

ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



1

ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Ley N.º 10360

TABLA DE CONTENIDO

ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.....	1
ARTÍCULO 1.....	2
ARTÍCULO 2.....	4

BUFETE

DE

COSTA RICA



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



2

Nº 10360

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

ARTÍCULO 1

Se adiciona un inciso i) al artículo 53 y un artículo 64 bis a la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994. El texto es el siguiente:

Artículo 53- Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor

La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades:

- i) Declarar la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que se ajusten al artículo 42 de esta ley, salvo en lo relativo a contratos de adhesión en materia financiera que serán regulados por ley especial.

Para solicitar el resarcimiento de daños y perjuicios deberá acudir a los órganos jurisdiccionales competentes. Artículo 64 bis- Ejecutoriedad de las sanciones y órdenes de la Comisión Nacional del Consumidor Las resoluciones que impongan sanciones o contengan órdenes de hacer o de dar deberán ser cumplidas por la parte sancionada dentro del plazo



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



3

de quince días hábiles y deberá presentar evidencia de tal cumplimiento a la Comisión Nacional del Consumidor. Pasado este plazo, de no contarse con evidencia del cumplimiento, se procederá de la siguiente forma.

a- Las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) que impongan sanciones de multa serán ejecutables conforme a lo dispuesto en el numeral 149, inciso 1), acápite a) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978. Para estos efectos, constituirá título ejecutivo la certificación expedida por el secretario de la CNC, que será remitida a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado.

b- Las resoluciones que contengan órdenes de devolver una cantidad determinada de dinero, a favor de las personas consumidoras, constituyen título ejecutivo, para lo cual el secretario de la CNC expedirá la certificación de la cantidad debida que será ejecutable mediante proceso monitorio.

c- Las resoluciones que contengan órdenes de entregar, reparar o sustituir un bien, a favor de las personas consumidoras, serán ejecutables en vía judicial a través del proceso de ejecución de sentencia dispuesto en el Código Procesal Civil. d- Cuando la CNC ordene la suspensión de ventas a plazo por violación a lo prescrito en el numeral 44 de la Ley 7472, declarará en ese mismo acto la ejecución de las garantías rendidas a



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



4

favor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), quien deberá establecer el orden y la forma en que procede la ejecución.

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

ARTÍCULO 2

Se reforman los artículos 56, 57 y 59 de la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994. Los textos son los siguientes:

Artículo 56- Procedimiento

La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor solo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante.

Podrán interponerse personalmente a través de documento, formulario de denuncia o por vía electrónica y por los mecanismos que para ese efecto se habiliten.

La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



5

población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes Incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

El reglamento de la presente ley dispondrá un procedimiento especial sencillo, expedito y basado en los principios de oralidad, debido proceso y derecho de defensa, a fin de tramitar con celeridad las denuncias. Serán admisibles todos los medios de prueba reconocidos por el derecho público y civil, inclusive el uso de documentos electrónicos, de conformidad con la Ley 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, de 30 de agosto de 2005. La acción para denunciar caduca en el plazo de seis meses, desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso comienza a correr a partir del último hecho. Dicho plazo podrá ampliarse por seis meses más, siempre y cuando el consumidor demuestre que dentro de los primeros seis meses el proveedor denunciado no resolvió a satisfacción.

La Dirección de Apoyo al Consumidor, en su labor de unidad técnica de apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, es el órgano administrativo encargado de instruir el procedimiento administrativo con motivo del conocimiento de las distintas denuncias interpuestas; ello a partir de la



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



6

observancia de las normas de procedimiento que se definirán reglamentariamente, con la finalidad de asegurar el mejor cumplimiento de los fines de la Comisión y como garantía de eficiencia y defensa de los derechos del consumidor.

Cuando se notifique al comerciante o proveedor de alguna denuncia presentada en su contra ante la Comisión Nacional del Consumidor, este deberá designar, de inmediato, al menos un representante y un correo electrónico para atender notificaciones, que servirán como punto de contacto y medio oficial de comunicación para todos los casos que se tramiten en contra de ese comercio. Tales datos deberán mantenerse debidamente actualizados y la omisión de señalar un medio electrónico idóneo para atender notificaciones conllevará necesariamente la aplicación de la notificación automática.

Artículo 57- Sanciones

La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



7

- a) De uno a diez veces el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j), n) y o) del artículo 34 y en el artículo 38 de esta ley.
- b) De diez a cuarenta veces el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial, por las infracciones mencionadas en los incisos a), b), c), g), h), i), k), l) y m) del artículo 34 de la presente ley.

Las resoluciones que impongan la multa contendrán la debida fundamentación del monto según la gravedad de la infracción.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa, indicada en el párrafo anterior, cuando, de la infracción contra las leyes supraindicadas, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.

Artículo 59- Criterios de graduación de la sanción.

Para imponer las sanciones previstas en esta ley, el órgano competente tomará en cuenta los siguientes criterios de graduación de la sanción, los cuales deberán encontrarse clara y ampliamente fundamentados en la resolución:

- a) El riesgo para la salud, la seguridad y el medio ambiente.



ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

BUFETE DE COSTA RICA

La Firma Legal de Prestigio



8

- b) La gravedad del incumplimiento de estándares de calidad.
- c) El posicionamiento del infractor en el mercado.
- d) La gravedad del daño causado.
- e) La reincidencia del infractor.
- f) La negligencia para la remediación oportuna por parte del sancionado, como agravante.
- g) La reparación integral y oportuna al consumidor afectado, como atenuante.

| Rige tres meses a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

BUFETE

• DE •

COSTA RICA

