

14 de junio del 2018

## **MEIC informa acciones tomadas sobre incumplimiento de viaje al Mundial de Rusia 2018**

Ante el incumplimiento de contrato de paquetes turísticos para viajar a Rusia a la Copa Mundial de Fútbol, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), informa lo siguiente:

### **Acciones:**

- El MEIC por medio de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), se encuentra realizando un monitoreo de la situación y ha requerido información de la empresa respecto a: número de paquetes vendidos, monto pagado por los consumidores, número de consumidores que han sido reubicados en otros vuelos y cantidad de consumidores a los que no ha sido posible encontrarles una alternativa de cumplimiento, con el fin de conocer de manera certera la dimensión del incumplimiento y las acciones correctivas.
- De acuerdo con información facilitada por la empresa DESTINOS TV.COM S.A., el proveedor denominado WORLDWIDE CHARTER GROUP, le incumplió el contrato de suministro de transporte aéreo; hecho que abarcó a otras agencias de viajes en México, Argentina, Perú y Costa Rica. Esto ocasionó que la empresa intentara contratar un avión de salvamento para cubrir la ruta del “Avión de los Ticos”, situación que no se materializó.
- Lo anterior, toma relevancia en el sentido de que el comerciante es responsable de procurar gestionar de modo diligente su empresa, a la vez que la ley le asigna responsabilidades por una inadecuada administración que van, desde simples sanciones administrativas (multas), hasta responsabilidades monetarias por daños y perjuicios o de tipo penal, las cuales deben ser ventiladas en sede judicial.
- Sobre este caso se cuenta con información de que la empresa gestionó la reserva y contratación del vuelo chárter que llevaría a los costarricenses al Mundial de Rusia 2018 y que el proveedor le incumplió. Por lo tanto, se mantiene en análisis como un incumplimiento contractual, sin que por el momento se cuente con elementos para identificar una posible estafa en perjuicio de los consumidores.
- Bajo estos supuestos resulta imposible para el MEIC, prever una situación de este tipo, sin embargo una vez acontecida, se ofrece acompañamiento, asesoría e información. En este sentido, los consumidores cuentan con un plazo de dos meses para presentar la denuncia, la cual puede realizar de vía Web en siguiente link: [https://www.consumo.go.cr/tramites\\_servicios/denuncias.aspx](https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx) .

- Por otro lado, el MEIC trabaja en la reformulación del reglamento a la Ley 7472, específicamente en el capítulo sobre ventas a plazo o de ejecución futura de servicios, cuyo borrador salió a consulta pública el 8 de febrero del 2018 y se encuentra disponible en el siguiente link:  
<https://www.consumo.go.cr/noticias/comunicados.aspx>

### **Derechos de los consumidores:**

- Aceptar el cambio de condiciones para viajar a Rusia en vuelos comerciales para asistir a los partidos de fútbol previstos originalmente.
- Aceptar un cambio en las condiciones y asistir a algunas de las fechas previstas para los partidos de fútbol.
- Rechazar cualquier opción que considere constituya una afectación a sus derechos.
- En cualquiera de los casos anteriores, se producen derechos compensatorios a favor de los consumidores. Cuando los incumplimientos son parciales el consumidor tendrá derecho a que se le devuelva la porción no disfrutada del viaje y cuando son totales, a la devolución total de lo pagado.
- El consumidor puede, **si resulta de su conveniencia**, aceptar compensaciones en especie, por ejemplo: tours, más días de hospedaje, obsequios, entre otros.
- En caso de que haya pagado el paquete con tarjeta de crédito o débito, puede solicitar el contracargo al banco emisor por el servicio no prestado.
- Nadie puede obligar a un consumidor a aceptar compensaciones en especie o variaciones que menoscaben el objeto contractual.
- Si producto de los incumplimientos se producen daños y perjuicios, el consumidor tiene derecho a reclamarlos en sede judicial.

---

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa  
Evelyn Arroyo Santamaría  
earroyo@meic.go.cr  
Tel.2549 1400, ext. 240