



**MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

Comercios tipo “Outlet”

Disposición de la información
brindada al consumidor información,
según la Ley N°7472 y su
Reglamento, Decreto Ejecutivo
N°37899-MEIC



FISCALIZACIÓN DE MERCADO



Legislación aplicable

Constitución Política Artículo 46

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.

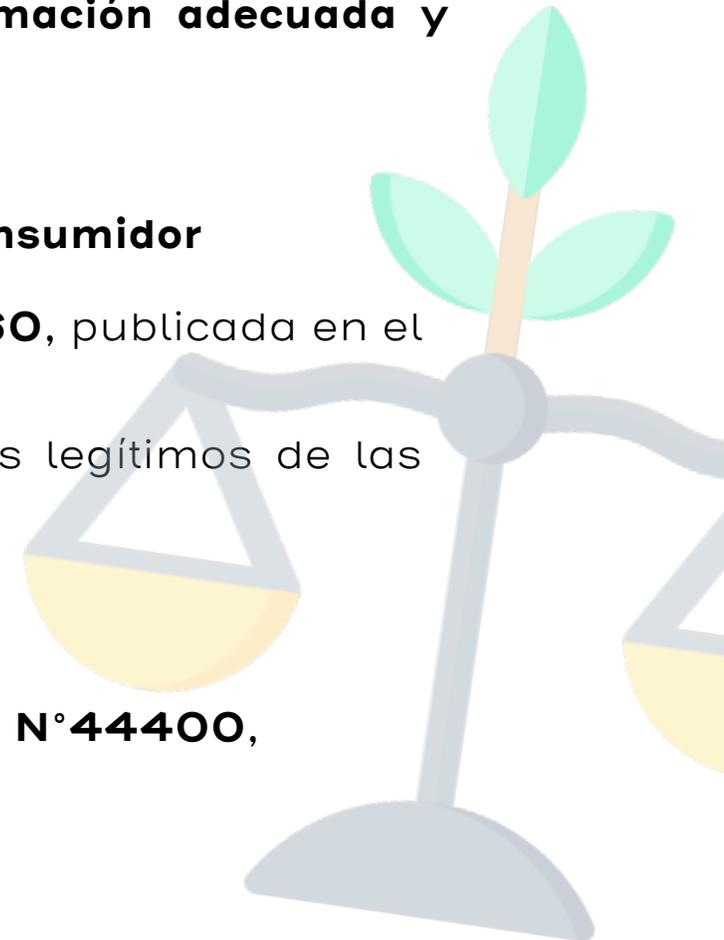
Ley N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

- Vigente desde 1995 y **reformada por medio de la Ley N°10360**, publicada en el 2023.
- Busca proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras.

Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC Reglamento a la Ley N°7472

- Vigente desde 2013 y **reformado en 2024 por medio del D.E. N°44400**, publicado el 19 de abril de 2024.





Obligaciones del comerciante

Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado.

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 43 de la Ley.

Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo.

Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes.



Artículo 34 y 39, Ley N°7472



Ficha Técnica

Fiscalización de mercado en los comercios tipo “Outlet”, respecto a la disposición de la información brindada al consumidor

Objetivo:

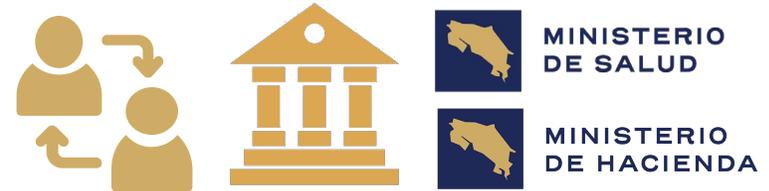
Determinar el cumplimiento de la Ley N°7472 y su Reglamento, el Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC, en aras de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras.



Total de
comercios tipo
outlet visitados



Del 26 al 30 de
mayo del 2025, en
San José, Alajuela,
Heredia y Cartago



Cooperación interinstitucional:
El trabajo de campo se llevó en conjunto con la Unidad de Normalización y Control del MS y con la Policía de Control Fiscal del MH.



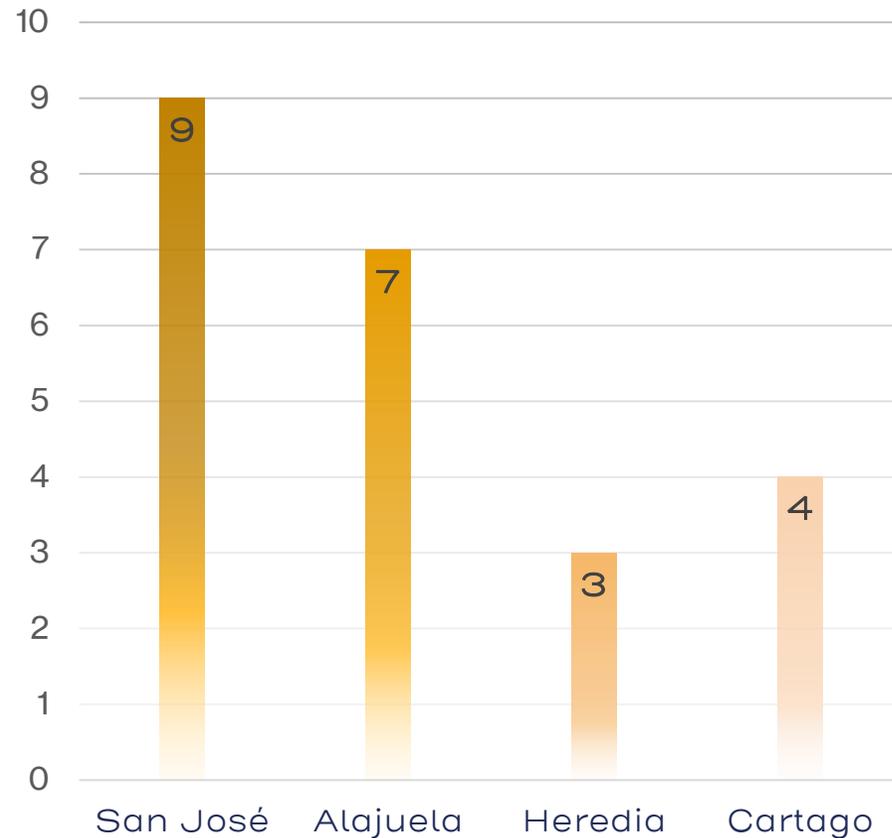
Variables fiscalizadas





 23

Comercios visitados



N°	Nombre comercial	Ubicación
1	American Sale	Alajuela
2	Top Outlet Alajuela	Alajuela
3	Master Outlet	Alajuela
4	Happy Outlet	Alajuela
5	Ganga Outlet	Alajuela
6	Mi tienda hogar	Alajuela
7	Trendy Outlet	Alajuela
8	Todo Outlet	Cartago
9	Grand Mega Outlet	Cartago
10	D' Todo Outlet	Cartago
11	Top Outlet Cartago	Cartago
12	Punto Outlet	Heredia
13	Planet Outlet	Heredia
14	Outlet Lagunilla	Heredia
15	Multi Outlet	San José
16	Outlet La Bodega USA	San José
17	Crazy Outlet	San José
18	Outlet Box	San José
19	American Outlet Guadalupe	San José
20	Outlet Favorito	San José
21	Deluxe Outlet	San José
22	Vip Outlet	San José
23	King Outlet	San José



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

Comercios tipo “Outlet”

Disposición de la información brindada al consumidor información, según la Ley N°7472 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC



PRINCIPALES RESULTADOS



Cumplimiento de la normativa

96%

Incumplió con una o
más de las variables
fiscalizadas por el
MEIC

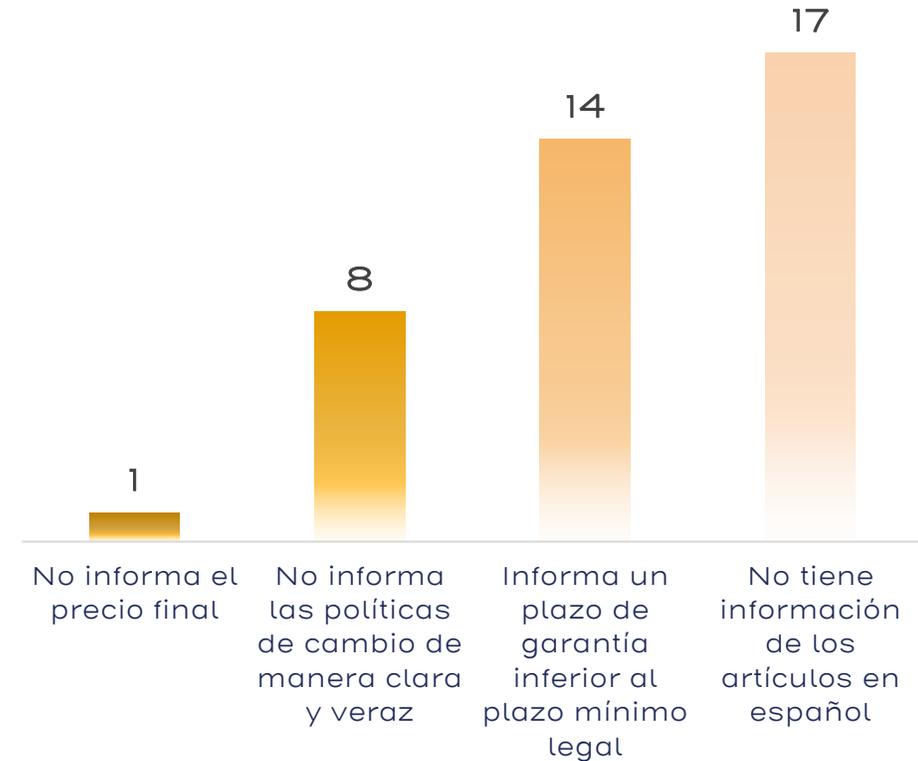
(22 comercios)

4%

Cumplió el total de
las variables
fiscalizadas por el
MEIC

(1 comercio)

Incumplimientos generales



Los datos corresponden a los 22 comercios visitados que incumplieron con una o más de las variables fiscalizadas por el MEIC.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

Ejemplos de
productos
sin
información
en español



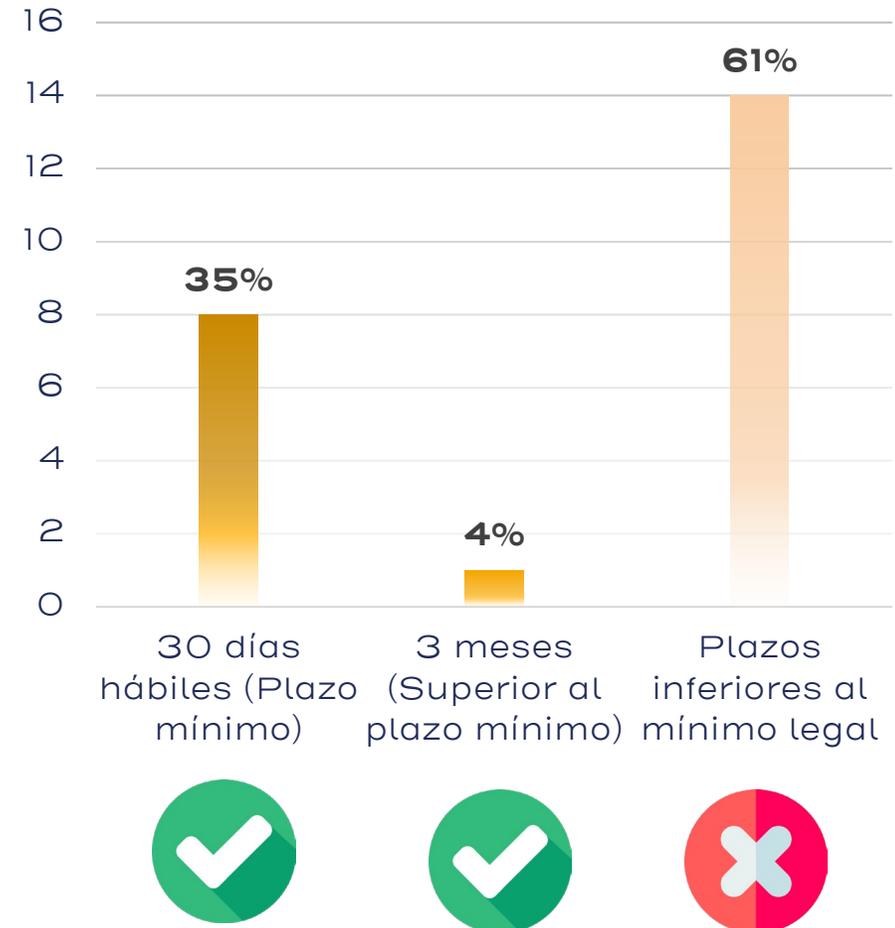


Plazo de garantía

- El plazo mínimo de garantía es de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien.
- Si el comerciante o proveedor otorga plazos mayores, estos prevalecen en beneficio del consumidor.
- El comerciante o proveedor es aquel que desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización.

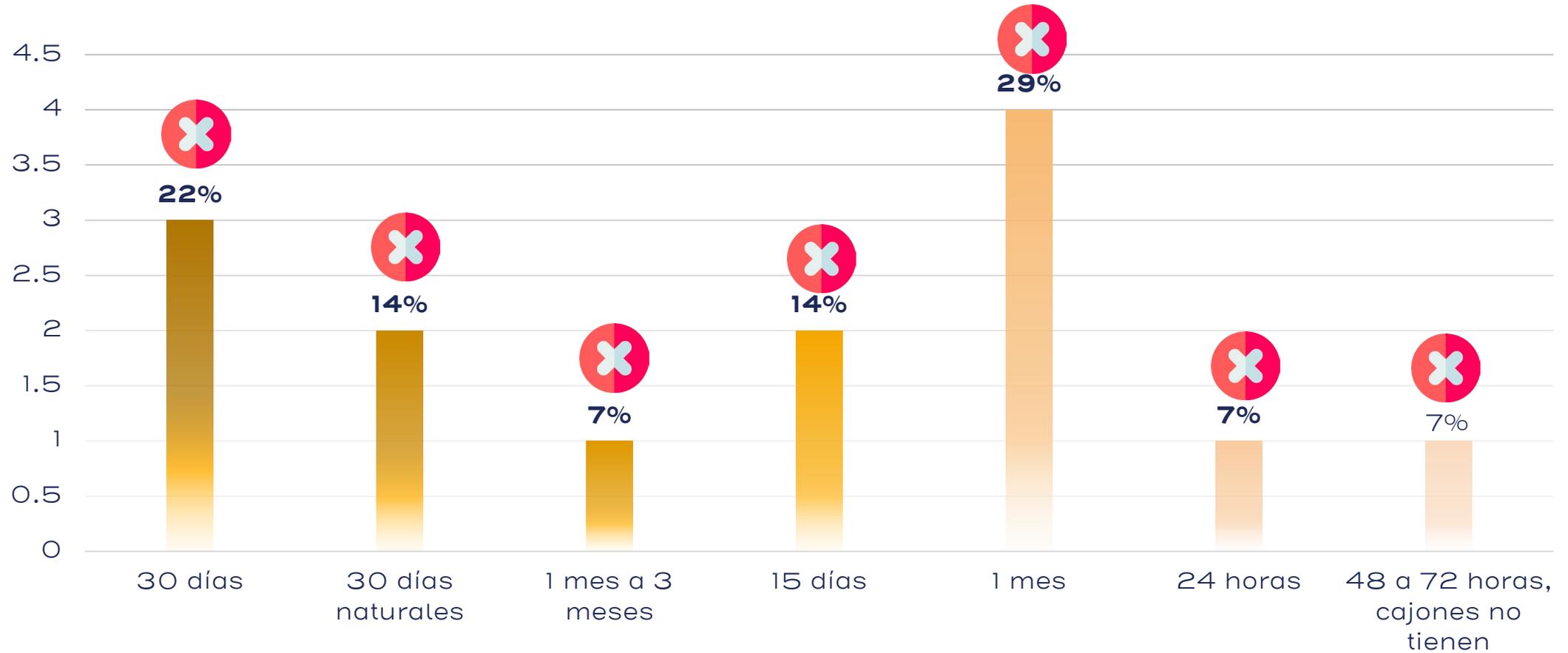
Artículos 2, 34 y 43 Ley N°7472 y 47 y 50 Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC

Plazos de garantía que informan al consumidor





Del 61% de comercios que informa plazos menores de garantía





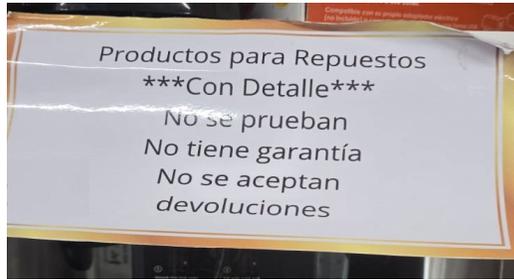
MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

Ejemplos de productos con plazo menor de garantía



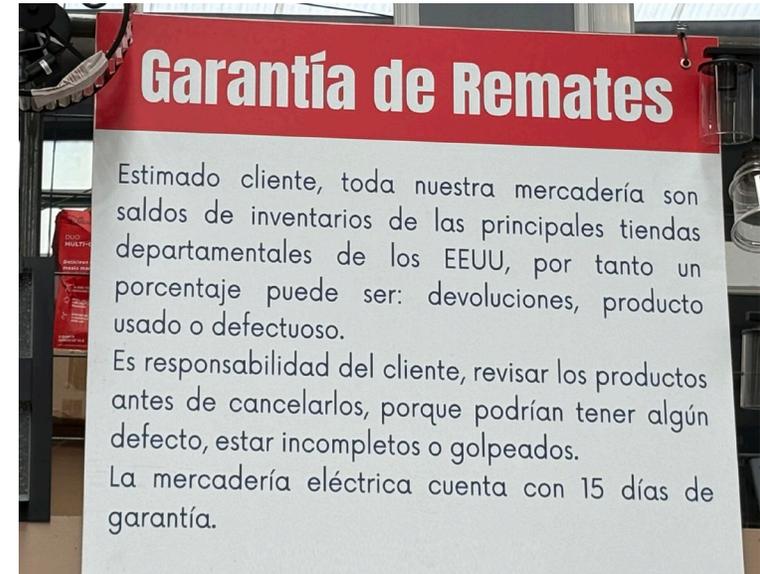
Informan que los productos no tienen garantía.



Informan que productos en descuento no tienen garantía.



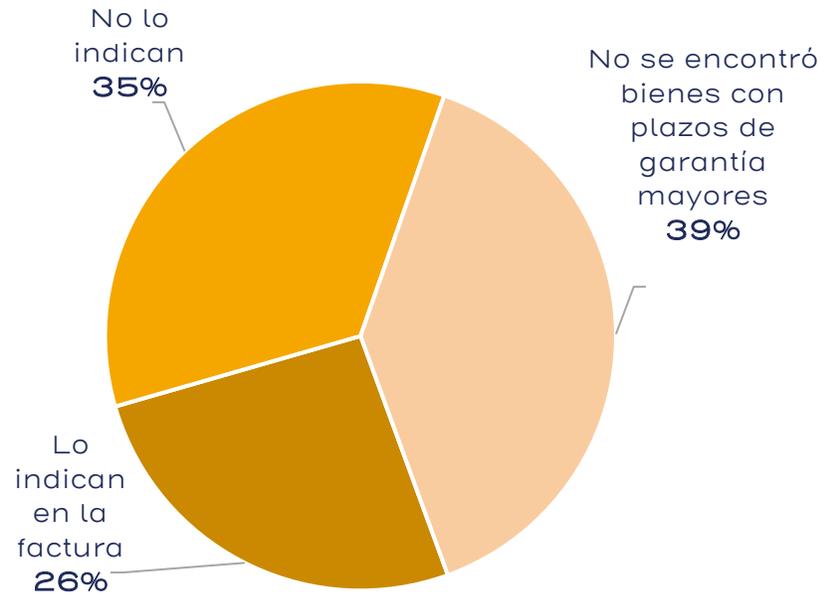
Informa un plazo de 1 día, menor al mínimo legal.



15 días de garantía no cumplen con el mínimo legal de 30 días hábiles.



¿Informa que, en caso de plazos de garantía mayores ofrecidos por los proveedores, estos prevalecen?



Si el comerciante o proveedor (productores fabricantes, importadores, distribuidores o comerciantes) otorga plazos mayores, estos prevalecen en beneficio del consumidor

Plazo de garantía **mayor a 30 días hábiles**



1 año de garantía

Si el fabricante ofrece **3 años de garantía**, el comerciante está obligado a respetar este plazo.

No puede limitar el plazo a 30 días hábiles.



2 años de garantía



Incumplimiento: **información omisa** en la constancia de garantía

78%

No informa los **derechos del consumidor** (devolución del dinero, cambio del bien o reparación gratuita).

65%

No informa el **procedimiento** para hacerla efectiva.

65%

No informa el **plazo** de vigencia de garantía de acuerdo con la normativa.

61%

No informa el **objeto (producto)** cubierto por la garantía.

57%

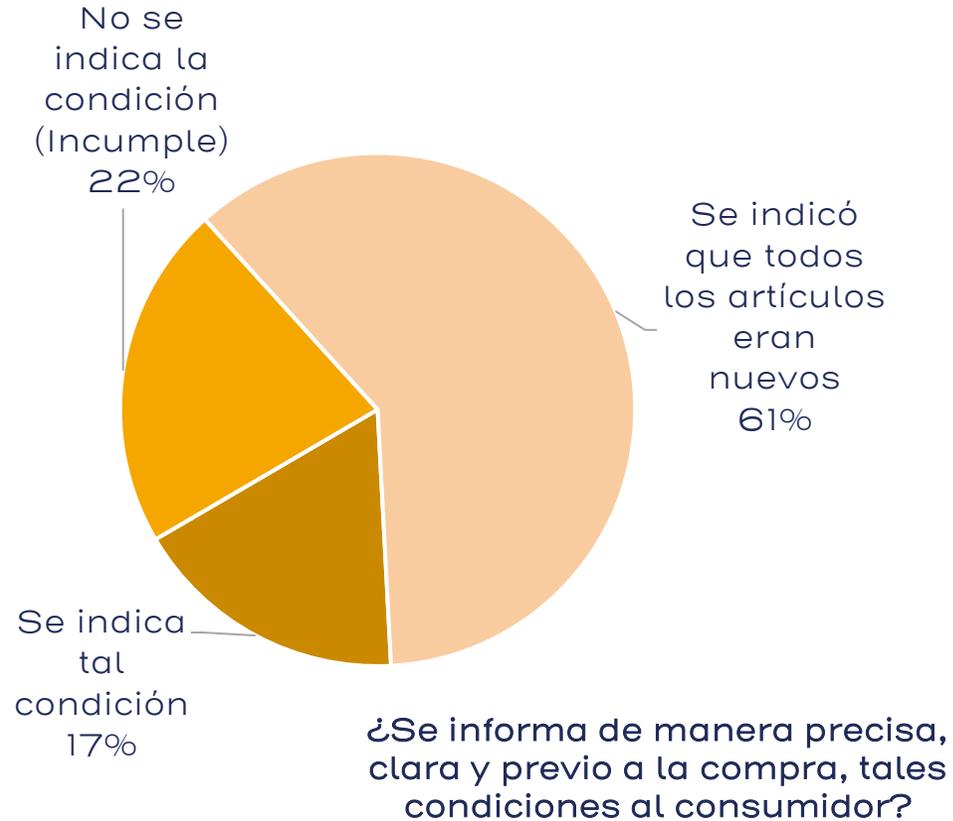
No informa el **alcance territorial** de la garantía.

48%

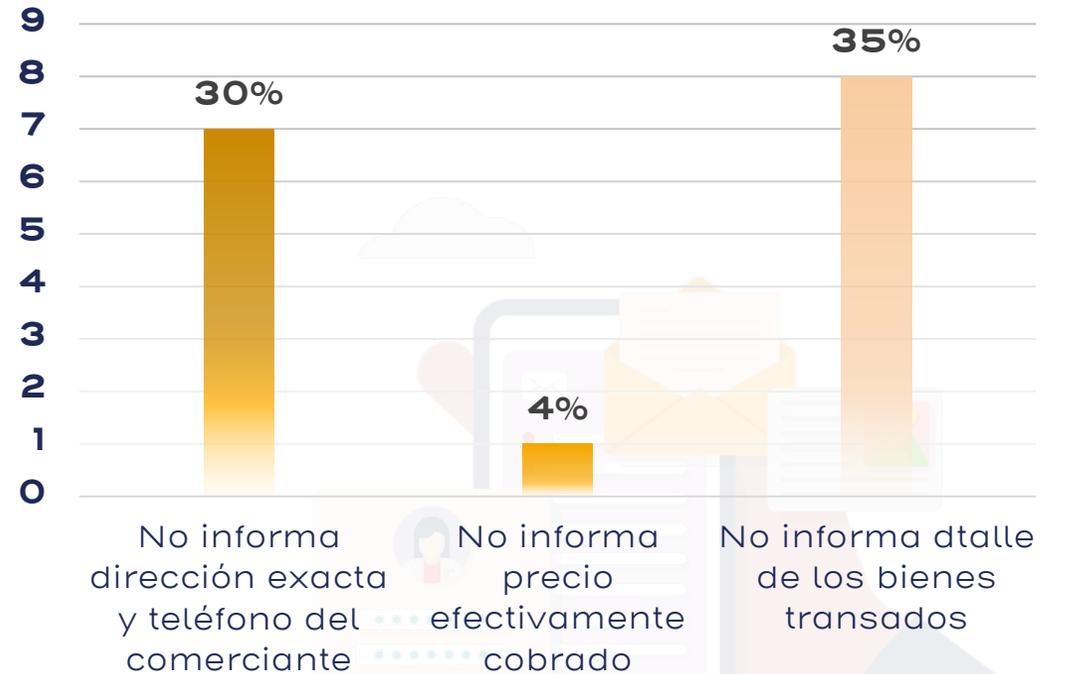
No informa la **persona** que la extiende y es responsable de hacerla efectiva.



Información de productos **usados, reconstruidos, refaccionados, de retorno o de exhibición**

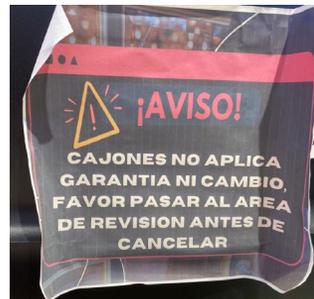


Incumplimiento: **información omisa** en el comprobante de compra o la factura



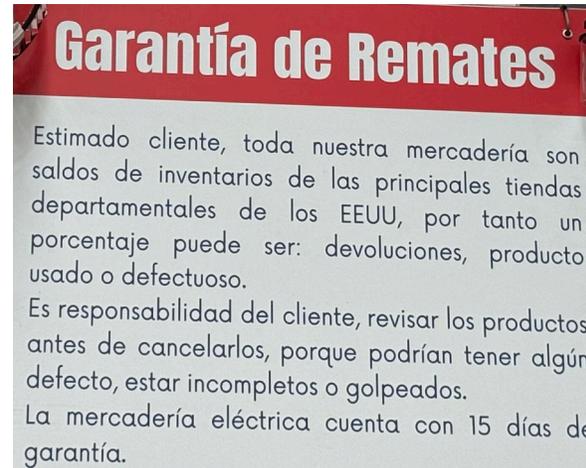


Ejemplos de falta de claridad y veracidad en la información



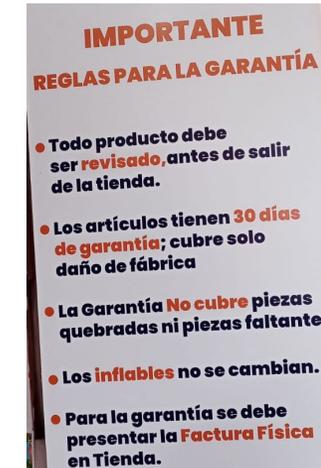
Se informa que los productos de cajones no tienen garantía.

Todos los productos tienen garantía de acuerdo con el artículo 43 de la Ley N°7472.



Informar que el consumidor debe revisar el artículo antes de cancelarlo, se entiende como una renuncia anticipada a su derecho de garantía, lo cual incumple con la normativa.

La responsabilidad del comerciante no puede ser delegada al consumidor.



- Informar que la garantía no cubre piezas quebradas ni faltantes.
- Indicar que los inflables no se cambian.
- Plazo de garantía de solo 30 días.

Limitan el derecho de garantía — que es irrenunciable—, la información no es clara ni veraz, en apego a la normativa.



22

Prevenciones

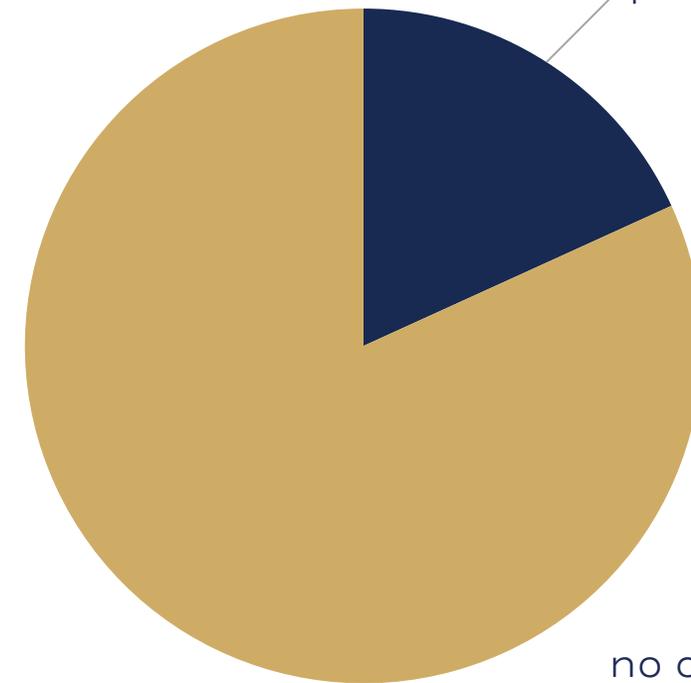
a los
comercios
para que
corrigieran la
información de
acuerdo con la
normativa.

82%

Que NO cumplió:

- 39% respondió, sin embargo, no corrigió de acuerdo con la normativa.
- 61% no dio respuesta a la prevención.

Acciones correctivas



18%
cumplió
con lo
prevenido

82%
no cumplió con
lo prevenido

Se está en trámite de presentar la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor.



Sanciones a las que se exponen los comercios

Año	Semestre/ PERÍODO	Salario base	Multa 10 salarios	Multa 40 salarios
2015	1° semestre	₡252 900	₡2 529 000	₡10 116 000
	2° semestre	₡253 150	₡2 531 500	₡10 126 000
2016	1° semestre	₡255 700	₡2 557 000	₡10 228 000
	2° semestre	₡257 650	₡2 576 500	₡10 306 000
2017	1° semestre	₡260 250	₡2 602 500	₡10 410 000
	2° semestre	₡262 900	₡2 629 000	₡10 516 000
2018	1° semestre	₡267 000	₡2 670 000	₡10 680 000
	2° semestre	₡270 750	₡2 707 500	₡10 830 000
2019	1° semestre	₡274 500	₡2 745 000	₡10 980 000
	2° semestre	₡278 250	₡2 782 500	₡11 130 000
2020-2023	1° semestre 2020 al 9/03/23	₡287 000	₡2 870 000	₡11 480 000
2023	10/03/23 al 02/08/2023*	₡325 085	₡3 250 850	₡13 003 400
2025	A partir del 3/8/2023**	₡462 200	₡4 622 000	₡18 488 000

Artículo 57, Ley N°7472



Si considera que sus derechos han sido vulnerados y desea presentar su denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor:

1. Ingrese a <https://www.meic.go.cr/> y diríjase al apartado trámites y servicios para registrarse en el sistema.

2. Una vez que se ha registrado, descargue el formulario respectivo en el apartado de denuncias y complete la información necesaria.



Artículo 57, Ley N°7472

3. Tiene **6 meses** para presentar su denuncia. Este plazo se cuenta a partir del momento en el que se percata del incumplimiento por parte del comercio.

Recuerde, este es un trámite 100% gratuito



**MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**www.meic.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-consumo (800-266 78 66)**

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.

Ilustraciones diseñadas por Storyset.com



**MINISTERIO DE
HACIENDA**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

Compromiso con el consumidor y la salud de los costarricenses

MS - MEIC - POLICÍA DE CONTROL
FISCAL





SE VISITARON 23 ESTABLECIMIENTOS DEL 26 AL 30 MAYO DEL 2025

Se decomisaron 3.514 productos

- Medicamentos.
- Suplementos a la dieta.
- Alimentos.
- Cosméticos.
- Químicos e higiénicos y plaguicidas de uso doméstico.





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

SE VISITARON 23 ESTABLECIMIENTOS

DEL 26 AL 30 MAYO DEL 2025

Irregularidades detectadas:



Frascos abiertos,
derrames de líquidos
entre otros.

Ausencia de
registro
sanitario

Productos
vencidos,
deteriorados,
con etiquetas
ilegibles.

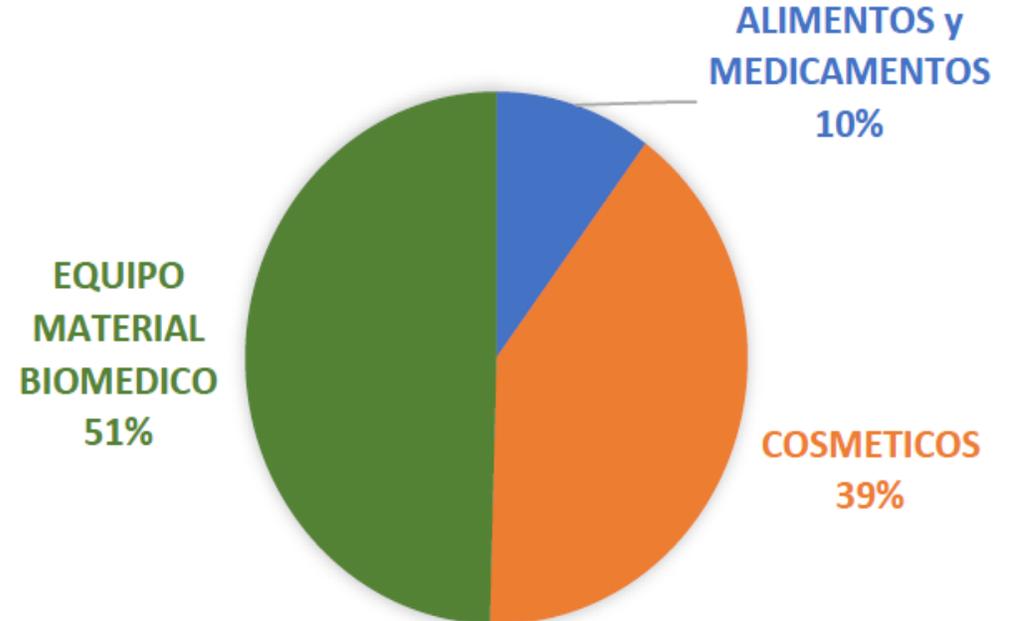


IRREGULARIDADES EN 20 COMERCIOS, DECOMISO DE 1.093 UNIDADES

Los productos corresponden principalmente a:

- Equipo y material biomédico: 556 unidades
- Cosméticos: 430 unidades
- Alimentos y medicamentos: 107 unidades.

PRODUCTOS DECOMISADOS OUTLETS 2025





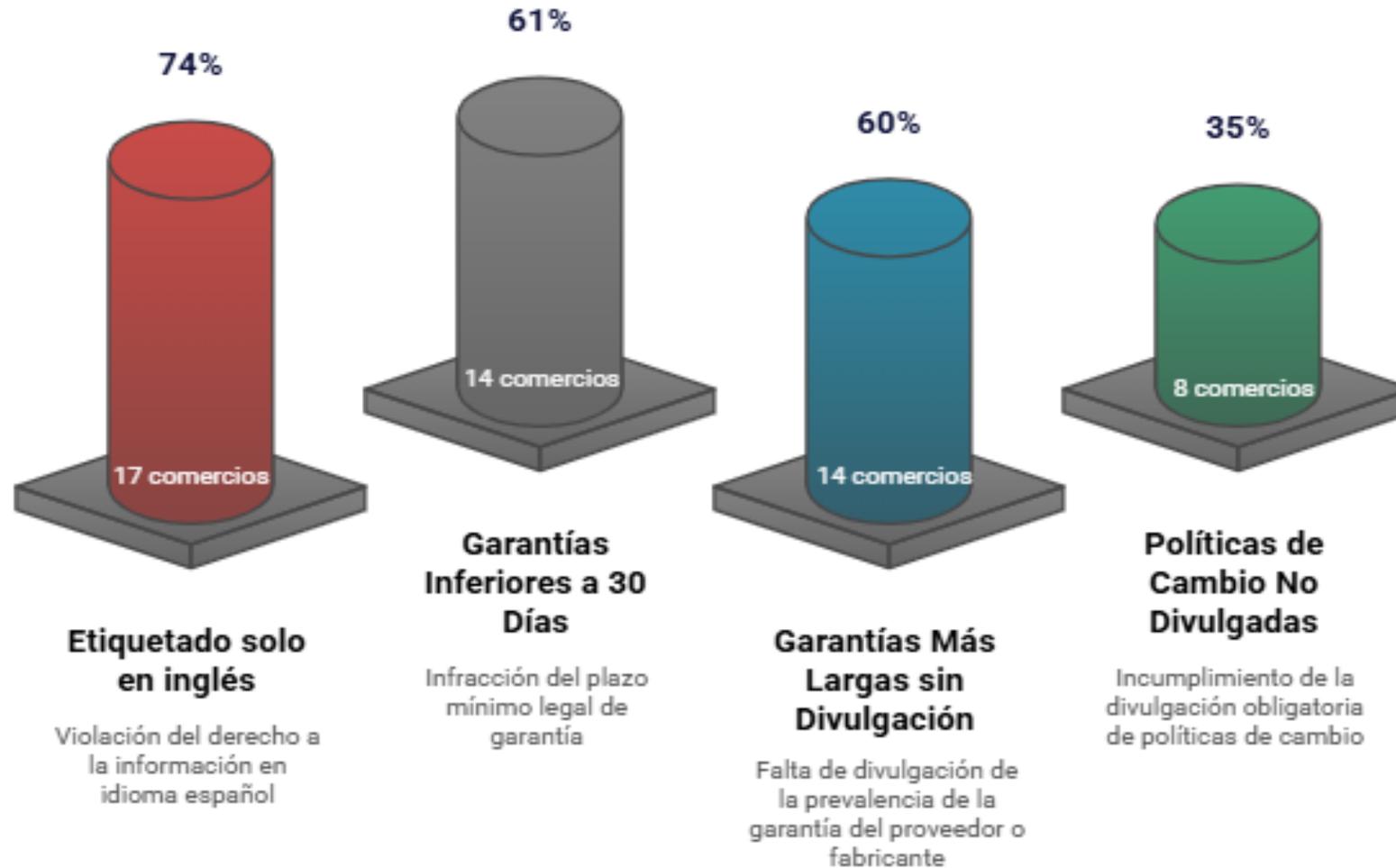
EJEMPLO PRODUCTOS DECOMISADOS



Fotografías de productos clasificados como equipo y material biomédico decomisados en Outlets.



PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

PARA DENUNCIAS

La línea gratuita MEIC:

800-CONSUMO (266 78 66)

denuncias.minsa@misalud.go.cr

Lunes a viernes de
8:00a.m. a 4:00p.m.





EL MINISTERIO DE SALUD LE RECUERDA!

La defensa de los derechos del consumidor es responsabilidad de todas y todos. Exigir respeto a la normativa no solo beneficia su bolsillo, sino que eleva los estándares de calidad, transparencia y confianza en el comercio costarricense.

Sea parte activa en la vigilancia e impulse que los comercios cumplan con la ley.

¡No dude en informarse, reclamar y denunciar!
Juntos, podemos evitar abusos y exigir mejores prácticas comerciales en nuestro país.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE
HACIENDA

MINISTERIO
DE SALUD

¡GRACIAS!