para esos efectos, se pretendía contar con una legislación que combinara en forma armónica y equilibrada los requerimientos de apertura comercial del país, fomentándose la participación del mayor número de agentes económicos en el mercado, con la introducción de instrumentos jurídicos modernos de prevención de conductas anticompetitivas y de protección de los derechos del consumidor, frente a las prácticas y estrategias empresariales a que se vería cada vez más expuesto, en virtud de la política de apertura comercial que se venía consolidando.

En tal sentido en los últimos años, Costa Rica ha venido impulsando con más fuerza políticas de apertura de mercados, mejora regulatoria y simplificación de trámites, promoción de exportaciones, apoyo a las pequeñas y medianas empresas, promoción de competencia y protección al consumidor. Asimismo, se han firmado importantes tratados de libre comercio, que han derivado en la eliminación y reducción de aranceles, y apertura de monopolios estatales como el de seguros y telecomunicaciones.

Todos estos cambios hacen indispensable que el país cuente con los instrumentos necesarios para asegurar los beneficios y objetivos de su estrategia de desarrollo, y tanto las normas de competencia como las de simplificación de trámites y las de protección al consumidor, son elementos necesarios para el éxito de ese proceso.

Finalmente, se debe considerar la necesidad de armonizar nuestra legislación con otros ordenamientos jurídicos más avanzados, lo cual adquiere especial importancia tomando en consideración los procesos de integración en que participa nuestro país.

REFORMA INTEGRAL A LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 7472

De esta forma, este proyecto que pretende reforzar las normas de competencia; de protección al consumidor y de mejora regulatoria y simplificación de trámites, con el fin de que las disposiciones constitucionales, sean cumplidas por el Estado en forma más efectiva y acorde con la situación actual, es el fruto de un esfuerzo que se vio nutrido por la realización de actividades de difusión y foros de reflexión, en los que estuvieron involucradas tanto las instituciones y órganos del Sector Público, responsables de la aplicación de ley, como las organizaciones representantes de los consumidores y los diversos agentes económicos.

I. Sobre las normas de protección al consumidor

En Costa Rica, al igual que sucedió en la mayor parte de América Latina, la normativa existente en materia del consumidor (Ley N° 7472) se impulsó dentro del marco de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (Resolución 39/248 del 9 de abril de 1985).

De acuerdo con lo que se indica en esa resolución, las Directrices representan el consenso de la opinión internacional sobre lo que deberían ser las buenas prácticas y leyes de protección del consumidor, habiéndose recomendado al efecto la adopción internacional de un conjunto de principios básicos o estándares mínimos que los consumidores de todo el mundo esperarían que fueran adoptados y aplicados en sus respectivos países (de acuerdo con las circunstancias económicas y sociales propias de cada uno), en orden a asegurarles un nivel de protección mínima en su interacción con los mercados y el establecimiento de relaciones de consumo.

Un estudio analítico permite establecer que en la Ley N° 7472 el legislador nacional recogió bien el espíritu de las Directrices, habiendo positivado en nuestro ordenamiento jurídico, incluso de forma mucho más amplia que en las legislaciones que se tuvo de referencia, todos los principios contenidos en el documento de Naciones Unidas a esa fecha (1994).

No obstante, también es cierto que a partir de la promulgación de esa ley, ocurrida a finales del año de 1994, en el nivel del derecho comparado, la materia ha experimentado una importantísima evolución que unida a la dinámica de los mercados, imponen al país la necesidad de revisar y actualizar su normativa específica y mecanismos de aplicación.

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

Es una tendencia generalizada que las leyes de protección al consumidor tengan que adecuarse a la rapidez de los cambios tecnológicos, la competencia y la globalización; pues para ser efectivo, no basta con que un determinado sistema legal (como ya lo hace el nuestro) se limite a reconocer los derechos esenciales del consumidor, sino que, además es necesario que establezca o posibilite soluciones sustanciales para las cuestiones básicas emergentes derivadas de las complejidades de las modernas relaciones de consumo, entendiendo con claridad que una inadecuada regulación (o inexistente desarrollo) vulnera la protección efectiva de los derechos del consumidor.

Otra consideración que justifica la revisión integral de la legislación que tutela los derechos del consumidor, es la experiencia acumulada en su aplicación diaria y concreta durante el transcurso de los trece años desde su aprobación, pues ciertamente una visión en retrospectiva, permite establecer los aciertos, limitaciones y omisiones que tiene la normativa.

Téngase presente que en el tanto mejore la calidad de la legislación interna, el consumidor nacional tendrá acceso a mecanismos que le prevean protección a sus derechos e intereses legítimos.

De esta manera, con la propuesta de modificación se pretende principalmente:

- a) Modificar la definición de “consumidor”, con el propósito de brindar la protección de la ley al micro y pequeño empresario que, por el nivel de transacciones que realiza y su poco grado de sofisticación, se encuentra en asimetría con otros agentes que intervienen en el mercado.
- b) Extender la cobertura de la ley al “uso mixto” de los bienes y servicios consumidos, cuando no exista prevalencia del destino a una actividad profesional.
- c) Introducir el concepto de “consumo sustentable”, a efectos de ajustar la ley a la ampliación de las Directrices de Naciones Unidas, de 1999, que lo incorporaron elenco de derechos básicos del consumidor.
- d) Incorporar la acción popular como mecanismo de legitimación para recurrir a la tutela administrativa y/o judicial en defensa de los intereses colectivos y difusos.

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

- e) Modificar integralmente el régimen de responsabilidad, con el propósito de ajustarlo a las más modernas técnicas en materia de “daños” al consumidor e incorporar, por razones de seguridad jurídica, el instituto de la prescripción; principalmente en lo que respecta al ámbito de lo sancionatorio.
- f) Ajustar y desarrollar el tema de la garantía, de modo que resulte efectiva ante las nuevas complejidades del mercado en la transacción de bienes y/o servicios.
- g) Ampliar el plazo de la caducidad de la acción para la tutela en sede administrativa, lo cual tiene como propósito ampliar la protección de los derechos del consumidor y, hasta donde sea posible, contribuir a la no judicialización de las controversias.
- h) Implantar el principio de la carga probatoria dinámica, que se funda en el principio de colaboración y el principio de solidaridad del demandado para encontrar la verdad real de los hechos.
- i) Incorporar una regulación básica (naturaleza jurídica y régimen de prohibiciones) para las organizaciones de consumidores.
- j) Establecer la potestad de dictar las medidas cautelares que resulten adecuadas y necesarias para proteger y garantizar, provisionalmente, el objeto del procedimiento y la efectividad de la resolución; así como el de imponer las contracautelas que se consideren necesarias para tutelar de alguna de las partes, los derechos de terceros y/o el interés público.
- k) Excluir la aplicación del Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública y establecer un procedimiento especial y abreviado que se deberá seguir para conocer las denuncias que se presenten.
- l) Prever una modificación sustancial en cuanto a la notificación de los actos administrativos.
- m) Ajustar e incrementar las sanciones por infracción a la Ley, de modo que respondan a los cambios sustantivos que se hacen a la normativa y tengan equivalencia con los derechos que tutelan.

Todo lo anterior, teniendo presente que, en el tanto mejore la calidad de la legislación interna, el consumidor nacional tendrá acceso a mecanismos más efectivos para la protección de sus derechos e intereses legítimos.

II Sobre las normas de promoción de la competencia.

La Ley N° 7472, tiene como objetivo “...proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre competencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas ...”.

La Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM), creada por esa Ley, desde sus inicios en 1995, ha realizado esfuerzos para cumplir el objetivo que le fue encomendado por el ordenamiento jurídico; no obstante, la experiencia acumulada y el análisis comparado de otras legislaciones indican claramente que es necesario dotarla de elementos adicionales que le permitan continuar desarrollando sus objetivos y dar un mayor alcance a su política de promoción de la competencia, tanto en el sector público como privado, así como incluir ciertos elementos en la Ley que permitan una aplicación más eficaz.

También se debe considerar que el dinamismo de los mercados modernos permite a los agentes económicos incurrir en una gran diversidad de actuaciones contrarias a la libre competencia, que dificultan la investigación de las posibles prácticas monopolísticas por parte de esa Comisión, y que pueden derivar en la impunidad de conductas que atentan gravemente contra el correcto funcionamiento de los mercados.

Así las cosas, para un mejor cumplimiento de la función encomendada, la legislación actual requiere una serie de cambios, que son los que se proponen en este proyecto.

En términos generales, se considera necesario ampliar el ámbito de aplicación de la Ley de competencia a todos los agentes económicos sin excepción; dotar a la Comisión para Promover la Competencia de un marco institucional más sólido, que le garantice mayor independencia y mejores recursos económicos y humanos, y otorgarle facultades de investigación más amplias. Se requiere también que exista claridad en las reglas que se aplican para el análisis de las prácticas anticompetitivas absolutas y relativas, así como en la tipificación de esas prácticas, y en general contar con instrumentos sancionatorios suficientemente disuasivos.

Por otra parte, en lo que se refiere a las concentraciones económicas, su regulación actualmente es *ex post*, lo cual implica inseguridad jurídica para los agentes económicos. Así, se estima conveniente contar con un control previo de concentraciones, como lo tienen la mayoría de legislaciones.

III. Sobre las normas de mejora regulatoria y simplificación de trámites

Los cambios y transformaciones que experimentan hoy día las administraciones públicas de los diferentes Estados, obedece en buena medida a los procesos de globalización y modernización. Procesos que inciden y permean en todo el aparato institucional, y que demandan de estos ajustes indispensables y estratégicos para que el Estado se constituya en un ente que implemente planes de acción y políticas públicas con mecanismos ágiles y simples, que permitan obtener altos niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de la gestión pública en beneficio de los administrados, consumidores y productores.

Actualmente subsiste en el proceso de tramitación administrativa de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, un malestar general por la lentitud con que se desarrollan los trámites de las instituciones del Estado. La dilación en los procesos de aprobación de las demandas planteadas por los administrados y la excesiva documentación, se ha constituido en un obstáculo para el desarrollo del país en todas las actividades de la producción nacional.

En este sentido, es evidente que la complejidad de los trámites a los que deben enfrentarse los administrados puede perjudicar sus propios derechos subjetivos y lesionar intereses legítimos. Es un hecho que el exceso de regulaciones restringe la posibilidad de las personas de mejorar su calidad de vida, así como, de formar y organizar su empresa, vaciando de contenido la libertad empresarial y el acceso de los agentes económicos al mercado, con lo cual es obvio que estos procesos inciden directamente sobre los fundamentos de la libre competencia y defensa de los consumidores supracitados.

Se requiere un nuevo enfoque administrativo en favor de los administrados, lo cual se logra mediante la aplicación ágil y fluida de la tramitación de las peticiones de los particulares, que se logra a través de la mejora regulatoria y la simplificación de trámites. En tal línea la Sala Constitucional, en la sentencia N.º 2004-4872 indicó lo siguiente:

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

“La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben ser diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2, de la Constitución política). La eficiencia, implica obtener los mejores resultados con el menor de los costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales tecnológicos y financieros. La simplicidad demanda que las estructuras administrativas y sus competencias sean de fácil comprensión y entendimiento, sin procedimientos alambicados que retarden la satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar los retardos indebidos. Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular.”

Por estas razones, se hace indispensable reformar y fortalecer las potestades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), como órgano rector en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites con el fin de promover un nuevo marco regulatorio que sea más equitativo, transparente, que fomente la competitividad empresarial, evite los costos no justificados para el Estado y redunde en servicios más eficientes en favor del administrado. Se requiere establecer herramientas que obliguen a la Administración de emitir regulaciones simples y eficientes, que garanticen procesos ágiles pero que a la vez refuercen los controles necesarios; una de estas herramientas es establecer la obligación para la Administración de elaborar un análisis costo-beneficio previo (ex ante) a emitir cualquier regulación que establezca o modifique trámites o requisitos, obligación que se encuentra plasmada en la actual Ley 7472, pero debe realizarse posterior (ex post) a la emisión de la regulación, haciéndola inoperante en la práctica. Las otras dos herramientas indispensables, es dotar al MEIC de la potestad de emitir criterios vinculantes en materia de trámites, y acompañar tal fortaleza con instrumentos sancionatorios para los funcionarios que no cumplan con los principios de la mejora regulatoria y eficiencia administrativa, ya que en la actualidad tanto la Ley 7472 como la 8220 carecen de tales sanciones, implicando impunidad para los funcionarios y las Administraciones que incumplen.

En virtud de lo anterior, se somete al conocimiento y aprobación de la Asamblea Legislativa el presente proyecto de ley denominado ***“Ley de Promoción de la Competencia, Defensa Efectiva del Consumidor y Mejora Regulatoria”***.

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

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

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

CAPITULO 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:

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 coordinador, 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.

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

Igualmente se considerarán consumidores finales los micro y pequeño empresarios, entendidos éstos en los términos previstos en el artículo 3 de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley No. 8262 y sus reformas, en tanto así lo acredite al presentar la denuncia.

No tendrá el carácter de consumidor quien celebre el contrato con el propósito de adquirir, disfrutar o usar el bien, o la prestación del servicio para integrarlo a un circuito de producción o comercialización, o para que sirva principalmente a una actividad profesional.

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, e interpuesta con el propósito de perjudicar a un proveedor o a un sector determinado, o de obtener un beneficio ilegítimo para sí o un tercero.

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.

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

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

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.

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 profesional, aún ocasionalmente, a producir, importar, distribuir, o comercializar bienes o prestar servicios a los consumidores, independientemente del carácter oneroso o gratuito que revista la operación, contrato o transacción.

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 sobre el bien o servicio ofrecido.

Publicidad abusiva.

Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que 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, infringir valores sociales y culturales 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

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

cualquier naturaleza, con independencia de la figura jurídica que se utilice y del carácter gratuito u 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 aquél en que se cometió la anterior infracción.

Salario base.

Lo definido en el artículo 2 de la Ley No.7337 del 5 de mayo de 1993.

Usura.

Se entiende como usura el tipo de interés al que se concede un préstamo o crédito, excesivamente elevado comparado con el tipo existente 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.

CAPITULO II

SECCION I

DESREGULACION

Artículo 3.- Eliminación 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. La administración pública debe revisar, analizar y eliminar, 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 cumpla con las exigencias necesarias para proteger la salud humana, animal o vegetal, la seguridad, el ambiente y el cumplimiento de los estándares de calidad. Todo ello deberá concordar con lo establecido en leyes especiales y convenios internacionales, así como en las exigencias de la economía en general y una equitativa distribución de la riqueza.

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

Los estándares de calidad de los productos deben aplicarse a los bienes nacionales y a los importados, según las normas de calidad nacional e internacional establecidas previa audiencia a los interesados.

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 en un plazo máximo de ocho días, según lo establezca el Reglamento de esta Ley. Vencido ese plazo sin que haya resolución expresa, se tendrá por autorizada la solicitud del interesado.

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. En el Reglamento de la presente Ley se deben precisar las características de los requisitos y los trámites esenciales por razones de salud, seguridad pública, medio ambiente y estándares de calidad, a tenor de lo dispuesto en este artículo.

La Dirección de Mejora Regulatoria, creada en esta Ley, debe velar permanentemente porque los trámites y los requisitos de regulación al comercio cumplan con las exigencias anteriores, mediante su revisión "ex ante" o "ex post". Además, debe velar, en particular, para que el principio de celeridad se cumpla y para que las regulaciones y los requisitos, que se mantengan por razones de salud, medio ambiente, seguridad y calidad, no se conviertan en obstáculos para el libre comercio.

Cuando los trámites, los requisitos o las regulaciones sean autorizados mediante silencio administrativo positivo, la Dirección de Mejora Regulatoria escogerá algunos casos utilizando el mecanismo de muestreo al azar para exigir una explicación sobre las razones que motivaron ese silencio a los funcionarios responsables de esos casos. Si se determina una falta grave del funcionario, se procederá conforme a lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 4.- Racionalización y eliminación de trámites.

Todos los entes y los órganos de la Administración Pública están obligados "ex ante" a realizar una evaluación costo-beneficio cuando se establezcan nuevas regulaciones o se reformen las existentes que establezcan trámites, requisitos y procedimientos, sobre inscripciones, registros o autorizaciones.

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

Además la Administración Pública procederá a revisar las regulaciones vigentes y eliminará todas las regulaciones innecesarias, excesivas, duplicadas y contrarias.

La metodología para la aplicación de la Evaluación Costo Beneficio será regulada vía reglamento a ésta Ley.

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.

Se faculta al Poder Ejecutivo, previa recomendación de la Dirección de Mejora Regulatoria y el informe técnico jurídico que emita la misma, para modificar, simplificar o eliminar cualquier trámite o requisito para inscribir o registrar productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios, así como para inscribir laboratorios y establecimientos donde se puedan producir o comercializar esos productos. Igualmente, queda facultado el Poder Ejecutivo, previa recomendación de esa misma Dirección en los términos expresados, para sustituir los procedimientos, los trámites y los requisitos de inscripción y registro de esos productos o de los laboratorios y establecimientos mencionados por otros medios más eficaces, a su juicio, que promuevan la libre competencia y a su vez, protejan la salud humana, animal y vegetal, el medio ambiente, la seguridad y el cumplimiento de los estándares de calidad.

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

La Administración Pública puede regular los precios de bienes y servicios sólo 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 podrá regular la fijación de los precios mientras se mantengan esas condiciones.

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

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 periodos 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

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

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 autorregular 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.

SECCIÓN II

COMISION DE MEJORA REGULATORIA

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:

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

1. Coordinar y liderar los esfuerzos y las iniciativas de las diferentes instancias en materia de mejora regulatoria.
2. Analizar y evaluar 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.
3. 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.
4. Recomendar la derogación o la modificación de leyes y decretos ejecutivos, así como de normas de rango infralegal, en materia de regulación y tramitología.
5. Constituir comisiones técnicas para estudiar temas específicos.
6. Recomendar al Poder Ejecutivo: modificar, simplificar o eliminar cualquier trámite o requisito para inscribir o registrar productos farmacéuticos, medicinales, alimenticios, agroquímicos y veterinarios, así como para inscribir laboratorios y establecimientos donde puedan producirse o comercializarse esos productos.
7. Recomendar al Poder Ejecutivo sustituir los procedimientos, los trámites y los requisitos de inscripción y registro de esos productos o de los laboratorios y establecimientos mencionados por otros medios más eficaces, a su juicio, que promuevan la libre competencia y, a su vez, protejan la salud humana, animal y vegetal, el medio ambiente, la seguridad y el cumplimiento de los estándares de calidad.

A efecto de las recomendaciones a que se refieren los dos incisos anteriores, la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de mejora regulatoria remitirá el informe técnico jurídico y el estudio de impacto regulador elaborados para fundamentar esta iniciativa.

La Comisión de mejora regulatoria gozará de plenas facultades para verificar el cumplimiento de estas obligaciones.

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

Las dependencias públicas deberán suministrar, por medio de la Secretaría Ejecutiva creada en esta Ley, la información que a su juicio sea relevante para el logro de los fines de la instancia por presentar sus iniciativas o inquietudes en esta materia, por medio de la Secretaría Ejecutiva.

Artículo 8.- Integración de la Comisión y requisitos de sus miembros.

La Comisión de mejora regulatoria estará compuesta por quince miembros propietarios, nombrados por acuerdo del Poder Ejecutivo, y serán los siguientes:

1. 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.
2. El ministro, el viceministro o un representante del Ministerio de Salud.
3. El ministro, el viceministro o un representante del Ministerio de Ambiente y Energía.
4. El ministro, el viceministro o un representante del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
5. El presidente de la Comisión de Promoción de la Competencia.
6. Un representante de la Cámara de Agricultura.
7. Un representante de la Cámara de Industrias.
8. Un representante de la Cámara de Comercio.
9. Un representante de la Cámara de Exportadores.
10. Un representante de la Cámara de Construcción.
11. Un representante de las cooperativas.
12. Un representante de asociaciones agrarias productivas.
13. Un representante del Movimiento Solidarista.

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

14. Un representante de la Cámara de Representantes de Casas Extranjeras (CRECEX).

15. Un representante del movimiento sindical.

En el caso de los representantes del sector de economía social, descritos en los incisos 11), 12), 13) y 15) de este artículo, serán nombrados por el Poder Ejecutivo, con base en las ternas que serán enviadas por el Consejo Nacional de Cooperativas, la asamblea de organizaciones agrarias productivas inscritas y con personería jurídica al día y la Asociación Movimiento Solidarista Costarricense, respectivamente.

En el caso de los representantes de los sectores privados, a cada entidad le corresponderá enviar al Poder Ejecutivo una terna al ministro de Economía para su nombramiento.

Artículo 9.- Creación de la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica.

Créase la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica como una estructura organizativa funcional especializada en Mejora Regulatoria, Simplificación de Trámites y Reglamentación Técnica dentro del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el cual será el órgano rector en esta materia. A su vez dicha Dirección funcionará como Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Mejora Regulatoria. En lo que respecta a la materia de Reglamentación Técnica ésta se regirá por las disposiciones de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad.

Las funciones en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites consistirán en:

1. Requerir de los entes y órganos que conforman la Administración Pública la información que se considere necesaria para la realización y cumplimiento de sus funciones.
2. Investigar, analizar y hacer recomendaciones con carácter vinculante, de oficio o a solicitud de la Comisión de Mejora Regulatoria, sobre temas específicos o sobre cambios o mejoras en los trámites, a los órganos y entes que conforman la Administración Pública cuando se concluya que se dan trasgresiones a los principios y objetivos de la Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y a la Ley N° 8220, y su Reglamento.

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

3. Asesorar a los entes y órganos que conforman la Administración Pública en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.
4. 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.
5. Velar porque los diferentes órganos y entes que conforman la Administración Pública cumplan con lo establecido por la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, y su Reglamento.
6. Velar por el cumplimiento, analizar y emitir criterio con carácter vinculante de las evaluaciones de costo beneficio de las propuestas de regulación que emitan los órganos y entes que conforman la Administración Pública.
7. Informar a la autoridad administrativa competente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, los principios de mejora regulatoria y la Ley N° 8220, y su Reglamento, para la apertura de procedimientos administrativos.
8. Analizar de oficio o a instancia de parte y emitir criterio con carácter vinculante, sobre la emisión de nuevas regulaciones o reformas a las ya existentes, para su simplificación y agilización.
9. Asesorar, cuando así sea requerido, a la Asamblea Legislativa y al Poder Judicial en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites.
10. Elaborar propuestas, recomendar, coordinar, ejecutar, capacitar y difundir los reglamentos y las disposiciones que garanticen la aplicación de esta Ley.
11. Ejercer como Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Mejora Regulatoria.
12. Proponer la adecuada planificación para el trabajo de la Comisión, así como ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión.
13. Cualquier otra función necesaria acorde con sus atribuciones o que le delegue la Comisión.

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 inter-institucional 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:

- 1. Promover un marco regulatorio equitativo, transparente, sencillo y eficiente que fomente la competitividad empresarial e incentive la inversión productiva.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.

6. La sistematización y publicación de la información que afecta a los regulados.
7. 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:

1. Elaborar dentro de sus planes anuales de trabajo, programas de mejora regulatoria y simplificación de trámites.
2. Acatar los criterios emitidos por la Dirección de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en uso de sus competencias.
3. Remitir a la Dirección de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites la documentación que sea solicitada por esta, a fin de que pueda analizar y emitir criterio en temas específicos.
4. Participar en los grupos de trabajo que se creen para analizar aspectos de mejora regulatoria y simplificación de trámites en sus instituciones.
5. Elaborar la evaluación costo beneficio de la regulación cuando se establezcan trámites, requisitos y procedimientos.

CAPITULO III

SECCION I

PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

Artículo 13.- Ámbito de aplicación.

La normativa de este capítulo se aplica a todos los agentes económicos, según los define el artículo 2 de esta ley, a todas las entidades de hecho o de derecho, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que reúnan agentes económicos, a toda persona física o jurídica que participe en el mercado aunque

sea de manera indirecta, y a todo aquél que promueva o contribuya intencionalmente a la realización de alguna práctica monopolística.

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, así como cualquier decisión o recomendación proveniente de cualquier persona física o jurídica a la que se encuentren vinculados, 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; salvo que ésta sea la única forma de contrarrestar el poder de negociación de la contraparte dominante en el mercado, según los parámetros establecidos por el Reglamento de esta Ley.
- 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, zonas geográficas, las presentaciones o tipos de productos, o los espacios determinados o determinables.
- d. Concertar, fraccionar, alternar, coordinar las ofertas, abstenerse de ofertar, consentir excepciones ilegítimas a la licitación, en procedimientos de contratación pública o privada.
- e. Rehusarse injustificadamente a comprar, o vender bienes o servicios.

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

f. Denegar el acceso a una organización, de hecho o de derecho, que sea esencial para participar en el mercado, o para competir en él.

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 que cuenten con pocos agentes económicos.

Los actos a los que se refiere este artículo serán nulos de pleno derecho y sancionará, conforme a esta Ley, a los agentes económicos que incurran en ellos. Asimismo, si se comprueba una nueva infracción a cualquier norma de este artículo dentro de un plazo de cinco años, que se contarán a partir de la firmeza de la resolución que determina la existencia de la primera violación, será considerada reincidencia para efectos de la valoración de la sanción a imponer.

Artículo 16.- Prácticas monopolísticas relativas.

Sujeto a la comprobación de los supuestos referidos en los artículos 17, 18 y 19 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. El condicionamiento de la celebración de contratos o el mantenimiento de una relación comercial a la aceptación de condiciones u obligaciones suplementarias, que por su naturaleza, o con arreglo a los usos de comercio no guarden relación con el objeto de dichos contratos o relación comercial.
- 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.

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

- d. La venta, la transacción, o el otorgamiento de descuentos o beneficios comerciales, sujeto 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 comercialización de bienes o servicios a precios inferiores a su costo medio total por periodos prolongados y cuando existan indicios de que las pérdidas pueden ser recuperadas mediante aumentos futuros de precios.
- 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, que coloque a unos competidores en situación desventajosa frente a otros.
- i. Las acciones injustificadas para incrementar los costos u obstaculizar el proceso productivo de algún competidor.
- j. En general, todo acto deliberado que induzca a 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, tales como: la reducción significativa en costos fijos y variables, para el aumento en la productividad, en la producción o distribución de bienes o servicios, y que la mayor eficiencia producirá algún beneficio significativo y no transitorio para los consumidores.

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 cuenten 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.

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

- 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 sólo 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.

SECCIÓN II

CONCENTRACIONES

Artículo 21.- Concentraciones.

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

Conforme lo dispuesto en esta Ley, la Comisión podrá investigar de oficio e imponer las sanciones que correspondan por los efectos anticompetitivos de las concentraciones y por la omisión de la notificación en aquellos casos en que, según lo dispuesto en esta Ley, debiendo hacerlo, no se haya solicitado previamente la autorización; asimismo, podrá prohibir o condicionar las concentraciones, y ordenar la desconcentración total o parcial de lo que se haya concentrado sin haber notificado previamente a la Comisión.

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.

Antes de llevarse a cabo, deberán comunicarse a la Comisión para Promover la Competencia, las siguientes concentraciones:

- a. Las que la suma del total de los activos productivos de todos los agentes económicos involucrados y sus casas matrices, exceda treinta mil salarios base, en el territorio nacional. Lo anterior 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.

Siguiendo el procedimiento y criterios establecidos en esta Ley y su Reglamento, la Comisión deberá resolver si la aprueba, la sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones, o la rechaza definitivamente.

No podrán ser investigadas con base en la presente sección las concentraciones que no estén sujetas a la comunicación previa obligatoria establecida en este artículo.

Artículo 23.- Procedimiento.

a. La comunicación de la concentración deberá ser presentada por los agentes económicos involucrados en la concentración, 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, incluyendo la distribución de su capital social hasta llegar al nivel de personas físicas.
- 3) 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,

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

6) la justificación económica de la transacción, y

7) los demás aspectos relevantes de la transacción que indique el Reglamento.

Además, la comunicación deberá contener un análisis de los posibles efectos anticompetitivos de la concentración si los hubiere, y podrá contener además una propuesta para contrarrestar esos efectos.

b. La Comisión tendrá diez días naturales para prevenir la presentación de información que haya sido omitida o estuviere incompleta, y para solicitar documentos adicionales por una sola vez, otorgando 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, dentro de los diez días naturales siguientes presentar 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, contados 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 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 notificación, la Comisión lo notificará a los

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

solicitantes, quienes podrán presentar una nueva propuesta dentro de los diez días naturales siguientes, extendiéndose el plazo de la Comisión para resolver en esa cantidad de días.

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

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 plazos de cumplimiento de esas condiciones.

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.

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 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:

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

- i. Si la concentración sea necesaria para alcanzar economías de escala o desarrollar eficiencias como las referidas en el artículo 16, 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; y
- 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, licencia o venta de uno o más de los activos, derechos, acciones, sistemas 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.

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

Las condiciones impuestas deberán cumplirse en los plazos que establezca la Comisión y su aplicación no podrá exigirse por plazos mayores a diez años. Sin embargo, al vencerse el plazo, la Comisión podrá ordenar la extensión del plazo si el agente económico aún tiene poder sustancial.

SECCION III

COMISIÓN PARA PROMOVER LA COMPETENCIA

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 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, vasta experiencia en la materia, 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 materias afines con las

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

actividades de la Comisión. El otro miembro será libremente elegido por el Poder Ejecutivo, pero deberá reunir los requisitos establecidos en este artículo.

Los suplentes ocuparán los cargos de los propietarios, en caso de ausencia temporal, impedimento o excusa, por eso 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 cuantas veces se disponga.

Devengarán una dieta por sesión, equivalente a un quince por ciento del menor 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.

Este procedimiento de remoción debe tramitarse ante el Consejo de Gobierno, conforme a lo establecido 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.

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

- 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 aún por denuncia, que no sean capaces de afectar 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. Durante cualquier etapa del procedimiento la Comisión podrá requerir al agente económico que se investiga que conteste las preguntas que se le dirijan.
 - h. Emitir opinión, en materia de competencia y libre concurrencia, en los siguientes casos:

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

1. A petición de cualquier órgano de la Administración Pública respecto de sus programas y políticas cuando estos puedan tener efectos contrarios al proceso de competencia y libre concurrencia.
2. 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.
3. De oficio o a petición de parte sobre proyectos de ley, en cuanto tengan relación con el proceso de competencia y de concurrencia.
4. A solicitud de los agentes económicos, sin que esto signifique pronunciamiento sobre ningún caso concreto.
5. 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 deberán ser publicadas por algún medio idóneo y las que emita conforme a los puntos 1) y 2) anteriores tendrán carácter vinculante.

- i. Ordenar a los funcionarios de la Dirección de Apoyo que soliciten autorización 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

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

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.

n. La Comisión, representada por su Presidente, estará legitimada para impugnar ante la autoridad judicial competente, actos administrativos emitidos por cualquier entidad pública de los que se deriven obstáculos para la competencia. Asimismo, podrá accionar ante la jurisdicción competente contra las leyes que sean contrarias al artículo 46 de la Constitución Política.

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 regirá 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.

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

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 quince 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.

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 quince 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.

SECCIÓN IV

DIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN PARA PROMOVER LA COMPETENCIA

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 debidamente autorizados mediante resolución fundada de un juez de lo contencioso administrativo, tendrán la potestad de visitar e inspeccionar, las oficinas y los establecimientos industriales y comerciales de los agentes económicos, para revisar libros de contabilidad, contratos, correspondencia, correos electrónicos, y cualesquiera otros documentos relacionados con las estrategias de producción, distribución, promoción, comercialización y venta de sus productos que sean indispensables para la comprobación de la conducta que se investiga. Asimismo podrán recabar la prueba que consideren necesaria y entrevistar a cualquier trabajador, representante, director y accionista que se encuentre presente durante la visita.

La autorización judicial referida en el párrafo anterior no requerirá notificación al o los agentes económicos afectados sino hasta la ejecución de la inspección, que deberá ser resuelta dentro de las veinticuatro horas después de solicitada.

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.

Las actas que levanten los funcionarios de la Dirección de Apoyo y los informes que rindan en materia de sus atribuciones, tendrán el valor de plena prueba y sólo se prescindirá de ellas, si hubiere otras que de modo evidente revelen la inexactitud, falsedad o parcialidad del acta o informe.

SECCIÓN V

SOBRE LAS SANCIONES Y EL PROCEDIMIENTO

Artículo 36.- Sanciones y procedimiento.

Serán sujetos infractores las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con o sin fines de lucro que realicen, promuevan o faciliten acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley. La Comisión para Promover la Competencia puede ordenar, mediante resolución fundada y tomando en consideración la capacidad de pago, a cualquier sujeto infractor de las disposiciones contenidas en el capítulo III de esta Ley, las siguientes órdenes y sanciones:

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

- 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.
- 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

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

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).

En el caso de las infracciones mencionadas en los incisos del d) al i) de este artículo que, a juicio de la Comisión revistan gravedad particular, 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 administrativo estipulado en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública. Si el infractor se niega a pagar la suma establecida por la Comisión por concepto de multa, ésta certificará el adeudo, que constituye título ejecutivo, a fin de que, con base en él se plantee el proceso de ejecución en vía judicial, en los términos que se dispone en el Código Procesal Civil.

De las comparencias 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 video

que sustituirá la transcripción íntegra de lo acontecido, salvo que el órgano director del procedimiento determine lo contrario.

Artículo 37.- Exoneraciones.

La Comisión exonerará totalmente del pago de la multa por la realización de una práctica monopolística absoluta al agente económico y las personas físicas que hayan participado en su nombre, que expresamente lo soliciten por escrito a la Comisión sin que se haya iniciado procedimiento administrativo en su contra, y cumpla con los siguientes requisitos:

- a. que confiese por escrito ser parte de una práctica monopolística absoluta;
- b. aporte toda la evidencia que esté en su poder y que esta evidencia, incluyendo su declaración durante la audiencia oral y privada, ayude a determinar la existencia, características y duración de la práctica; y a la identificación de los agentes económicos y personas físicas involucrados;
- c. suspenda en forma inmediata su participación en la práctica,
- d. presente cualquier información adicional que le solicite la Comisión, y mantenga una colaboración continua con la Comisión hasta el final del procedimiento, y
- e. Los demás requisitos que establezca el Reglamento de esta ley.

La Comisión exonerará del cincuenta por ciento de la multa que corresponda, al agente económico y las personas físicas que hayan participado en su nombre, que expresamente lo soliciten por escrito a la Comisión después de iniciado el procedimiento administrativo en su contra pero antes de celebrarse la audiencia oral y privada, siempre y cuando cumpla con los demás requisitos establecidos en el párrafo anterior; y la evidencia que presente sea determinante para demostrar la participación e imponer las multas que corresponda a los demás agentes económicos y personas físicas involucrados en el procedimiento.

La exoneración será de la totalidad de la multa en ambos casos si además de cumplir con los requisitos establecidos en el párrafo anterior, el agente económico denuncia la existencia de otra práctica

monopolística absoluta aunque sea en un mercado relevante distinto, cumpliendo también con los requisitos indicados dicho párrafo.

Las pruebas aportadas por las partes al amparo del presente artículo no podrán ser utilizadas en su contra en procesos civiles por daños y perjuicios.

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 y si la práctica o concentración fue una acción individual realizada en contra de programas de cumplimiento voluntario implementados por el agente económico conforme el Reglamento de la presente Ley.

SECCIÓN VI

SOBRE LA CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN

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 aquél en que se notifique al infractor la resolución que determina su responsabilidad y la sanción que se le impone.

CAPITULO IV

DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR

SECCION I

DERECHOS Y OBLIGACIONES

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.

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

- 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, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.

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

- 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.
- 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 quince 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.

SECCIÓN II

SOBRE LA RESPONSABILIDAD

Artículo 44.- 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, aún cuando no tengan con ellos una relación laboral.

Artículo 45.- 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 46.- Responsabilidad objetiva.

Si del bien o servicio resulta daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio.

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

Artículo 47.- Extensión de la responsabilidad.

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

Artículo 48.- 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 49.- Prescripción responsabilidad por infracciones a esta ley.

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

1. La acción para reclamar responsabilidad prescribirá en el plazo de dos 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.
2. La prescripción de la acción se interrumpe con la notificación al interesado del auto de apertura del procedimiento para determinar su responsabilidad, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente estuviere paralizado por más de seis meses por causa no imputable al presunto responsable.
3. La sanción impuesta prescribirá en el plazo de tres años, contados a partir del día inmediato siguiente a aquél en que se notifique al infractor la resolución que determina su responsabilidad y la sanción que se le impone.
4. La prescripción de la sanción se interrumpe con el inicio del procedimiento administrativo de ejecución del acto final, conforme a lo dispuesto en los artículos 146, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, reanudándose el plazo de la prescripción si el procedimiento estuviere paralizado por más de seis meses por causa no imputable al infractor.

SECCIÓN III

SOBRE PROHIBICIONES

Artículo 50.- 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 32, inciso f) de esta Ley tiene la Comisión para Promover la Competencia cuando se incurra en las siguientes conductas:

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

- 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); 59 y 62 de esta Ley (especulación).
- d. Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios.

Artículo 51.- 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, tales como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, 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 sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos u otros que sean necesarios para su uso personal, incluyendo el perro guía en el caso de los invidentes.

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 ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios.

Artículo 52.- 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. Asimismo se considerará prohibido 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 53.- 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.

SECCIÓN IV

INFORMACIÓN

Artículo 54.- 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:

1. 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:
 - a. 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-, 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.

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

b. 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.

2. 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 aún cuando estos contratos accesorios sean suscritos con terceros.

Todo proveedor que, con posterioridad a la introducción de los bienes o servicios al mercado, se percate de la existencia de riesgos imprevistos, deberá adoptar las medidas razonables para eliminarlos o reducirlos, tales como 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.

3. Dar a conocer al consumidor, de manera oportuna, expresa y destacada, en caso de bienes de consumo humano o pecuario, cuando el bien que se comercializa ha sido obtenido o mejorado mediante transplante de genes o, en general, manipulación genética.

4. 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.

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

5. 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.

6. 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

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 otros idiomas.

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

Artículo 55.- Prohibición de compartir información.

Queda prohibido compartir información personal y crediticia del consumidor, 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 56.- 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 en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado.

Artículo 57.- 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:

1. 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.
2. El contenido de la publicidad y las condiciones ofrecidas serán exigibles por los consumidores aún 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.
3. 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.

De este modo, la relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad de bienes y servicios deberán ser iguales; así como la alineación y orientación utilizada para divulgar la información adicional. En el caso de publicidad escrita, el tamaño de la letra de la información complementaria, explicativa y/o restrictiva de lo anunciado, debe ser por lo menos del mismo tamaño a la utilizada para la información principal. En igual sentido, en caso de publicidad sonora, la velocidad de locución y el fondo utilizados deberán ser los mismos tanto para la información principal, como para la complementaria, explicativa y/o restrictiva del producto o servicio anunciado.

4. 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.

5. 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.

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

7. 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 58.- 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 con lo siguiente:

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

- 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.

Artículo 59.- 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, salvo que se ponga en conocimiento del consumidor, oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.

Artículo 60.- 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 61.- 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 ofrezca algún tipo de incentivo, tales 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:

1. 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.
2. 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.
3. La revocación de la oferta sólo 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.
4. 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, éste último no estará obligado a conservarlo ni a restituirlo al proveedor.
5. 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.

6. La entrega de obsequios con fines promocionales y prácticas comerciales análogas que, por las circunstancias en que se realicen, coloque al consumidor en el compromiso de contratar la prestación principal, o pagar alguna suma para su obtención, se reputarán desleales y, por tanto, violatorias de los derechos del consumidor.

Artículo 62.- 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 aquéllas que se efectúen por medio postal, telefónico, televisivo, electrónico o similar.

Artículo 63.- Derecho de retracto.

En los supuestos indicados en el artículo anterior, el consumidor tendrá derecho, sin responsabilidad alguna, a retractarse 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, facsímile, 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 éste 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 aquél 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 éste hubiere pagado. La demora en la restitución del monto pagado por el consumidor, dará lugar a que éste 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.

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

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 64.- Oferta de bienes defectuosos, usados o reconstruidos.

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

1. El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor que los bienes son defectuosos, usados 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.
2. El proveedor dedicado a la compraventa 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 65.- Ofertas con otorgamiento de crédito.

Las ofertas de bienes o 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:

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

1. El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor sobre el precio de contado del bien o servicio en cuestión, el monto de la cuota inicial, la tasa de interés, la tasa de interés moratorio, el monto y detalle de cualquier cargo adicional, el número de cuotas o pagos a efectuar y su periodicidad, así como 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.

2. Asimismo, el proveedor también se encuentra obligado a informar al consumidor que tiene derecho a pagar anticipadamente el saldo del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses. Este derecho debe quedar constando en el contrato como una cláusula separada.

3. Al momento de la contratación, los intereses se calcularán sobre el precio de contado del bien o servicio, menos el monto de la cuota inicial 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 períodos vencidos.

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

Artículo 66.- 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.

SECCIÓN V

SISTEMAS

Artículo 67.- Sistemas de comercialización.

Los sistemas o planes de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero, destinadas a la obtención futura de bienes o servicios,

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

deberán ser previamente registrados y autorizados sus contratos por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Las personas físicas y/o jurídicas organizadoras del sistema, las personas físicas y jurídicas 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.

Antes de su ofrecimiento público o generalizado de los sistemas, en los términos y condiciones establecidos en esta Ley, deben ser autorizados por la Dependencia del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que establece el Reglamento a esta Ley, ello de conformidad las costumbres mercantiles y, en particular la necesidad de proteger al consumidor. La autorización así extendida, tendrá una vigencia de tres años. Para la prolongación de la autorización, una vez cumplido el plazo, la empresa interesada podrá solicitar una nueva autorización de contratos.

Para la autorización, el contrato debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Descripción detallada de las calidades ofrecidas, los plazos de cumplimiento, la naturaleza, la extensión y los beneficios, todo en los términos que se definan en el Reglamento de esta Ley, según los bienes y servicios de que se trate.
- b) Comprobación fehaciente de los responsables del cumplimiento de lo ofrecido y lo pactado. Para este fin, la empresa interesada en el ofrecimiento de dichos sistemas, debe ofrecer una garantía, representada por un bono de cumplimiento o un aval bancario, por la suma de US\$250 000,00 (doscientos cincuenta mil dólares americanos) emitido por algunos de los Bancos del Sistema Bancario Nacional o de los Bancos privados fiscalizados por la SUGEG. Del mismo modo, se admiten estos títulos valores emitidos por el Instituto Nacional de Seguros. Además, la empresa interesada en comercializar dichos planes de ventas a plazo, debe depositar, por una sola vez, la suma de US\$5 000,00 (cinco mil dólares americanos) como un canon de entrada. Dicho monto servirá, en caso de ser necesario, para la publicación, en algún periódico de circulación masiva, que comunique a los consumidores el incumplimiento con lo estipulado en este artículo.

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

- c) Demostración de la solvencia económica de los responsables del sistema. Para este fin la empresa interesada, debe satisfacer como mínimo una suficiencia patrimonial de un 30% de total de activos. Del mismo modo, debe satisfacer los parámetros de riesgo y liquidez económica, teniendo como mínimo una relación igual o superior a uno. Correlativamente, para demostrar su solvencia económica, la empresa debe presentar, a conocimiento de la entidad competente que señale el Reglamento a esta Ley, los estados financieros auditados correspondientes al último periodo establecido antes de su solicitud, documentos contables que deben ser realizados por un contador público autorizado. Si no se comprueba satisfactoriamente la solvencia económica, la garantía inicial de US\$250 000,00 servirá como caución suficiente para responder. Si fuera insuficiente, se le previene a la empresa en cuestión, para que en el término de 10 días hábiles, conforme a la ley, haga las gestiones pertinentes para cumplir con los indicadores de solvencia económica.
- d) La posibilidad del retracto en términos de lo que establece esta ley.
- e) El porcentaje de devolución de los montos pagados por el consumidor no podrá ser menor del 50% del total. Dicha devolución no podrá exceder un mes calendario y podrá hacerse en bienes y servicios o en efectivo a elección del consumidor.
- f) 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 contratos.

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

Artículo 68.-Sistemas de tiempo compartido.

Independientemente del nombre, forma o modo que revista el negocio jurídico, se entiende por planes de tiempo compartido aquéllos consistentes en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien inmueble o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos,

mediante el pago de un precio determinado, sin que se transmita el dominio del bien inmueble de que se trate.

Todo sistema o plan de tiempo compartido, deberá ser previamente autorizado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y los agentes comercializadores deberán incluir en los contratos el número de autorización correspondiente.

Artículo 69.- Sistemas de tarjetas de crédito.

Se entenderá como sistemas de tarjetas de crédito, aquellos consistentes en un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya finalidad sea el otorgamiento de un crédito revolutivo al titular de la cuenta (tarjetahabiente) para la adquisición de bienes y servicios, así como para el pago de sumas líquidas y la obtención de dinero en efectivo.

Los sistemas de tarjetas de crédito se regirán por las reglas de aplicación general previstas en esta Ley y por las siguientes disposiciones específicas:

1. Se denomina genéricamente tarjeta de crédito al instrumento material de identificación del tarjetahabiente y del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, en virtud de una relación contractual previa entre el titular de la cuenta y el emisor.

Para efectos de este artículo, se entiende por:

- a. Emisor: agente económico que emite tarjetas de crédito o hace efectivo el pago.
- b. Tarjetahabiente: la persona física o jurídica que, previo contrato con el emisor de la tarjeta, es titular de la línea de crédito revolutivo y quien se hace responsable de todos los cargos incurridos con cargo a aquélla, ya sea personalmente o por las personas autorizadas.
- c. Usuario: toda persona autorizada por el titular para realizar operaciones con tarjeta de crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al tarjetahabiente.

2. Sin perjuicio de cualquier otro que se establezca en el Reglamento de esta Ley, todo contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener los siguientes requisitos mínimos:

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

- a. Plazo de vigencia.
 - b. Monto máximo mensual autorizado.
 - c. Plazo para el pago de las obligaciones por parte del tarjetahabiente.
 - d. Tasa de interés nominal anual y efectiva mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate.
 - e. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate.
 - f. Fecha de corte o cierre contable de las operaciones de período.
 - g. Tipos y montos de cargos administrativos o de permanencia en el sistema.
 - h. Comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
 - i. Procedimiento para el reporte de la pérdida o el robo de la tarjeta.
 - j. Procedimiento y plazos para efectuar reclamaciones.
 - k. Causales de suspensión y de resolución del contrato.
3. Como regla general, los intereses financieros se calcularán día a día sobre los saldos adeudados.
4. Los intereses financieros y/o los intereses moratorios no serán capitalizables.
5. El emisor se encuentra obligado a exhibir al público, en todos sus locales, de forma destacada, la tasa efectiva de financiación aplicable al sistema de tarjeta de crédito.
6. El emisor deberá confeccionar y enviar al tarjetahabiente, mensualmente, un estado de cuenta en el que se detallan las operaciones realizadas por el titular y/o los usuarios. En el Reglamento de esta Ley se establecerá el tipo y el grado de detalle que deberá contener dicha información.
7. El tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la recepción, para impugnar el estado de cuenta.

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

La impugnación no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir sus efectos la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El emisor se encuentra obligado a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus reclamaciones, incluso de manera verbal.

8. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales, mientras no se supere el límite de crédito, siempre y cuando el tarjetahabiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas de la liquidación.

9. El pago del mínimo que figure en el estado de cuenta antes del vencimiento del plazo de impugnación o mientras se sustancia la misma, no conlleva la aceptación de la liquidación practicada por el emisor.

10. El emisor es ajeno a las controversias que surjan entre el tarjetahabiente o el usuario y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas, salvo en aquellos casos en que el emisor hubiera promovido los bienes o servicios de que se trate, o bien al proveedor, pues se entiende que con ello garantiza la calidad del bien o del servicio.

SECCIÓN VI

SOBRE LOS CONTRATOS

Artículo 70.- Formalización contractual.

Cuando la relación de consumo se formalice por escrito, el documento de contrato debe estar redactado en idioma español, con caracteres fácilmente legibles y su contenido debe ser claro, completo y entendible para una persona de mediana formación e inteligencia.

Queda prohibido remitir a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no hayan sido facilitados al consumidor de forma previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

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

En los casos en que en esta Ley, expresamente, requiere de la incorporación de una cláusula separada, la misma se realizará con caracteres destacados y deberá ser especialmente suscrita por el consumidor.

De todo contrato suscrito entre proveedor y consumidor debe suministrarse una copia a éste último.

Artículo 71.- Cláusulas abusivas.

En los contratos celebrados con consumidores, se consideran abusivas aquellas cláusulas que determinen un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe.

La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y contraprestación, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible.

Esta disposición no deberá contravenir lo dispuesto en el artículo 52 relativo a la usura.

De forma indicativa y no exhaustiva, se consideran cláusulas abusivas aquéllas que tengan por objeto o por efecto:

- a. Desnaturalizar las obligaciones.
- b. Conferir al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, el alcance y el cumplimiento de las cláusulas contrato, o de las prestaciones respectivas.
- c. Facultar al proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, o suspender su ejecución sin que medie incumplimiento del consumidor.
- d. Prever un compromiso en firme del consumidor, mientras que la entrada en vigencia del contrato, o la ejecución de las prestaciones por parte del proveedor, queda supeditada a una condición cuya realización depende únicamente de la voluntad de éste.
- e. Imponer al consumidor que no cumpla con sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta.

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

- f. Restringir la obligación del proveedor de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios, o sujetarla al cumplimiento de formalidades no exigidas por la ley.
- g. Obligar al consumidor a cumplir con sus obligaciones aún cuando el proveedor no hubiera cumplido con las suyas.
- h. Excluir o limitar la responsabilidad del proveedor por los daños causados al consumidor con motivo de la relación de consumo, salvo que la ley lo habilite expresamente para ello.
- i. Imponer al consumidor la renuncia a cualquiera de los derechos que esta ley le reconoce, o bien restringir o impedir su legítimo ejercicio.
- j. Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, cuando legalmente no corresponda.
- k. Imponer al consumidor la utilización obligatoria del arbitraje, o la renuncia a derechos procesales establecidos en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas, principalmente en materia de ejecución de garantías.
- l. Establecer el silencio del consumidor como aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato.
- m. 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.
- n. Infringir normas de protección del medio ambiente o posibilitar su violación.

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

Lo dispuesto en este artículo será de aplicación general a todas las modalidades 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 opuesta.

Artículo 72.- Interpretación del contrato.

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 73.- Contrato de adhesión.

Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión aquél 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 de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado 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.

Este tipo de contratos deberá registrarse ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de forma previa a su comercialización.

Artículo 74.- Terminación anticipada.

En los contratos de adhesión referentes a la prestación periódica de servicios, tales como revistas, periódicos, tarjetas de crédito, televisión satelital o por cable u otros similares, 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

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

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 75.- 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 76.- 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 77.- Sobre la prestación efectiva de los servicios.

El proveedor deberá garantizarle al consumidor al prestarle cualquier servicio que el monto cobrado como contraprestación corresponderá a lo efectivamente recibido por el consumidor.

SECCIÓN VII

SOBRE LA GARANTÍA

Artículo 78.- 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.

Artículo 79.- 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 dos meses.

El plazo de la garantía empezará a regir a partir de la entrega del bien o la provisión del servicio que se entenderá hecha en el día que figure en la factura o en el comprobante que documente la contratación, salvo prueba en contrario.

Artículo 80.- 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 de la factura.

Artículo 81.- Garantía en bienes duraderos.

Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera, la garantía a que se refiere el artículo anterior se regirá por las siguientes disposiciones específicas:

1. 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, su titular tiene derecho a las siguientes alternativas:

- a. Sustitución del bien por uno de las mismas características.
- b. La reparación del bien.
- c. La devolución del valor pagado.

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

La ejecución de la garantía será gratuita para su titular, incluirá todos los gastos administrativos, legales y todos aquellos que se generen como consecuencia de su efectivo cumplimiento.

2. El titular podrá optar en primer término por la reparación del bien o su sustitución, salvo en el caso de que alguna de estas dos opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el titular comunique al proveedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.

3. La reparación o la sustitución de bienes se ajustará a las siguientes reglas:

- a. El servicio de reparación será gratuito y comprenderá los gastos relacionados con repuestos y mano de obra.

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

b. Cuando se 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.

c. 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.

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

e. 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.

f. Si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue presentando defectos, el titular tendrá derecho a solicitar la sustitución del bien.

4. Cuando se determine que no es posible la reparación ni la sustitución del bien, o en los casos en que éstas no se hayan llevado a cabo en el plazo previsto en el inciso c) del numeral anterior, el titular de la garantía 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.

Artículo 82.- 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 83.- 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.

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

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 84.- Restricción al uso de la expresión.

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

Artículo 85.- Garantía en servicios de reparación o mantenimiento.

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

1. 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.
2. En todo servicio de reparación o mantenimiento se entiende implícita la obligación del proveedor al empleo de repuestos y componentes nuevos.
3. 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 aquél. Alternativamente, el consumidor podrá requerir la devolución del precio pagado por la prestación del servicio.
4. 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 86.- 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.

Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades penales o civiles previstas en la ley, cuando el deterioro o pérdida ocurra dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.

Artículo 87.- 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 88.- 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 89.- 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 tres meses o diez mil (10,000) kilómetros, lo que ocurra primero.

Artículo 90.- 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 91.- Rechazo de la garantía.

El proveedor podrá rechazar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien o servicio se haya realizado en forma contraria a las instrucciones suministradas por el proveedor.

Los manuales de instrucciones deberán ser proporcionados en español. De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en español, el proveedor no podrá rechazar el cumplimiento de la garantía invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso evidencie una falta de cuidado o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubieran prevenido el uso inadecuado.

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

Artículo 92.- 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.

SECCIÓN VIII

SOBRE LA VERIFICACIÓN, IMPORTACIÓN E INTERNACIÓN DE PRODUCTOS

Artículo 93.- 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 y reglamentaciones relativas a calidad, seguridad, salud y medio ambiente.

En las importaciones, la verificación podrá realizarse antes de la nacionalización de los bienes, pero de manera excepcional, a fin de que la misma no se convierta en un obstáculo no arancelario a las importaciones.

Artículo 94.- 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.

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

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, cuando exista evidencia comprobada de que los mismos no cumplen con la normativa técnica respectiva ni con los estándares de calidad correspondientes.

CAPITULO V

DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR

Artículo 95.- 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.
- 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.

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

- 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 el artículo 103.
- 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.

CAPITULO VI

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Artículo 96.- 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 97.- 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.

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

Devengarán una dieta por sesión, equivalente a un quince por ciento del menor 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.

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.

Artículo 98.-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.

Artículo 99.-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 100 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.

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

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 100.-Impedimento, excusa y recusación.

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

Artículo 101.-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 o sistemas de tiempo compartido, cuando se viole lo prescrito en los artículos 67 y 68 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.
- e. Ordenar, la sustitución del bien por uno de las mismas características, la reparación del bien, o la devolución del valor pagado, 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 130 de esta Ley.

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

e. 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.

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.

CAPITULO VII

ACCESO A LA JUSTICIA Y NORMAS DE PROCEDIMIENTO

Artículo 102.-Tutela

Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por esta Ley, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela. Con ese propósito, se podrá acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que éstas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial.

Artículo 103.- Defensa colectiva.

La defensa en vía administrativa y judicial 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.

Artículo 104.- 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 105.- 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

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

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 éste no deniegue la misma en forma inequívoca.

Artículo 106.- 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.

Artículo 107.-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 108.-Principios.

La Comisión Nacional del Consumidor regirá sus actuaciones sujeto a los principios de oralidad, celeridad e inmediación 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 109.-Inicio del procedimiento.

El procedimiento podrá iniciarse de oficio o por la presentación de una denuncia. Cualquier persona física o jurídica tiene derecho a denunciar ante la Comisión Nacional del Consumidor las violaciones a las disposiciones de esta Ley. Los órganos de la administración pública podrán denunciar ante la

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

Comisión Nacional del Consumidor la afectación de derechos e intereses colectivos de los consumidores en los términos dispuestos en la presente ley.

Artículo 110.-Requisitos de la denuncia.

Toda denuncia deberá presentarse por escrito firmado y cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

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

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

Artículo 111.-Admisibilidad y subsanación.

El órgano técnico contará con un plazo de diez (10) días hábiles para estudiar y pronunciarse sobre la admisibilidad de la denuncia. Las denuncias notoriamente improcedentes o inadmisibles serán rechazadas de plano.

Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva, o no llene los requisitos indicados en el artículo anterior, se prevendrá al denunciante que corrija los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, de no corregirlos, la denuncia será rechazada de plano.

La resolución correspondiente será elevada a la Comisión para su confirmación o rechazo, sin perjuicio de la facultad que tiene la Comisión para determinar si procede su trámite de oficio, cuando las circunstancias del caso así lo ameriten, por encontrarse involucrada la salud o seguridad de las personas, o la protección del ambiente.

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

Contra la resolución de la Comisión que rechaza una denuncia, únicamente procede el recurso de revocatoria, que deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación.

Artículo 112.- Notificaciones.

La notificación al denunciante deberá realizarse en el lugar indicado por éste.

La notificación al proveedor deberá realizarse de acuerdo con el siguiente orden prelatorio:

1. En el lugar o medio indicado por éste.
2. En el establecimiento comercial, entiéndase agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
3. En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior, estuviere cerrada o no existiere.
4. En el domicilio social establecido por el Registro Público de la Propiedad.
5. En el domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal.
6. En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley de Notificaciones y otras comunicaciones judiciales, Ley 7637 del 21 de octubre de 1996.

Artículo 113.-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, éste producirá los efectos previstos en el artículo 9 de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12 de esa misma Ley.

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

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.

Una vez iniciada la audiencia y a instancia de ambas partes, el conciliador podrá suspenderla por una única vez, debiendo reanudarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes.

Artículo 114.-Auto de apertura y traslado de cargos.

Concluida la etapa de conciliación en los casos que corresponda, se procederá a dar inicio al procedimiento con el respectivo traslado de cargos.

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

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

Cuando corresponda, también se especificarán las medidas cautelares que haya dispuesto la Comisión Nacional del Consumidor, sin perjuicio de las que se puedan adoptar con posterioridad durante el trámite del procedimiento.

Contra esta resolución cabrá recurso de revocatoria que deberá ser interpuesto dentro del tercer (3) día hábil inmediato a su notificación

Artículo 115.-Comparecencia.

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

La citación a la comparecencia se hará con diez (10) días hábiles de anticipación.

De lo actuado en la comparecencia se levantará el acta respectiva.

Artículo 116.-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

Artículo 117.-Resolución final.

Concluida la instrucción del expediente, será trasladado a la Comisión Nacional del Consumidor para su resolución final.

La Comisión deberá dictar su fallo en un plazo no mayor de quince días hábiles. En casos excepcionales, el plazo podrá ampliarse hasta por un plazo igual.

Artículo 118.- 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 119.- 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:

1. Actual o potencial riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores,
2. Afectación del ambiente,
3. Incumplimiento de los estándares de calidad o reglamentos técnicos respectivos,

4. Reincidencia según los términos dispuestos en esta ley.
5. Lesión directa o potencial a los intereses de la generalidad de los consumidores.

Artículo 120.-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 el sustanciamiento 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 121.-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 122.- Arbitraje.

En cualquier etapa del procedimiento, incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someter su diferendo a arbitraje, que se regirá por lo dispuesto en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. No obstante, la Comisión será competente para

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

seguir de oficio con el procedimiento, si con el análisis de los hechos denunciados considera que podrían afectarse intereses generales.

Se tendrán por no puestas las cláusulas arbitrales que impidan al consumidor el acceso a la justicia administrativa o judicial como mecanismo para menoscabar sus derechos.

Artículo 123.- Infracciones.

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

1. Con una multa de uno a doscientos cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los incisos g), h), i), j) y k) del artículo 43, en el inciso c) del artículo 50 y en los artículos 54.1, 54.3, 54.4, 54.5, 54.6, 55, 56, 57, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 78, 81, 82, 84, 85, 89 y 92.
2. Con una multa de cinco a trescientos cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los incisos a) y c) del artículo 50 de esta Ley. La sanción se incrementará en doble cuando se trate de bienes que formen parte de la canasta básica.
3. Con una multa de diez a ciento cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en el artículo 51 de esta Ley.
4. Con una multa de veinticinco a quinientos salarios base las infracciones a lo dispuesto en los artículos 53, 54.2 y 93 de esta Ley.
5. Con una multa de cinco a setenta y cinco salarios base las infracciones a lo dispuesto en los artículos 67 y 68 de esta Ley.
6. Con una multa de quince a setenta y cinco salarios base las siguientes conductas:
 - a. 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 93 de esta Ley, o el suministro de información inexacta o documentación falsa.

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

b. 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.

7. Con una multa de cuarenta a doscientos cincuenta salarios base la manipulación, traslado o disposición de bienes cautelarmente inmovilizados.

8. Con una multa de cinco a setenta y cinco salarios base la presentación de una denuncia temeraria, entendida ésta en los términos y con los alcances definidos en el artículo 2 de esta Ley.

Artículo 124.-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 125.- 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 VIII

DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

Artículo 126.-Organización de consumidores.

Se entenderá por Organización de Consumidores, toda aquella asociación constituida al amparo de la Ley de Asociaciones, No. 218 del 8 de agosto de 1939, cuyo objeto sea la protección y defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, así como promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.

Las asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones de idénticos fines.

Artículo 127.-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. Efectuar actividades comerciales, religiosas o políticas.
- b. Recibir directa o indirectamente donaciones, aportes o contribuciones de proveedores, ni publicidad paga por éstos.
- c. Realizar una explotación comercial selectiva de la información y consejos que ofrezcan al consumidor.
- d. Utilizar medios o acciones injuriantes o difamatorias que dañen o atenten contra la imagen de los proveedores.

Artículo 128.- Fines.

Entre otras, serán finalidades de las asociaciones de consumidores:

- a. Promover y proteger los derechos de los consumidores.
- b. Representar los intereses colectivos y difusos 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 129.- Acreditación.

Para efectos de lo dispuesto en el inciso b) del artículo anterior, las asociaciones de consumidores deberán estar registradas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, conforme al procedimiento previsto en el Reglamento de esta Ley.

Artículo 130.- Delitos en perjuicio del consumidor.

Se entiende por usura el tipo de interés al que se concede un préstamo, excesivamente elevado comparado con el tipo existente en ese momento en el mercado (en algunas ocasiones puede considerarse ilegal). En sentido más amplio, se puede emplear para 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.

Las penas de los delitos de "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 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

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

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, 54, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 y 65 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora.

En esos casos, la Comisión Nacional del Consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 101 de la presente Ley.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 131.- 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 132. Documentos e información.

Los agentes económicos, a requerimiento de la Comisión para Promover la Competencia, de la Comisión Nacional del Consumidor, y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, están obligados a:

- a) Entregar, con carácter de declaración jurada, los informes y los documentos que se consideren necesarios para garantizar el ejercicio de sus funciones. La información 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 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) niege(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 133. 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 134. Transferencias de recursos.

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

Artículo 135.- 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 136.- 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 del monto ordenado.

Artículo 137.- 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 138.- 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.

Artículo 139.- Reforma al artículo 10 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativo, Ley N° 8220 del 4 de mayo de 2002.

Refórmese el artículo 10 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N.º 8220, de 4 de marzo de 2002, cuyo texto dirá:

“Artículo 10.-Responsabilidad de la Administración y el funcionario

El administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esta Ley.

La responsabilidad de la Administración se regirá por lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública; la responsabilidad civil y administrativa del funcionario público, por sus artículos 199 y siguientes, y 358 y siguientes; la responsabilidad penal del funcionario público, conforme lo ordena la legislación penal.

Para los efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se considerarán los siguientes incumplimientos específicos de la presente Ley

1.- *Como faltas graves:*

a) *No respetar la presentación única de documentos.*

b) *No respetar las competencias.*

c) *No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.*

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

- d) No informar sobre el trámite.*
- e) No coordinar institucionalmente.*
- f) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.*

2.- Como faltas gravísimas:

- a) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.*
- b) No resolver ni calificar dentro del plazo establecido.*
- c) No acatar las recomendaciones realizadas por la Dirección de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley y los principios de mejora regulatoria.*
- d) No aplicar la evaluación costo-beneficio de la regulación cuando corresponda”.*

Artículo 140.- Adiciones a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativo, Ley N° 8220 del 4 de mayo de 2002.

Adiciónense los artículos 11, 12, a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N.º 8220, de 4 de marzo de 2002, cuyos textos dirán:

“Artículo 11.- Sanciones administrativas

De conformidad con los hechos generadores de responsabilidad señalados en el artículo 10 anterior, las sanciones administrativas podrán ser impuestas por el órgano de la entidad que ostente la potestad disciplinaria. Dichas sanciones consistirán en lo siguiente:

a) Para faltas graves:

- 1.- Amonestación escrita, o bien.*
- 2.- Amonestación escrita publicada en La Gaceta.*

b) Para faltas gravísimas:

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

1.- Suspensión sin goce de salario o estipendio, correspondiente a un plazo de ocho a treinta días, o bien.

2.- Destitución sin responsabilidad patronal, cuando el caso así lo amerite.

Artículo 12.- Órgano aplicador de la Ley

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, será el encargado de velar por el cumplimiento de esta Ley”.

Artículo 141.- Derogación. Se deroga la Ley 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, publicada en la Gaceta N° 14 del 19 de enero de 1995.

Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, a los veinte días del mes de enero de dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ

MARCO A. VARGAS DÍAZ

Ministro de Economía, Industria y Comercio