



Políticas del
consumidor
en Costa Rica

Publicado originalmente por la OCDE bajo el título: OCDE (2020), Consumer Policy in Costa Rica, disponible en el sitio web <https://www.oecd.org/countries/costarica/consumer-policy-in-costa-rica.pdf>. La OCDE tiene dos idiomas oficiales: inglés y francés. La versión en inglés de este informe es la única oficial. Traducido por el Gobierno de Costa Rica. La calidad de la traducción, su contenido técnico y coherencia con la versión oficial es responsabilidad única y exclusiva del Gobierno de la República de Costa Rica.

Prefacio

Este informe, *Política del consumidor en Costa Rica*, fue preparado por la Secretaría de la OCDE, como documento de antecedentes, en noviembre de 2017 para apoyar la evaluación de adhesión de Costa Rica por parte del Comité de Política del Consumidor.

El Consejo de la OCDE decidió iniciar discusiones sobre la adhesión con Costa Rica el 9 de abril de 2015. El 8 de julio de 2015, el Consejo adoptó una Hoja de Ruta para la adhesión de Costa Rica al Convenio de la OCDE [C (2015) 93 / FINAL] (la Hoja de Ruta) que establece los términos, condiciones y proceso para la adhesión. La Hoja de Ruta establece que para permitir que el Consejo tome una decisión informada sobre la adhesión de Costa Rica, Costa Rica se someterá a revisiones exhaustivas por parte de 22 comités técnicos de la OCDE, incluido el Comité de Política del Consumidor.

De conformidad con el párrafo 14 de la Hoja de Ruta de Costa Rica, el Comité de Política del Consumidor acordó desclasificar el Informe en su versión actual y publicarlo bajo la autoridad del Secretario General, a fin de permitir que una audiencia más amplia se familiarice con los temas planteados en el mismo. La publicación de este documento y el análisis y las recomendaciones contenidas en el Informe no prejuzgan de ninguna manera los resultados de la revisión de Costa Rica por parte del Comité de Política del Consumidor o cualquier otro comité técnico como parte del proceso de adhesión de Costa Rica a la OCDE.

La revisión fue preparada por Karine Perset de la División de Política de Economía Digital del Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación (STI, por sus siglas en inglés) de la OCDE, con la asistencia de Tais Niffineger, Brigitte Accoca y David Gierten y bajo la supervisión de Michael Donohue, todos de la Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación (STI) de la OCDE. El autor desea agradecer especialmente a Gallia Daor y Natalie Limbasan, de la Dirección Jurídica, por su gran apoyo durante todo el proceso de evaluación de la adhesión. El informe también se benefició enormemente por el insumo y los comentarios de Cynthia Zapata y su equipo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, de la Ministra de Economía y Comercio, Geannina Dinarte Romero, de Marianne Bennett de COMEX y de Stacy Feuer de la Comisión de Comercio Federal de los Estados Unidos como pares revisores. Aunque hay muchas discusiones para enumerar, el informe se benefició enormemente de las conversaciones con muchos otros funcionarios gubernamentales y partes interesadas que compartieron generosamente su tiempo y sus opiniones con la Secretaría durante la misión de adhesión a Costa Rica.

Nota para las delegaciones:

Este documento también está disponible en ONE bajo el código de

referencia: DSTI / CP / ACS (2019) 1 / FINAL

Este documento, así como cualquier dato y mapa incluido en este documento, se entiende sin perjuicio del estado o soberanía de cualquier territorio, de la delimitación de fronteras y límites internacionales y del nombre de cualquier territorio, ciudad o área.

@ OCDE, 2020.

Puede copiar, descargar o imprimir el contenido de la OCDE para su propio uso, y puede incluir extractos de publicaciones, bases de datos y productos multimedia de la OCDE en sus propios documentos, presentaciones, blogs, sitios web y materiales didácticos, siempre que se otorgue el reconocimiento adecuado a la OCDE como fuente y propietario de los derechos de autor. Todas las solicitudes de uso comercial y derechos de traducción deben enviarse a rights@oecd.org.

Índice

1. Introducción.....	6
2. MARCO DE POLÍTICA DEL CONSUMIDOR.....	8
2.1. Política	8
2.1.1. Marco legal y regulatorio	8
2.2. Responsabilidades y poderes	10
2.2.1. Organizaciones de consumidores	11
2.2.2. Cooperación con el sector privado.....	12
2.2.3. Cooperación internacional.....	12
2.3. Implementación y ejecución	13
2.3.1. Medidas no regulatorias	13
2.3.2. Aplicación por parte de la CNC	14
2.3.3. Ejecución en los tribunales.....	15
2.3.4. Identificación y medición de problemas	15
2.3.5. Desafíos - reforma de la Ley No. 7472	17
2.4. Monitoreo y evaluación	18
2.4.1. Mejora de políticas	18
2.5. Evaluación y recomendaciones.....	18
2.5.1. Recomendación del Consejo sobre la toma de decisiones de política del consumidor [OCDE / LEGAL / 0403]	18
2.5.2. Recomendaciones.....	19
3. COMERCIO ELECTRONICO	20
3.1. Mercado de comercio electrónico de Costa Rica.....	20
3.2. Política	20
3.2.1. Marco legal y regulatorio	20
3.3. Implementación y ejecución	22
3.3.1. Medidas no regulatorias	22
3.3.2. Aplicación	23
3.4. Monitoreo y evaluación	23
3.4.1. Indicadores y datos.....	24
3.5. Evaluación y recomendaciones.....	24
3.5.1. Recomendación del Consejo sobre Protección al Consumidor en Comercio Electrónico [OCDE / LEGAL / 0422]	24
3.5.2. Recomendaciones.....	24
4. FRAUDE TRANSFRONTERIZO	25
4.1. Política	25
4.1.1. Marco legal y regulatorio	25
4.2. Obligaciones y poderes	25
4.3. Implementación	26
4.3.1. Cooperación internacional.....	26
4.3.2. Desafíos.....	27
4.4. Monitoreo y evaluación	28
4.4.1. Indicadores y datos.....	28
4.4.2. Mejora de políticas	28

4.5. Evaluación y recomendaciones.....	28
4.5.1. Recomendación del Consejo sobre las directrices para proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas transfronterizas [OCDE / LEGAL / 0317].....	28
4.5.2. Recomendaciones.....	28
5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPARACION	30
5.1. Política	30
5.1.1. Marco legal y regulatorio	30
5.2. Implementación y ejecución	30
5.2.1. Marco interno - procedimiento administrativo.....	30
5.2.2. Marco interno: mecanismos de resolución alterna de conflictos.....	31
5.2.3. Mediación colectiva	31
5.2.4. Procedimiento judicial.....	32
5.2.5. Cooperación transfronteriza	32
5.2.6. Cooperación con el sector privado.	33
5.3. Monitoreo y evaluación	33
5.4. Evaluación y recomendaciones.....	34
5.4.1. Recomendación del Consejo sobre Resolución y Solución de Conflictos del Consumidor [OCDE / LEGAL / 0356]	34
5.4.2. Recomendaciones.....	34
6. SEGURIDAD DEL PRODUCTO DE CONSUMO.....	35
6.1. Política	35
6.1.1. Marco legal y regulatorio	35
6.2. Implementación y ejecución	36
6.2.1. Normas	36
6.2.2. Educación y formación empresarial.....	37
6.2.3. Cooperación transfronteriza	37
6.2.4. Desafíos.....	37
6.3. Monitoreo y evaluación	38
6.4. Evaluación y recomendaciones.....	39
6.4.1. Recomendación del Consejo sobre el establecimiento de sistemas de recopilación de datos relacionados con lesiones que involucran productos de consumo [OCDE / LEGAL / 0160].....	39
6.4.2. Recomendación del Consejo sobre la seguridad de los productos de consumo [OCDE / LEGAL / 0183]	39
6.4.3. Recomendación del Consejo relativa a los procedimientos de retiro de productos no seguros vendidos al público [OCDE / LEGAL / 0192]	39
6.4.4. Recomendación del Consejo sobre gestión de riesgos y costo-beneficio Análisis en el campo de la seguridad del producto [OCDE / LEGAL / 0196].....	39
6.4.5. Recomendación del Consejo sobre las medidas de seguridad adoptadas en interés de los niños [OCDE / LEGAL / 0208]	40
6.4.6. Decisión-Recomendación del Consejo sobre el sistema de notificación de la OCDE sobre medidas de seguridad del consumidor [OCDE / LEGAL / 0254].....	40
6.4.7. Recomendaciones.....	40
7. CORREO NO DESEADO	41
7.1. Política	41
7.1.1. Marco legal y regulatorio	41
7.2. Implementación y ejecución	42
7.2.1. Cooperación internacional.....	42

7.2.2. Desafíos.....	42
7.3. Monitoreo y evaluación	43
7.4. Evaluación	43
7.4.1. Recomendación del Consejo de cooperación transfronteriza para la aplicación de leyes contra el correo no deseado [OCDE / LEGAL / 0344]	43

1. Introducción

De conformidad con la Hoja de Ruta para la adhesión de Costa Rica a la Convención de la OCDE [C (2015) 93 / FINAL], se solicitó al Comité de Política del Consumidor (CPC) que realizara una revisión a profundidad de Costa Rica. El objetivo de la revisión fue evaluar la voluntad y la capacidad de Costa Rica para implementar los instrumentos legales sustantivos de la OCDE dentro de la competencia del CPC y evaluar las políticas y prácticas de Costa Rica en comparación con las mejores prácticas de la OCDE en el área de la política del consumidor. Para este propósito, la revisión se refiere a los Principios Básicos del CPC establecidos en el Apéndice de la Hoja de Ruta:

- Promover el bienestar del consumidor mediante el desarrollo y la aplicación de políticas que promuevan:
- protección para los consumidores que participan en el comercio electrónico;
- cooperación en la aplicación de la ley contra prácticas comerciales fraudulentas y engañosas que afectan a los consumidores, dentro y fuera de las fronteras;
- desarrollo de mecanismos de resolución y reparación de controversias de consumidores, incluidos métodos alternos extrajudiciales para que los consumidores aborden las controversias;
- cooperación transfronteriza para abordar asuntos de seguridad de los productos de consumo, incluida la participación en actividades para mejorar el intercambio de información;
- empoderamiento del consumidor, incluida la educación del consumidor y las iniciativas destinadas a crear conciencia sobre los problemas emergentes del consumidor y los derechos y obligaciones del consumidor.

En consecuencia, este informe proporciona una visión general de la política del consumidor en Costa Rica. La primera sección establece el marco político, legal e institucional para la política del consumidor y proporciona una visión general de su implementación, monitoreo y evaluación, y también cubre el principio de la Hoja de Ruta sobre la cooperación transfronteriza y el empoderamiento del consumidor. Las siguientes secciones se centran en la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico (sección 3), el fraude transfronterizo (sección 4), la resolución de conflictos y la reparación (sección 5), la seguridad de los productos de consumo (sección 6) y el correo no deseado (sección 7), al cubrir, entre otros, los principios de la Hoja de Ruta.

La información utilizada en este informe se recopiló a través de un cuestionario de políticas, las presentaciones de Costa Rica en las reuniones del CPC el 8 de noviembre de 2016, el 25 de abril de 2017 y el 9 de noviembre de 2017, así como entrevistas con funcionarios del gobierno costarricense y representantes del sector privado y sociedad civil en Costa Rica. Las entrevistas fueron realizadas por la Secretaría de la OCDE durante una misión exploratoria en San José, Costa Rica, en enero de 2017. Costa Rica ha proporcionado información adicional desde entonces.

Costa Rica informó además que el 3 de octubre de 2017, el presidente de la República de Costa Rica firmó un Decreto Ejecutivo que aborda las recomendaciones del Comité en las áreas de comercio electrónico y correo no deseado. El Decreto Ejecutivo entró en vigor el 25 de octubre de 2017 tras su publicación en el Diario Oficial La Gaceta No. 256. Además, un Observatorio de Comercio Electrónico que comenzó a funcionar el 2 de mayo de 2017 ayuda a abordar las recomendaciones en las áreas de comercio electrónico y fraude transfronterizo. Las nuevas prácticas de resolución alternativas de controversias (RAC) ayudan a cumplir con las recomendaciones del CPC en el área de resolución de controversias y reparación. En cuanto a la seguridad de productos, Costa Rica se ha convertido en un participante activo en el grupo de trabajo del CPC sobre seguridad de los

productos de consumo. Al momento de producir este informe, Costa Rica también estaba desarrollando un proyecto de ley que, a más largo plazo, introduciría reformas deseables para mejorar la protección al consumidor en Costa Rica, tales como permitir la acción colectiva del consumidor en el sistema judicial.

2. MARCO DE POLÍTICA DEL CONSUMIDOR

2.1. Política

El objetivo de la política de Costa Rica para la protección al consumidor es proteger de forma efectiva a los consumidores y garantizar y permitirles ejercer sus derechos. La política del consumidor en Costa Rica se aplica a las relaciones entre empresas y consumidores (B2C por sus siglas en inglés) y a productos y servicios nacionales e importados.

2.1.1. Marco legal y regulatorio

La Constitución Política de Costa Rica consagra los intereses y derechos básicos de los consumidores en su 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. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias [...]".

La principal ley de protección al consumidor de Costa Rica, la Ley N ° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se aprobó en 1994. Estructura el marco legal e institucional para proteger los derechos del consumidor y reemplaza el control ex ante y la fijación de precios con un sistema de monitoreo ex post. Como régimen general para la política del consumidor, la Ley N ° 7472 se aplica a todos los sectores en Costa Rica que no se rigen por regímenes regulatorios específicos, es decir, se aplica a todos los sectores excepto a los servicios financieros, servicios de seguros, alimentos, salud, telecomunicaciones, medio ambiente, energía y servicios públicos regulados (agua, energía y transporte).

La Ley N ° 7472 creó la Comisión Nacional del Consumidor (conocida como CNC), que es un tribunal administrativo para resolver conflictos adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Con funciones jurisdiccionales para mercados no regulados, la CNC puede resolver reclamos e imponer sanciones, multas, restituciones, reparaciones y confiscar o congelar bienes cuando sea apropiado. Sin embargo, la CNC actualmente no puede conceder el pago de daños y perjuicios, ni puede anular cláusulas abusivas.

La Ley N ° 7472 también estableció una unidad de soporte técnico para el tribunal administrativo de la CNC en la Dirección de Apoyo al Consumidor (conocida como la DAC) que forma parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Como agencia de protección al consumidor de Costa Rica, la DAC realiza el siguiente conjunto de funciones del Poder Ejecutivo en relación con la política del consumidor: a) garantizar que los bienes y servicios cumplan con los estándares de salud, seguridad, ambiente y calidad; b) desarrollar programas de educación y sensibilización para los consumidores; c) alentar y promover las organizaciones de consumidores y asegurar su participación en los procesos de toma de decisiones y quejas; d) garantizar el acceso a mecanismos efectivos y flexibles para la protección administrativa y judicial de los consumidores; y e) establecer una canasta de bienes y servicios básicos.

La DAC brinda apoyo a la CNC directamente. La DAC procesa las quejas presentadas ante la CNC, garantiza el cumplimiento de las resoluciones y responde a las mociones de *amparo*, o recurso efectivo, presentado contra acciones de la DAC y la CNC que presuntamente violan derechos fundamentales. Cuando hay evidencia de una violación de los derechos del consumidor y los intereses legítimos que pueden constituir un delito, la DAC transmite la denuncia a la Fiscalía General de la República, que tiene jurisdicción sobre asuntos penales. La DAC también realiza retiros de productos y acciones de suspensiones de servicios para bienes o servicios que presentan riesgos potenciales para la

salud y la seguridad de los consumidores.

En los últimos años, la DAC ha priorizado el establecimiento de una única plataforma digital de servicio al consumidor para centralizar la información, las preguntas y las quejas de los consumidores. Esta plataforma proporciona una serie de servicios sin cargo adicional a consumidores y empresas costarricenses, incluida la provisión de información, el asesoramiento en persona o de forma remota y el soporte para presentar quejas ante la CNC. La plataforma promueve mecanismos alternos de resolución de controversias y ayuda con la mediación, el diálogo y la negociación, antes o en paralelo a los procedimientos administrativos con la CNC. Además, la DAC lleva a cabo campañas de sensibilización del consumidor, monitorea los patrones de consumo y fomenta la creación y el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores (conocidas como ODEC).

En el área de educación del consumidor, la DAC trabaja con el Ministerio de Educación Pública para incluir la protección al consumidor en los programas académicos formales de los tres ciclos del sistema de educación primaria y secundaria de Costa Rica. También trabaja para fortalecer la educación informal relacionada con la protección al consumidor a través de foros, talleres, seminarios y chats.

La DAC también lleva a cabo investigaciones de mercado, vigilancia y monitoreo de precios, al verificar el cumplimiento de la información, publicidad, promociones y ofertas especiales presentadas a los consumidores con regulaciones técnicas obligatorias. Los estudios de investigación de transparencia y comparación de precios están disponibles para los consumidores. Cuando sea necesario para evitar daños irreparables a la salud y la seguridad de los consumidores y al ambiente, la DAC toma medidas preventivas que incluyen el decomiso y congelamiento de bienes. La DAC participa en procesos para corregir infracciones y puede presentar denuncias ante la CNC. También ejerce su autoridad para registrar, autorizar y supervisar las ventas a plazo de bienes o la realización futura de servicios, incluidos espectáculos generales, inmobiliarios y públicos.

Además de la Ley N ° 7472, se han emitido o se están desarrollando varias leyes para regular aún más temas específicos. A continuación, se ofrece una descripción general de alguna de la normativa más importante:

- El Decreto Ejecutivo 35867-MEIC, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, rige la conducta de las transacciones y los métodos de pago. Establece requisitos de divulgación de información para proteger a los consumidores que usan tarjetas como medio de pago.
- Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. El 3 de octubre de 2017, el presidente de la República firmó un Decreto Ejecutivo que contiene una reforma parcial al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. El Decreto se publicó el 25 de octubre de 2017 y entró en vigor tras su publicación. La reforma parcial incorpora un capítulo sobre protección al consumidor en el comercio electrónico (Capítulo X):
 - Uno de los principales objetivos de la reforma propuesta es otorgar a los consumidores en el comercio electrónico los mismos derechos que los ya especificados en la Ley 7472 y su Reglamento para las formas tradicionales de comercio.
 - Las nuevas disposiciones establecen las obligaciones de las empresas dedicadas al comercio electrónico, incluidas las áreas de divulgación de identidad empresarial, confirmación de transacciones, comunicación y quejas, información y resolución de contratos.
 - La reforma parcial del Reglamento a la Ley 7472 prohíbe a las empresas enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas.

- El MEIC está redactando un Decreto Ejecutivo que establece un Sistema Nacional de Protección al Consumidor para coordinar la política pública de protección al consumidor entre todos los organismos competentes. Definirá las organizaciones involucradas, el objetivo general del Sistema y sus facultades y responsabilidades, incluida la planificación estratégica de actividades para monitorear y hacer cumplir la legislación relacionada con el consumidor, y la recopilación de datos, investigación y otra información sobre el comportamiento del consumidor.
- El MEIC también está redactando una reforma amplia y profunda de la Ley 7472 a través de un proyecto de ley. Una vez que se haya finalizado su texto, el proyecto de ley seguirá el proceso de aprobación de la Asamblea Legislativa. La DAC planea que el proyecto de ley contendrá disposiciones para permitir a Costa Rica proteger mejor los derechos de los consumidores, incluyendo:
 - Ampliar las facultades de la Comisión Nacional del Consumidor y aumentar el monto de las multas;
 - Mejorar el alcance de las garantías;
 - Introducir acciones colectivas o grupales en el sistema judicial; y,
 - Crear una lista de árbitros que puedan resolver controversias de consumidores.
- Además de la reciente reforma al Reglamento de la Ley N ° 7472 y, a su debido tiempo, de la propia Ley N ° 7472, en la Asamblea Legislativa se ha propuesto un proyecto de ley sobre los servicios de la sociedad de la información que proporcionaría un marco para el comercio electrónico.

2.2. Obligaciones y facultades

La DAC es responsable de establecer políticas institucionales para la protección al consumidor, al promover la creación y el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores; los mecanismos para la resolución alterna de controversias y consultas remotas utilizando varios canales; la sensibilización y educación de consumidores y comerciantes y el apoyo a la CNC.

La CNC es responsable de hacer cumplir las disposiciones de protección al consumidor de la Ley N ° 7472 y otras reglas que aseguran la protección efectiva del consumidor. La CNC actúa como un tribunal administrativo para resolver controversias entre consumidores y empresas. La Ley N°7472 asigna mandatos administrativos y jurisdiccionales a la CNC. La CNC puede imponer multas por un valor de 1 a 10, o de 10 a 40, veces el salario mínimo mensual, dependiendo del tipo de infracción cometida, que corresponde aproximadamente a sanciones que van desde \$ 530 USD a \$ 21 000 USD.

El régimen general de protección al consumidor aplicado por la CNC se complementa con regímenes especiales sectoriales que son aplicados por las autoridades sectoriales respectivas. Además de la CNC, algunas de las autoridades de cumplimiento enumeradas a continuación pueden resolver denuncias y ordenar compensaciones individuales en su área respectiva. Los ministerios como el Ministerio de Salud, el Ministerio de Ambiente y Energía y el Ministerio de Agricultura y Ganadería también tienen algunas responsabilidades complementarias de protección al consumidor en Costa Rica, que son las siguientes:

- La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), que protege y promueve los derechos y obligaciones de los usuarios y proveedores de servicios públicos.

- La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- La Superintendencia General de Pensiones (SUPEN).
- La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).
- La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) que, junto con la DAC, comparte la autoridad para el mercado de seguros recientemente liberalizado en Costa Rica.
- El Ministerio de Salud.
- El Ministerio de Ambiente y Energía.
- El Ministerio de Agricultura y Ganadería.

La DAC es una de las agencias más grandes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con un presupuesto anual de aproximadamente \$ 2,25 millones USD (CRC 1 248 millones) y alrededor de 47 empleados.

La CNC está compuesta por tres miembros plenos y tres miembros suplentes que son nombrados por el Ministro de Economía, Industria y Comercio. Los miembros son abogados graduados con experiencia en políticas de consumo nombrados por períodos de cuatro años y pueden ser reelegidos. El Consejo de Gobierno establece el monto del estipendio para cada reunión y también limita las dietas mensuales. Para el período 2016, cada asignación fue de aproximadamente \$ 50 USD (CRC 30 000) por miembro pleno por sesión y \$ 25 USD por miembro suplente.

2.2.1. Organizaciones de consumidores

Las organizaciones de consumidores en Costa Rica están agrupadas en una Red de Organizaciones de Consumidores (conocida como RED ODEC), que funciona como un mecanismo de coordinación interinstitucional para la protección al consumidor con instituciones públicas y organizaciones privadas. Las organizaciones de consumidores cuentan con el apoyo de la DAC, que brinda capacitación, información y asesoramiento, mantiene un plan de monitoreo diseñado para promover el desarrollo de cada organización, y sirve como secretario técnico de la red de organizaciones de consumidores. El Reglamento a la Ley N ° 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, establece que la Red de Organizaciones de Consumidores debe apoyar al Ministerio de Economía, Industria y Comercio en la preparación e implementación de políticas públicas que se desarrollan para beneficiar a las organizaciones de consumidores. En consecuencia, el MEIC realiza consultas públicas para todos los proyectos de reforma estándar, lo que permite a la sociedad civil revisar proyectos, hacer observaciones y, cuando sea apropiado, incluir representantes de la sociedad civil en los paneles de trabajo.

La Ley N ° 7472 establece que las organizaciones de consumidores en Costa Rica pueden iniciar (como parte) o involucrarse (como colaborador) en procedimientos ante la CNC y ante los tribunales para defender los derechos e intereses legítimos de sus asociados. Sin embargo, la Red de Organizaciones de Consumidores actualmente no puede representar a los consumidores en procedimientos legales.

En general, las organizaciones de consumidores en Costa Rica aún se encuentran en una etapa temprana de desarrollo. Aunque al menos tres organizaciones de consumidores tienen una credibilidad razonable, su papel es limitado. Las organizaciones de consumidores no pueden recibir fondos públicos y existen preocupaciones sobre la representatividad de las organizaciones de consumidores y sobre sus posibles conflictos de interés. Cabe señalar que se espera que el proyecto de ley para la reforma parcial de la Ley N ° 7472 establezca condiciones para las organizaciones de consumidores relacionadas con la prevención de conflictos de intereses y permita a las organizaciones de consumidores representar a los consumidores en los procedimientos judiciales.

2.2.2. Cooperación con el sector privado.

La DAC ha desarrollado un "Manual de Prácticas de Protección al Consumidor", que es un código de conducta voluntario para las empresas con respecto a la protección al consumidor que, entre otros beneficios, ayuda a las empresas a interpretar la ley. La DAC también ha establecido un Sistema de Membresía Voluntaria para que las empresas puedan inscribirse; las empresas asignan a los empleados para que actúen como "enlace (s)" con el poder de negociar términos para resolver conflictos con los consumidores de forma remota, con la ayuda de un mediador interno neutral de la DAC. Este sistema alternativo de resolución de controversias permite a las empresas y los consumidores negociar una solución antes de presentar una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, lo que puede ahorrar tiempo y recursos financieros para todas las partes involucradas.

Además, el diálogo entre la DAC y las partes interesadas comerciales es continuo. Cuando surgen prácticas que pueden infringir las leyes aplicables, la DAC primero se acerca a asociaciones profesionales y cámaras comerciales, por ejemplo, en el área de tasas de interés de préstamos comerciales. Otra forma utilizada para alinear las prácticas del sector privado es a través de la capacitación; por ejemplo, la capacitación en reglamentos técnicos.

2.2.3. Cooperación internacional

Costa Rica, a través de la DAC del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, participa activamente en varias organizaciones y acuerdos internacionales y multilaterales. La DAC está activa en las discusiones en el Comité de Política del Consumidor, donde Costa Rica es un participante, y también participa y contribuye activamente en las actividades del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos del Consumidor. Esto le permite a Costa Rica entablar un diálogo directo con los miembros de la OCDE, aprender de las buenas prácticas y contribuir a ellas, y beneficiarse de los ejercicios de evaluación comparativa de las políticas, las normas y el desempeño de los miembros de la OCDE.

La DAC ha sido miembro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) desde 2007 y en 2016-2017, fue presidente del Foro, que brinda capacitación al personal, interacción con respecto a la asistencia para el cumplimiento y el intercambio de experiencias sobre temas transfronterizos. Dentro del Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO), Costa Rica participa activamente en el intercambio de información sobre asuntos relacionados con gastos básicos de vida y medicamentos; así como en la formulación de un proyecto para formar una ventana dedicada a la resolución de controversias a nivel regional, entre otros temas de interés. La DAC también es un miembro activo de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN por sus siglas en inglés) que fomenta la cooperación entre las organizaciones de protección al consumidor para combatir las infracciones transfronterizas de las leyes de protección al consumidor y proporcionar compensaciones transfronterizas, así como el Programa de Capacitación de la Escuela INDECOPI - COMPAL mediante el cual el gobierno suizo, a través de la UNCTAD, fortalece la protección al consumidor en las regiones de América Central y del Sur.

En el área de seguridad de productos de consumo, Costa Rica pertenece a la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA (RCSS) y la Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo (ICPHSO por sus siglas en inglés).

La DAC disfruta de buenas relaciones con varias autoridades de protección al consumidor de otros países. Costa Rica ha firmado acuerdos de cooperación con las autoridades de los Estados Unidos (la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos), en Perú (el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual o INDECOPI) y México (la Procuraduría Federal del Consumidor o PROFECO). Las principales áreas de cooperación son: i) asistencia técnica, ii) intercambio de información, iii) diálogo continuo para mejorar la política del consumidor, y iv) intercambio de experiencias y desarrollo de mejores prácticas.

2.3. Implementación y ejecución

2.3.1. Medidas no regulatorias

Información y educación

Un pilar importante de la implementación de la política del consumidor en Costa Rica es empoderar a los consumidores a través de la información y la educación. Se han desarrollado canales de difusión para comunicarse de manera eficiente y rápida con los consumidores, empresas, organizaciones de consumidores y los medios de comunicación y para fortalecer la educación informal relacionada con la protección al consumidor a través de talleres, seminarios, foros físicos y en línea y chats.

La DAC desarrolla programas de educación y capacitación formales e informales sobre los derechos del consumidor. En alianza con el Ministerio de Educación Pública, la DAC desarrolla guías educativas sobre los derechos del consumidor para apoyar a los maestros en los tres ciclos del sistema de educación primaria y secundaria de Costa Rica. La DAC también ha estado trabajando con el Ministerio de Educación Pública para desarrollar contenido curricular para el tema llamado "Educación para la vida": contiene varios módulos de educación del consumidor y se centra en particular en la educación financiera. La DAC también desarrolla programas educativos y de capacitación no formales dirigidos a consumidores, empresas y organizaciones de consumidores.

Asesoramiento, mediación y negociación.

La DAC utiliza una variedad de canales de información diferentes para brindar asesoramiento a los consumidores y ayudarlos a resolver conflictos lo más rápido posible.

- **"Puertas abiertas":** "Puertas abiertas" es un programa de divulgación mediante el cual la DAC establece puestos de información para diferentes comunidades en centros comerciales, parques y plazas. En estos puestos, la DAC distribuye material informativo, recibe denuncias, ofrece consejos prácticos e incluso puede entablar negociaciones en los puntos de venta para ayudar a resolver las quejas de los consumidores. Los puestos de "Puertas Abiertas" también se utilizan para realizar encuestas y recopilar información de los consumidores sobre los principales problemas que enfrentan.
- **Asesoramiento en línea:** los consumidores pueden solicitar asesoramiento a través de un formulario en línea en <http://meic.go.cr/consumidorenlinea/> o a través de la aplicación MEIC-Consumer.
- **Asesoramiento telefónico:** Al marcar 800-266-7866 o 1-311, los consumidores pueden realizar consultas y recibir asesoramiento por teléfono sin cargo.
- **Módulo de Atención Personal:** La DAC centraliza los servicios a través de su plataforma "PACO", que recibe denuncias y brinda asesoramiento personalizado (consulte la sección 5.2.2 a continuación).

- **Plataforma de Denuncias Web:** desde 2015, un nuevo servicio para consumidores y empresas permite a los consumidores presentar denuncias en línea con o sin firma digital, y proporciona acceso en línea y gestión de todos los documentos relevantes.
- **Juegos:** la DAC también ha desarrollado juegos para enseñar los derechos de protección al consumidor.

Una prioridad importante para Costa Rica ha sido ayudar a los consumidores a resolver los conflictos con las empresas de manera expedita actuando como un mediador neutral y facilitando el diálogo, la negociación y la conciliación de manera remota. Esto se suma a la promoción de una política de mejora institucional continua para el procesamiento de denuncias a través de canales administrativos.

2.3.2. Aplicación de las leyes por parte de la CNC

Las regulaciones para proteger los derechos de los consumidores y los intereses legítimos se hacen cumplir mediante los procedimientos administrativos o judiciales.

Como se indicó anteriormente, la CNC es el tribunal administrativo para resolver conflictos entre consumidores y empresas. Debe escuchar y sancionar cualquier infracción administrativa que se cometa relacionada con el consumo, según lo establecido en la Ley N° 7472 y otras normas que garanticen la protección efectiva del consumidor, sin perjuicio de cualquier responsabilidad penal o civil pertinente. Dependiendo de la gravedad del evento, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores pueden ser sancionadas con una multa de una a diez veces el salario mínimo mensual por infracciones indicadas en los artículos 31 y 35 de la Ley N° 7472 y de diez a cuarenta veces el salario mínimo mensual por infracciones indicadas en el artículo 34 de la Ley N° 7472.

La CNC tiene el poder de imponer sanciones financieras; ordenar la devolución de dinero o productos, reparación o reemplazo; imponer medidas cautelares de prácticas de cesación, congelamiento o decomiso de bienes o cesación de servicios (ver Recuadro 2.1). Los poderes de la CNC son limitados ya que la CNC no está autorizada a anular cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (basados en los artículos 46 y 53 de la Ley N° 7472), ni para resarcir daños, que actualmente deben ser escuchados por los órganos jurisdiccionales competentes, pero se espera que un proyecto de ley para reformar parcialmente la Ley N° 7472 otorgue facultades adicionales al CNC.

Recuadro 2.1. Poderes de la CNC según la Ley No. 7472

Las facultades actuales de la CNC son:

- a) Escuchar y sancionar cualquier infracción administrativa, incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, proteger los derechos de los consumidores de conformidad con el Artículo (*) 29 de la Ley N° 7472. (*) (actualmente corresponde al Artículo 32);
- b) Sancionar cualquier acción que implique competencia desleal como se menciona en el Artículo 17 de la Ley N° 7472, cuando perjudique al consumidor;
- c) Ordenar, según la gravedad de los eventos, los siguientes mandatos según corresponda: congelar o decomisar bienes, suspender servicios o cesar temporalmente los eventos que se alegan que violan la Ley N° 7472, mientras se dicta una resolución.
- d) Ordenar la suspensión de cualquier plan de ventas a crédito o cualquier venta a término de bienes o prestación futura de servicios cuando se viole el contenido del Artículo (*) 41 de la Ley N° 7472.

Los resultados del fallo deben publicarse para que sea de conocimiento general. (*) (actualmente corresponde al artículo 44).

e) Solicitar, cuando proceda, la devolución de cualquier dinero o producto. Asimismo, puede establecer un plazo para reparar o reemplazar el bien, según corresponda.

f) Bajo jurisdicción ordinaria, transferir todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, como se establece en el Artículo (*) 60 de la Ley N ° 7472. (*) (actualmente corresponde al Artículo 63).

Cabe señalar que el proyecto de ley que se está desarrollando para reformar parcialmente la Ley N ° 7472 ampliaría, entre otros, los poderes de la CNC y aumentaría el monto de las multas.

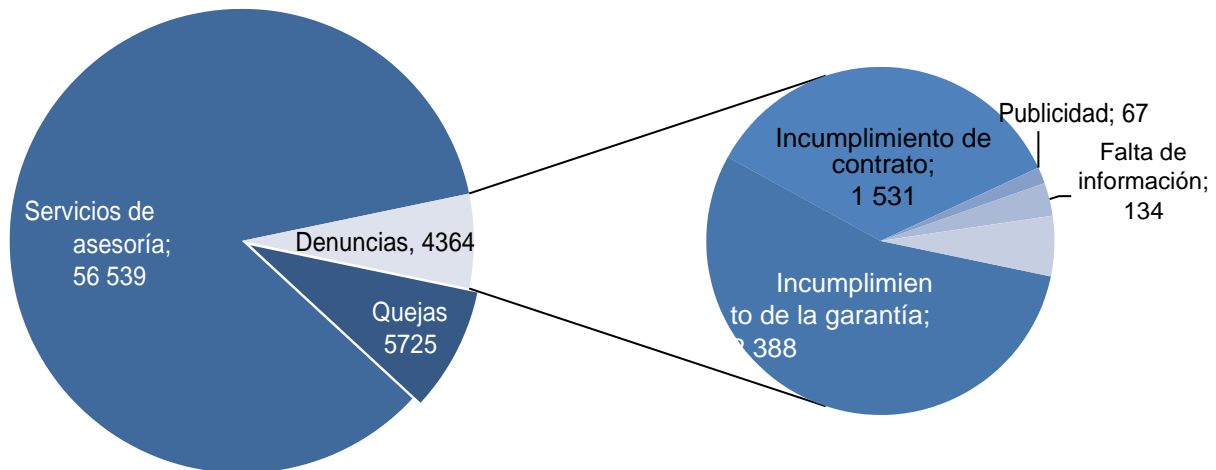
2.3.3. Aplicación de la ley en los tribunales

Las denuncias pueden presentarse mediante un proceso especial llamado "*proceso sumario*", - este proceso se establece en los artículos 432 y posteriores del Código Procesal Civil, Ley No. 9342 (Artículo 7, Ley No. 7472). Las denuncias también pueden presentarse en los tribunales penales por delitos en perjuicio del consumidor, como se establece en el artículo 63 de la Ley N ° 7472.

2.3.4. Identificación y medición de problemas

La protección al consumidor ha sido respaldada mediante la aplicación del Plan de Monitoreo del gobierno y el desarrollo de proyectos e investigaciones integrales para realizar estudios de mercado e identificación de las tendencias relacionadas con el consumidor para una prevención mejor informada o el desarrollo de acciones correctivas.

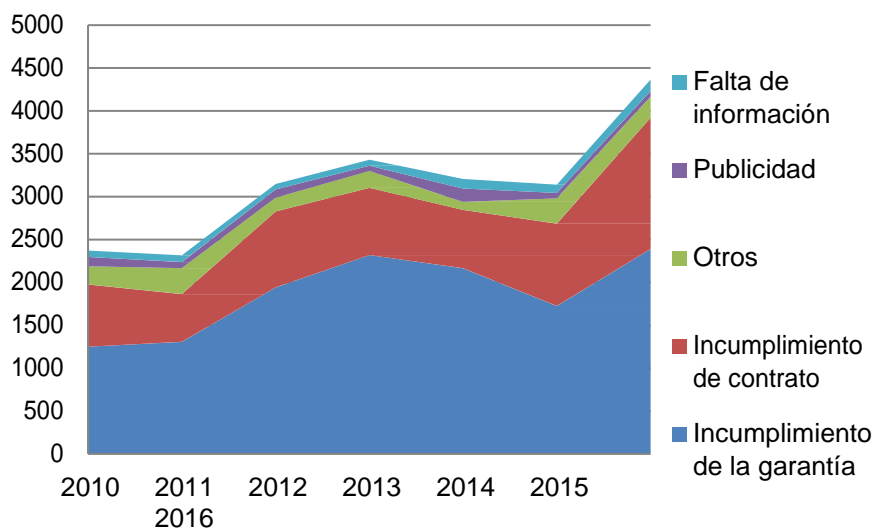
Figura 1. Solicitudes de asesoramiento y quejas presentadas ante la DAC, 2016



Nota: no incluye los casos de protección al consumidor manejados por otras instituciones gubernamentales.

Fuente: Base de datos DAC 2010-2016.

Figura 2. Las 5 razones principales para las denuncias presentadas ante la DAC, 2011-2016

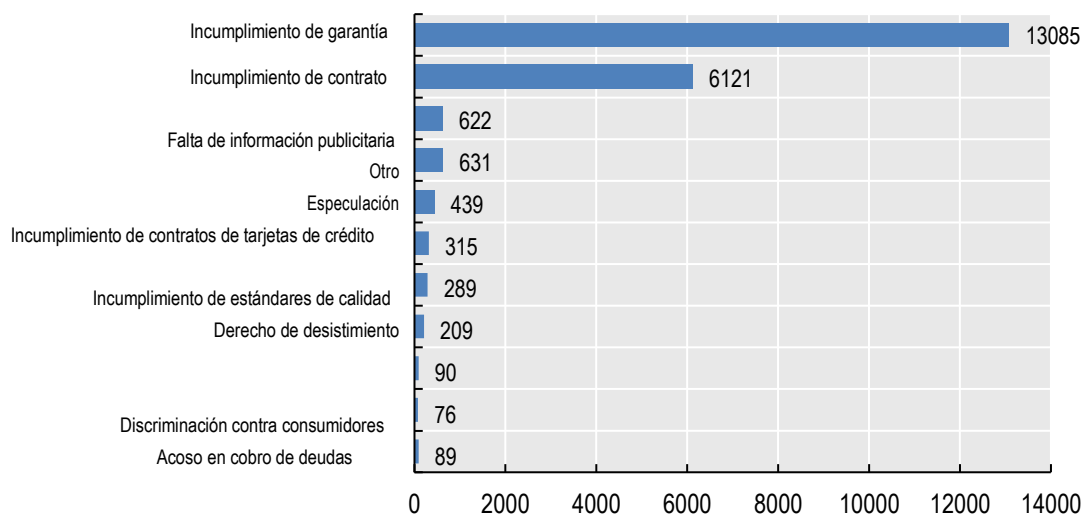


Nota: no incluye los casos de protección al consumidor manejados por otras instituciones gubernamentales.

Fuente: Base de datos DAC 2010-2016.

Las solicitudes de asesoría, denuncias y quejas de los consumidores son indicadores importantes para los problemas del consumidor. En Costa Rica, la gran mayoría de las denuncias son incumplimientos de la garantía, por ejemplo, la venta de productos defectuosos, que representaron el 60% de las quejas entre 2010 y 2016 (más de 13 000 quejas). Les siguen los incumplimientos de contrato, por ejemplo, en las áreas de turismo, seguros o vivienda (el 28% de los reclamos durante el mismo período representa unas 6 121 denuncias). Los otros tipos de quejas constituyen menos del 4% de las denuncias cada uno (ver Figura 1). Por ejemplo, el incumplimiento de los estándares de calidad, incluidos los estándares de salud y seguridad, solo representaron el 1% de las quejas (que representan 209 quejas) durante un período de seis años.

Figura 3. Total de denuncias formales por tema (2011-2016)



Nota: no incluye los casos de protección al consumidor manejados por otras instituciones gubernamentales. Las quejas son notificaciones simples de problemas del consumidor; las denuncias son solicitudes formales de reparación a la CNC.

Fuente: Base de datos DAC 2010-2016.

Para determinar las medidas apropiadas, incluidas las multas, la DAC evalúa, caso por caso, el detrimento potencial del consumidor según la Guía 2016 para la preparación de políticas públicas del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Se tiene en cuenta lo siguiente para definir los objetivos de protección al consumidor:

- El nivel de incidencia de la queja y el riesgo o daño potencial que afecta a los consumidores si el problema no se aborda.
- La aplicabilidad de varias medidas antes de la regulación, que sería la medida más rigurosa.
- La incidencia en el mercado, para garantizar que la política facilite el flujo libre de mercancías y servicios e imponga obligaciones, cargas o expectativas de comportamiento realistas.
- El beneficio que representaría una medida para la población en general, las medidas alternativas que podrían aplicarse, por ejemplo, si se pueden cumplir los mismos objetivos utilizando otros mecanismos de implementación (como educación y capacitación o manuales de autorregulación).

Los indicadores y objetivos específicos están asociados al presupuesto asignado y las diferentes actividades, y al logro de los objetivos supervisados por el Ministerio de Hacienda. Los indicadores utilizados para medir el efecto de la política de protección al consumidor para el año 2015 fueron los siguientes:

- Número de consumidores y empresas capacitadas en temas relacionados con la protección al consumidor y el cumplimiento de la normativa vigente: Objetivo 1 500 personas. Se dio entrenamiento a 1 810.
- Número de quejas de compra del consumidor resueltas: Objetivo 400. Se resolvieron 729.
- Número de denuncias de consumidores resueltas: Objetivo 1 800. En total se resolvieron 2 279.
- Compensación financiera obtenida utilizando mecanismos de resolución de quejas y denuncias: Objetivo CRC 650 millones. Se obtuvieron CRC 740 millones.
- Número de estudios de mercado realizados y publicados: Objetivo 16. Diecinueve se completaron y publicaron.
- Indicadores de proyecto del Programa del Plan Nacional de Desarrollo, que incluye:
 - El número de personas gestionadas y los servidores públicos informados y capacitados para áreas relacionadas: Objetivo 1 500 personas. 1 810 fueron informados y entrenados.
 - El número de denuncias resueltas de las denuncias presentadas por los consumidores: Objetivo 3 400. Se resolvieron 3 677.

2.3.5. Desafíos - reforma de la Ley No. 7472

Los principales desafíos para la aplicación efectiva de la política del consumidor en Costa Rica son la regulación desactualizada y la falta de conciencia sobre los derechos del consumidor. La Ley N ° 7472, promulgada hace 21 años, carece de disposiciones legales para la protección al consumidor en relación con temas como nuevos mecanismos de pago, nuevos productos financieros, acciones colectivas o fraude transfronterizo y no alienta de manera suficiente a las organizaciones de consumidores. Sin embargo, un Decreto Ejecutivo que entró en vigencia el 25 de octubre de 2017 amplía su alcance de modo que cubre el comercio electrónico para garantizar que los consumidores que participan en transacciones de comercio electrónico tengan el mismo nivel de protección que en otras formas de comercio. Otro desafío para la aplicación efectiva de la política del consumidor en Costa Rica es la falta de personal, ya que la demanda de servicios de protección al consumidor ha ido en aumento, pero el presupuesto de la nómina no se

adapta a la demanda de servicios, lo que causa un retraso administrativo.

Otro desafío en Costa Rica es la coordinación y cooperación entre los organismos que tienen responsabilidades de protección al consumidor, para minimizar la confusión de los consumidores, especialmente en sectores regulados como servicios financieros, servicios de seguros, alimentos, salud, telecomunicaciones, ambiente, energía y servicios públicos regulados (agua, energía y transporte). El MEIC está redactando un Decreto Ejecutivo que establece un Sistema Nacional de Protección al Consumidor para coordinar la política pública de protección al consumidor entre todos los organismos competentes para la protección al consumidor y la sociedad civil. Definirá las organizaciones involucradas, el propósito del Sistema y sus facultades. Entre sus actividades, el Sistema será responsable de planificar estratégicamente las actividades necesarias para el monitoreo y la aplicación de la legislación relacionada con el consumidor, y recopilará datos, investigaciones y otra información sobre el comportamiento del consumidor.

Se espera que se proponga al Congreso un proyecto de ley para reformar la Ley N° 7472 integralmente. La reforma propuesta favorecerá un manejo más rápido y eficiente de las denuncias por parte de la CNC.

2.4. Monitoreo y evaluación

Las políticas de protección al consumidor son medidas por el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) y el Ministerio de Hacienda, ya que la DAC tiene indicadores contenidos en el presupuesto ordinario del gobierno de Costa Rica con los cuales se controla la ejecución del presupuesto. Los datos utilizados para medir la efectividad de los objetivos institucionales son el resultado de la información estadística de las bases de datos de la DAC. El Ministerio de Hacienda supervisa el cumplimiento de los objetivos relacionados con el presupuesto asignado, así como las diversas actividades que aseguran el cumplimiento o evalúan las causas que no han permitido el cumplimiento efectivo de los objetivos o indicadores planteados.

2.4.1. Mejora de políticas

Los resultados del monitoreo y la evaluación son tomados en cuenta por las autoridades responsables del desarrollo de políticas de manera regular. En particular, los datos sobre los indicadores anteriores se comparten con MIDEPLAN y el MEIC para la evaluación y formulación de políticas.

2.5. Evaluación y recomendaciones

2.5.1. Recomendación del Consejo sobre la toma de decisiones de política del consumidor [OCDE / LEGAL / 0403](#)

El proceso de toma de decisiones de política de Costa Rica para la protección al consumidor refleja los pasos principales de la toma de decisiones de política del consumidor recomendados por la OCDE. Estos pasos incluyen: definir la naturaleza y la fuente del problema de protección al consumidor; evaluar la naturaleza y la magnitud del detrimento potencial del consumidor; determinar si y cuál acción se justifica; establecer objetivos de política deseados consistentes con los objetivos generales de la política de consumo de Costa Rica; evaluar y determinar las opciones más apropiadas y rentables para lograr estos objetivos; y revisar y evaluar periódicamente los efectos de las políticas que se están implementando. El gobierno costarricense también participa con múltiples partes interesadas en los procesos de toma de decisiones políticas, incluidas las organizaciones de consumidores, las asociaciones industriales y los expertos en la materia.

2.5.2. Recomendaciones

El Comité recomienda que Costa Rica priorice la finalización del Decreto Ejecutivo que establece un Sistema Nacional de Protección al Consumidor para coordinar la política pública de protección al consumidor entre todas las autoridades del consumidor y otros organismos competentes para la protección al consumidor y las partes interesadas.

3. COMERCIO ELECTRONICO

3.1. Mercado de comercio electrónico de Costa Rica

El mercado de comercio electrónico de Costa Rica todavía está emergiendo, pero está creciendo con rapidez y se reporta que es el más grande de América Central. Un estudio de comercio electrónico en Costa Rica estima que las ventas de comercio electrónico de las empresas a los consumidores (B2C) representaron alrededor del 1% del PIB de Costa Rica en 2016, o alrededor de 0,6 mil millones USD. Aunque solo el 12% de los costarricenses compra en línea, se estima que Costa Rica es el país centroamericano con más compras en línea. Sin embargo, la mayoría de los costarricenses prefieren los canales tradicionales.

Según la DAC, una barrera para el desarrollo más amplio del comercio electrónico en Costa Rica hasta ahora ha sido la falta de un marco legislativo para proteger a los consumidores que participan en el comercio electrónico, con áreas sin regulación como pagos electrónicos, garantías, incumplimiento, entrega y devoluciones. La falta de ofertas o iniciativas de los bancos para pagos electrónicos se consideró como otro factor. El aumento de la protección al consumidor en el comercio electrónico en áreas como pagos electrónicos, garantías, incumplimiento, no entregas y devoluciones se consideró importante para aumentar la confianza en el comercio electrónico.

Aunque el comercio transfronterizo está creciendo rápidamente, Costa Rica no dispone de remedios exigibles en casos transfronterizos. Incluso dentro de Costa Rica, las limitaciones de responsabilidad general significan que no se pueden hacer cumplir una serie de decisiones y juicios contra las empresas, ya que muchas empresas nuevas simplemente se declaran en bancarrota después de crear un negocio con poco capital. La aplicación de la ley de protección de datos aún se encuentra en las etapas preliminares, y presenta importantes desafíos educativos sobre la privacidad.

3.2. Política

Una de las principales prioridades de la DAC es garantizar el desarrollo de un marco legal específico aplicable al comercio electrónico, que es un área cubierta por el Código de Comercio general de Costa Rica y las regulaciones de protección al consumidor de la Ley N ° 7472. El 25 de octubre de 2017 entró en vigencia un Decreto Ejecutivo que contiene una reforma parcial al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Uno de sus principales objetivos es otorgar a los consumidores en el comercio electrónico los mismos derechos que los especificados en la Ley 7472 y su Reglamento para las formas tradicionales de comercio. El Decreto estaba pendiente de publicación el 23 de octubre de 2017 al momento de la redacción de este informe y entrará en vigor un mes después de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, previsto para finales de octubre de 2017. La reforma parcial incorpora un capítulo sobre protección al consumidor en el comercio electrónico (Capítulo X).

Paralelamente, se está redactando una reforma en profundidad de la Ley 7472 MEIC, que se propondrá mediante un proyecto de ley que contiene una reforma parcial de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

3.2.1. Marco legal y regulatorio

Costa Rica no tenía una ley de comercio electrónico y no había estándares específicos en las leyes nacionales que abordaran el comercio electrónico. Sin embargo, son relevantes varias leyes existentes para la protección al consumidor en el comercio electrónico. El Código de Comercio regula todas las transacciones comerciales en Costa Rica. Los derechos del consumidor y su protección se establecen en el artículo 46 de la Constitución Política. La protección al consumidor se establece además en la Ley para la Promoción de

la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la Ley No. 7472, y su Reglamento, el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, y los cuerpos de normas que protegen a los consumidores finales (ver sección 1.2). El estándar es general y se aplica a todas las relaciones con los consumidores, incluido el comercio electrónico. Por ejemplo, el artículo 37 de la Ley N ° 7472 regula la publicidad. Especifica que la publicidad debe basarse en la naturaleza del bien o servicio y no debe causar error o engaño al consumidor. Adicionalmente:

- La Ley N ° 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos es aplicable al comercio electrónico. Establece que se puede usar una firma digital para todo tipo de transacciones y actos legales. Tiene un equivalente funcional, lo que significa que tiene el mismo valor que una firma a mano. Tiene valor probatorio, por lo que cualquier documento con este tipo de firma es completamente legal. La persona que coloca la firma es responsable de lo que está firmado. Se puede utilizar una firma digital para contratos, notificaciones, procesos, certificaciones, declaraciones, registros y trámites en el Registro Nacional.
- La Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968, proporciona el marco regulatorio para la protección de datos en Costa Rica. Se debe mantener una lista de bases de datos reguladas y las partes que administran las bases de datos deben conservar toda la información necesaria para ejercer su posición, incluidos los protocolos utilizados. Cualquier reclamo de violación de las normas sobre protección de datos personales debe resolverse, si es necesario, con una orden para eliminar, corregir, agregar o restringir la circulación de la información contenida en los archivos y bases de datos. La ley prevé sanciones para las personas o empresas infractoras, públicas o privadas, y que los delitos se remitan al Ministerio de Seguridad Pública. Se alienta a los costarricenses a conocer los derechos relacionados con la recopilación, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales.
- El artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N ° 8642, establece el derecho de los usuarios de telecomunicaciones a no recibir comunicaciones no solicitadas y a exigir que se suspendan las comunicaciones que habían sido autorizadas previamente. La Ley N ° 8642 es aplicable a las prácticas de mercadeo y publicidad.

El Decreto para reformar parcialmente el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor somete la información y los contratos de comercio electrónico a la misma protección que la información y las transacciones ordinarias, de conformidad con la Recomendación del Consejo sobre protección al consumidor en el comercio electrónico [[OCDE / LEGAL / 0422](#)], que recomienda que los consumidores que participan en el comercio electrónico reciban una protección transparente y efectiva que no sea inferior al nivel de protección que ofrecen otras formas de comercio.

Las nuevas disposiciones del decreto establecen las obligaciones de las empresas dedicadas al comercio electrónico, incluidas las áreas de divulgación de identidad comercial; participación en mejores prácticas o programas de autorregulación; información sobre los bienes y servicios; información sobre la transacción; información de precios; confirmación de la transacción; registro del consumidor; seguridad de pago; plazo de entrega; reclamos de los consumidores; comentarios de los consumidores; publicidad dirigida a consumidores y menores vulnerables, y protección de datos personales. Algunos de los artículos importantes cubren los siguientes temas:

- i) *Equivalencia funcional para el comercio electrónico.* Los contratos y la información proporcionada a los consumidores en el contexto del comercio electrónico deben tener la misma protección que las transacciones e información regulares.

- ii) *Información sobre bienes y servicios.* Las obligaciones incluyen la necesidad de proporcionar a los consumidores información suficiente sobre los elementos que afectan su decisión de compra, incluida, si es relevante, la funcionalidad de los contenidos digitales.
- iii) *Información sobre el negocio.* Las empresas que se dedican al comercio electrónico tienen requisitos específicos de divulgación de identidad, incluida la divulgación de la ubicación geográfica principal, nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- iv) *Niños y consumidores vulnerables.* Las empresas que se dedican al comercio electrónico deben tener especial cuidado en la publicidad o el mercadeo dirigido a niños, consumidores vulnerables o desfavorecidos.
- v) *Información sobre los bienes o servicios.* Las empresas deben proporcionar información sobre los términos, condiciones y costos asociados con la transacción de manera clara, veraz y suficiente.
- vi) *Momento de confirmación de la transacción.* Debe ser claro, suficiente e inequívoco.
- vii) *Seguridad de pago.* Las empresas que participan en el comercio electrónico deben utilizar sistemas de seguridad eficaces, confiables y certificados para garantizar la protección, integridad y confidencialidad de las transacciones y pagos de los consumidores.
- viii) *Comentarios del consumidor.* Las empresas que se dedican al comercio electrónico deben proporcionar mecanismos que utilicen el mismo medio que el de la transacción para que los consumidores puedan enviar solicitudes, denuncias y quejas. Las empresas deben manejar las quejas de los consumidores con prontitud, directamente y sin cargo.

Se espera que se proponga al Congreso un proyecto de ley para reformar la Ley N° 7472 integralmente. La reforma propuesta favorecerá un manejo más rápido y eficiente de las denuncias por parte de la CNC.

También cabe señalar que se ha propuesto un proyecto de ley "Proyecto de ley sobre los servicios de la sociedad de la información" en la Asamblea Legislativa. Basado en gran medida en la Directiva de Comercio Electrónico de la Unión Europea (Directiva 2000/31 / CE), también contiene referencias y normas de varias leyes de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Este proyecto de ley propone que todas las transacciones o servicios proporcionados a través de Internet se consideren contratos con las mismas obligaciones, infracciones y sanciones que los contratos regulares.

3.3. Implementación y ejecución

Las instituciones a cargo de implementar y hacer cumplir la política del consumidor en el contexto del comercio electrónico son aquellas que implementan y hacen cumplir la política del consumidor en general (ver sección 2.2) y la política de privacidad y protección de datos.

3.3.1. Medidas no regulatorias

El mercado de comercio electrónico en Costa Rica todavía está emergiendo y muchas empresas apenas comienzan a mirar el internet como un canal de ventas. Los datos de la Plataforma de Atención al Consumidor de la DAC muestran que las denuncias relacionadas con el comercio electrónico son menos del 6% de las denuncias recibidas por la DAC en los últimos años. Dado que la confianza en las transacciones seguras en línea es particularmente baja en Costa Rica, una prioridad para la DAC en términos de medidas no regulatorias es informar y educar a los consumidores y las empresas a medida que comienzan a participar en el comercio electrónico. Por lo tanto, la DAC planea integrar cada vez más los componentes del comercio electrónico en sus iniciativas de

sensibilización y educación. En marzo de 2016, por ejemplo, la DAC celebró un foro sobre Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico durante el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Además, los servicios de educación y asesoramiento al consumidor que se brindan sin cargo a través de 800- CONSUMO y 1311 también cubrirán consultas relacionadas con el comercio electrónico.

Para coordinar las iniciativas de educación al consumidor sobre los mecanismos de pago electrónico, la DAC mantiene un canal de comunicación abierto con las cámaras de los bancos públicos y privados. La DAC también tiene coordinación interinstitucional con el Banco Central de Costa Rica para implementar mecanismos de pago electrónico utilizados para proteger a los consumidores. El Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica realizó un ciclo de mesas redondas sobre comercio electrónico, nuevas tecnologías y el mercado de seguros para promover los derechos de los consumidores relacionados con este tipo de producto.

Un área de prioridad institucional para la DAC ha sido establecer un Observatorio de Comercio Electrónico para detectar prácticas fraudulentas de comercio electrónico como publicidad engañosa y prácticas comerciales desleales, como ocultación de precios, cargos automáticos sucesivos o términos contractuales ocultos. Habiendo obtenido recursos adicionales del Presupuesto Ordinario para su nuevo Observatorio de Comercio Electrónico, la DAC, a través de su Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, lanzó un Observatorio de Comercio Electrónico dedicado a la vigilancia del mercado en línea en mayo de 2017.

3.3.2. Aplicación

La legislación de protección al consumidor para el comercio electrónico se aplica a través de la vigilancia del mercado por parte del Observatorio del Comercio Electrónico, y las investigaciones y medidas correctivas por parte de la DAC y la CNC. El Observatorio de Comercio Electrónico monitorea sitios web y verifica que la información proporcionada a los consumidores cumpla con los requisitos legales. Si considera que la información es engañosa, el Observatorio envía una carta de advertencia a la empresa, que puede corregir la información. Si la empresa no cumple con la advertencia, la Dirección de Apoyo al Consumidor puede iniciar un procedimiento administrativo que genera sanciones. En los cinco meses entre principios de mayo de 2017 y principios de octubre de 2017, el Observatorio ha monitoreado 607 sitios web y ha emitido 13 advertencias.

La DAC tiene como objetivo desarrollar aún más la competencia técnica del Observatorio de Comercio Electrónico a través de capacitación especializada y cooperación internacional para que pueda investigar la identidad de los operadores de sitios web de comercio electrónico, en cooperación con la policía judicial. Las investigaciones de comercio electrónico pueden dar lugar a sanciones administrativas por parte de la CNC.

3.4. Monitoreo y evaluación

La prioridad de la DAC será difundir información y orientación sobre la protección al consumidor de comercio electrónico y evaluar continuamente cómo responde el mercado a las normas existentes. El Observatorio de Comercio Electrónico supervisará los sitios web y las redes sociales para identificar el abuso potencial o de hecho de los derechos del consumidor y la implementación de acciones correctivas.

La DAC participa en ejercicios internacionales de monitoreo y sensibilización, como actividades de barrido en línea o meses de prevención de fraude llevados a cabo por ICPEN. Los barridos internacionales en línea apuntan a una conducta fraudulenta y engañosa en el comercio electrónico: los participantes pasan un día entero buscando sitios web, mensajes de correo no deseado, servicios de mensajería, aplicaciones sociales y medios de comunicación para detectar comportamientos engañosos o fraudulentos. Los resultados de los barridos en línea proporcionan información importante a la DAC que ayuda a diseñar medidas correctivas apropiadas. La DAC tiene como objetivo continuar participando en esta actividad cada año.

3.4.1. Indicadores y datos

Costa Rica monitorea el número de denuncias recibidas relacionadas con el comercio electrónico. Si bien el número de denuncias sigue siendo bajo (en promedio, entre el 2% y el 6% de las quejas denuncias desde 2014), se espera que aumente a medida que se desarrolle el mercado de comercio electrónico.

3.5. Evaluación y recomendaciones

3.5.1. Recomendación del Consejo sobre protección al consumidor en Comercio Electrónico [[OCDE / LEGAL / 0422](#)]

El objetivo principal de la política de protección al consumidor de Costa Rica en el contexto del comercio electrónico es proporcionar a los consumidores en línea el mismo nivel de protección que en otras formas de comercio. Un nuevo Decreto que entró en vigencia el 25 de octubre de 2017 proporciona estándares específicos para la protección al consumidor en el comercio electrónico consistentes con la Recomendación de la OCDE, en particular los requisitos para el proceso de confirmación de transacciones en línea, seguridad y privacidad en línea, que prohíbe la publicidad engañosa en el contexto del comercio electrónico, y que establece la responsabilidad de las empresas de proporcionar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa y adecuada sobre los productos que ofrecen, así como los datos de contacto de su negocio.

El régimen de protección al consumidor de Costa Rica prevé mecanismos de resolución de conflictos y reparación (RCR), incluidos mecanismos alternos de RCR. La protección de la privacidad y los datos del consumidor es una prioridad de la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico. El marco general de protección de datos y privacidad de Costa Rica se aplica en el contexto del comercio electrónico y está de acuerdo con la Recomendación del Consejo sobre las Directrices que rigen la protección de la privacidad y el flujo transfronterizo de datos personales [[OCDE / LEGAL / 0188](#)].

3.5.2. Recomendaciones

El Comité recomienda que Costa Rica continúe desarrollando la capacidad dentro de la DAC para detectar prácticas fraudulentas de comercio electrónico y prácticas comerciales desleales, incluso mediante el desarrollo del Observatorio de Comercio Electrónico.

4. FRAUDE TRANSFRONTERIZO

4.1. Política

La política de Costa Rica para proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas se centra en el fraude cometido dentro de la jurisdicción nacional. Costa Rica no tiene una política formal sobre fraude transfronterizo, pero reconoce el valor de la cooperación internacional y es parte de varios foros multilaterales e internacionales que permiten o mejoran la cooperación internacional entre agencias de protección al consumidor para ayudar a prevenir y combatir prácticas comerciales fraudulentas a través de las fronteras.

4.1.1. Marco legal y regulatorio

La principal ley de protección al consumidor de Costa Rica, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley No. 7472), no aborda específicamente el fraude transfronterizo. Sin embargo, establece un marco para combatir las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas aplicables en el territorio costarricense o cuándo tales prácticas tienen consecuencias en el territorio costarricense, siempre que el infractor se encuentre en el territorio nacional.

El artículo 34 de la Ley N ° 7472 indica que las empresas deben proporcionar información clara y precisa sobre los elementos que influyen directamente en la decisión de consumir, y también deben ofrecer, promover o publicitar sus bienes o servicios de acuerdo con su naturaleza, características, condiciones, contenido, peso (cuando sea apropiado), uso o propósito para no llevar al consumidor a engaño o error (Artículo 37).

Costa Rica tiene una política de persecución penal por prácticas fraudulentas que afectan a los consumidores. El artículo 63 de la Ley N ° 7472 establece sanciones más severas por los delitos de usura, especulación y publicidad injusta que causan perjuicio a los consumidores. El incumplimiento de las condiciones contractuales constituye un fraude cuando es engañoso o tiene el objetivo de manipular. Estos casos son reportados a las autoridades penales para su investigación.

Además, el artículo 217 Bis de la Ley N ° 9048, que reformó varios artículos en el Código Penal, sanciona el delito cibernético y prevé la privación de libertad de cualquier persona que utilice medios digitales para obtener un beneficio ilegal en perjuicio de una persona, por ejemplo, a través del engaño y robo de identidad. La multa se agrava cuando se comete un fraude en bases de datos públicas o en el sistema bancario.

4.2. Obligaciones y facultades

En Costa Rica, la agencia a cargo de la protección al consumidor es la DAC, que reporta al MEIC. La DAC puede procesar casos de prácticas comerciales engañosas e informar a las agencias competentes sobre cualquier conducta que tipifique como fraude en perjuicio de un consumidor. La DAC intercambia información y mejores prácticas con los diferentes foros internacionales sobre protección al consumidor de los que es miembro, como el ICPEN y CONCADECO.

Las prácticas comerciales engañosas son sancionadas por la Comisión Nacional del Consumidor (CNC). Como violaciones a la Ley N ° 7472, la CNC puede ordenar, según corresponda, que el fabricante o la empresa rectifique cualquier publicidad, incurra en los costos correspondientes y difunda la información precisa u omitida a través de los mismos medios y de la misma manera que en el pasado. Según corresponda, la CNC puede sancionar las prácticas comerciales engañosas que causan daño a los consumidores

con multas que van de 10 a 40 veces el salario mínimo mensual (Artículo 57).

Las prácticas fraudulentas contra los consumidores constituyen delitos: la DAC y la CNC envían dichos casos a la Fiscalía General que tiene el poder de investigar y perseguir delitos. La Fiscalía General forma parte del Poder Judicial y se encarga de dirigir las actividades de la Organización de Investigación Judicial, es la fuerza policial encargada de investigar los delitos. En asuntos de fraude, los delitos cometidos más allá del territorio nacional y que afectan a los nacionales pueden ser juzgados localmente, siempre que el infractor se encuentre físicamente en el territorio nacional.

Para las investigaciones de delitos transfronterizos, los organismos judiciales y civiles de aplicación de la ley de Costa Rica cooperan con otros organismos a través de INTERPOL (por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Policía Criminal. INTERPOL proporciona mecanismos internacionales de coordinación y cooperación con sus 190 países miembro. Interpol apoya organizaciones, autoridades y servicios cuya misión es prevenir o combatir delitos internacionales de acuerdo con la legislación de cada país. Interpol brinda apoyo en forma de soporte y otra información, y facilita la cooperación policial transfronteriza en casos internacionales que involucran seguridad pública, terrorismo, crimen organizado, tráfico de drogas, lavado de dinero, pornografía infantil, delitos financieros y corrupción.

4.3. Implementación

El objetivo de Costa Rica con respecto a las prácticas comerciales engañosas es proteger a los consumidores a través de la información y educación del consumidor; mecanismos eficientes e internacionales de solución de controversias en línea, y libre acceso a la protección administrativa provista por la Comisión Nacional del Consumidor. En materia de fraude, el objetivo de Costa Rica es sancionar las actividades fraudulentas en detrimento de los consumidores. Se llevan a cabo varias medidas prácticas para identificar y prevenir el fraude transfronterizo.

El fraude transfronterizo se detecta en primera instancia por medio de denuncias o quejas de los consumidores y del intercambio de información a través de redes internacionales. Esto incluye los sistemas de alerta internacionales como el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) para la seguridad del producto, así como a través de intercambios bilaterales con otras agencias de protección al consumidor. La información se intercambia en conferencias internacionales y en comunicación directa con otras autoridades de protección al consumidor, especialmente las de los países vecinos.

La DAC ha establecido recientemente (a principios de mayo de 2017) un Observatorio de Comercio Electrónico dedicado a la vigilancia del mercado en línea para detectar prácticas fraudulentas de comercio electrónico como publicidad engañosa y prácticas comerciales desleales, como ocultación de precios, cargos automáticos sucesivos o términos contractuales ocultos. Si considera que la información es engañosa, el Observatorio envía una carta de advertencia a la empresa, que puede corregir la información. Si la empresa no cumple con la advertencia, la Dirección de Apoyo al Consumidor puede iniciar un procedimiento administrativo que da como resultado sanciones por parte de la CNC. La DAC tiene como objetivo desarrollar la competencia técnica del Observatorio de Comercio Electrónico a través de capacitación especializada y cooperación internacional para que pueda investigar la identidad de los operadores de sitios web de comercio electrónico, en cooperación con la policía judicial.

4.3.1. Cooperación internacional

La principal red internacional en la que participa Costa Rica para abordar el fraude transfronterizo es el ICPEN. En particular, la DAC participa en los barridos en línea de ICPEN para evitar infracciones transfronterizas en diferentes áreas, como en el turismo o en compras dentro de aplicaciones al igual que durante el mes de Prevención de Fraudes coordinado por ICPEN. Los consumidores costarricenses que se encuentren con fraudes

que involucren a una empresa que actúa fuera de Costa Rica pueden presentar una denuncia ante econsumer.gov, un sistema global para la cooperación en casos transfronterizos en los que participa la DAC. La validez de las denuncias se verifica contra la legislación local para coordinar las acciones que se tomarán con o contra un proveedor local.

La DAC está activa en el trabajo de diferentes redes latinoamericanas. Por ejemplo, Costa Rica y los países miembros de la FIAGC establecieron un grupo de trabajo para ayudar a prevenir el fraude transfronterizo y crear un mecanismo transfronterizo de resolución de controversias. Se firmó un memorando de entendimiento dentro de la FIAGC con respecto a la solución de controversias transfronterizas en materia de turismo.

La DAC también coopera directamente con las autoridades encargadas de hacer cumplir la protección al consumidor de otros países, por medio del intercambio de información sobre investigaciones en curso en otras jurisdicciones, y trata los datos y el curso de la investigación de manera confidencial. Por ejemplo, la información en las quejas de econsumer.gov puede agregarse al sistema *Consumer Sentinel*, una base de datos de denuncias de consumidores operada por la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos. El sistema *Consumer Sentinel* permite a las autoridades gubernamentales certificadas responsables de la aplicación de la ley y las agencias reguladoras en los países miembro de ICPEN, acceder a los registros de denuncias para investigar empresas o individuos sospechosos, descubrir fraudes y detectar nuevos modos de fraude. La información reportada en línea también puede usarse, en conjunto, para analizar tendencias y estadísticas, que pueden hacerse públicas.

Para buscar la reparación del consumidor, un juez debe emitir una solicitud internacional de asistencia para congelar los activos y las cuentas de las personas involucradas. También están disponibles para negociar la reparación de los acuerdos de las agencias de defensa del consumidor en los foros internacionales en los que participa Costa Rica.

4.3.2. Desafíos

A pesar de estas diferentes actividades, el fraude transfronterizo sigue siendo un desafío para Costa Rica. Los principales desafíos incluyen:

- **Cooperación internacional:** un desafío importante que Costa Rica enfrenta con respecto al fraude transfronterizo es la incapacidad de los investigadores para obtener información oportuna y relevante de sus contrapartes extranjeras y del sector privado, en particular de los proveedores de servicios de internet (ISP por sus siglas en inglés) extranjeros y de las grandes plataformas en línea populares entre los costarricenses. La reciente ratificación de la Convención de Europa sobre Ciberdelincuencia (Convención de Budapest) podría mejorar significativamente la capacidad de Costa Rica para obtener evidencia en investigaciones a través de un régimen de cooperación internacional más rápido y efectivo, lo que ayuda a abordar los problemas de las jurisdicciones.
- **Educación y formación del Poder Judicial:** a nivel nacional, la rama judicial enfrenta una falta de recursos, lo que agrava la dificultad de obtener información internacional. La falta de recursos para la capacitación del poder judicial hace que los procesos internos en Costa Rica sean largos y su resultado incierto. Los investigadores costarricenses reportan largos procesos de al menos seis meses por los cuales las solicitudes deben pasar de la policía judicial a la oficina del fiscal, después al juez local y a una plataforma en línea en el extranjero.
- **Sanciones:** Las sanciones por prácticas comerciales engañosas y por fraude, incluso a nivel transfronterizo, se consideran inadecuadas. Además, las limitaciones territoriales que se aplican al sistema de justicia penal de Costa Rica son un obstáculo para abordar los casos de fraude transfronterizo.

- **Educación del consumidor:** Educar a los consumidores sobre prácticas transfronterizas engañosas y fraudulentas y cooperar internacionalmente para detectar nuevas prácticas transfronterizas que puedan inducir a error a los consumidores.
- **Cooperación doméstica:** Cooperación de cumplimiento entre el lado administrativo civil y el lado de investigación penal.

4.4. Monitoreo y evaluación

4.4.1. Indicadores y datos

Además de los aspectos penales que pueden ser parte de un caso transfronterizo y que serían tratados y medidos por las autoridades costarricenses competentes, no se mide el fraude transfronterizo y no existen indicadores nacionales específicos que no sean denuncias y quejas que permitan a la DAC identificar tendencias y desarrollos en fraude transfronterizo.

4.4.2. Mejora de políticas

Costa Rica considera las experiencias y los resultados de los casos transfronterizos de protección al consumidor para mejorar y ampliar continuamente la cooperación transfronteriza para así proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas a través de las fronteras.

4.5. Evaluación y recomendaciones

4.5.1. Recomendación del Consejo sobre las directrices para proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas transfronterizas [\[OCDE / LEGAL / 0317\]](#)

La principal ley de protección al consumidor de Costa Rica, la Ley 7472, no aborda específicamente el fraude transfronterizo, aunque establece un marco para combatir las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas aplicables a los delitos cometidos a nivel nacional, o más allá del territorio nacional, pero que afectan a los nacionales, siempre que el delincuente se encuentre físicamente en territorio nacional. Costa Rica combate el fraude transfronterizo por medio de su participación en redes internacionales y latinoamericanas, así como a través de la cooperación bilateral caso por caso.

La DAC y la Fiscalía notifican a las redes relevantes en las que Costa Rica participa en fraudes transfronterizos, comparten información y brindan asistencia con investigaciones en el marco de las redes respectivas o la cooperación bilateral. Los datos confidenciales se comparten de acuerdo con el marco legal relevante de Costa Rica, incluida la ley que rige la protección de datos y la privacidad.

La CNC y la Fiscalía tienen la autoridad para investigar las empresas nacionales involucradas en prácticas comerciales engañosas (CNC) y fraudulentas (Fiscalía) contra los consumidores extranjeros y pueden tomar medidas dentro de la jurisdicción costarricense. Se espera que un nuevo Observatorio de Comercio Electrónico de la DAC dedicado a la vigilancia del mercado en línea ayude a mejorar la cooperación en la aplicación de la ley entre la parte administrativa civil y la parte de investigación penal y mejorar la capacidad de Costa Rica para obtener evidencia en las investigaciones.

4.5.2. Recomendaciones

El Comité recomienda que Costa Rica:

- Continúe desarrollando la capacidad dentro de la DAC para detectar prácticas fraudulentas de comercio electrónico y prácticas comerciales desleales, incluso mediante el desarrollo del Observatorio de Comercio Electrónico.
- Continúe mejorando la cooperación con sus homólogos internacionales y con el sector privado en la recopilación de información para investigaciones.
- Analice mayores sanciones para las prácticas comerciales engañosas y por fraude.

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPARACIÓN

5.1. Política

Proporcionar mecanismos efectivos de resolución de conflictos y reparación (RCR) es un elemento clave en el régimen de política de consumo de Costa Rica. El marco legal y regulatorio proporciona mecanismos convencionales y alternos de resolución de controversias (RAC) y de reparación.

5.1.1. Marco legal y regulatorio

El marco principal de Costa Rica para la RCR está establecido por la Ley para la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) y su Decreto Ejecutivo (37899-MEIC). Ambos contienen disposiciones específicas para promover mecanismos alternos de resolución de conflictos para que los consumidores denuncien violaciones de sus derechos, sin cargo y sin límite en el monto del reclamo. El Artículo 33 de la Ley N° 7472 establece que el Estado debe "garantizar el acceso a mecanismos eficaces y simplificados de protección judicial y administrativa para defender los derechos e intereses legítimos de los consumidores". La Ley No. 7472 también establece el procedimiento administrativo para que los consumidores resuelvan controversias a través del tribunal administrativo de Costa Rica, la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

Además, la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (Ley No. 7727) define los principios y el sistema alternativo de resolución de conflictos en Costa Rica. Establece Centros de Resolución Alternativa de Conflictos en todo el país que pueden resolver casos de consumidores. El Ministerio de Justicia y Paz autoriza, controla y supervisa su funcionamiento.

El arbitraje también está disponible. En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden decidir recurrir a un árbitro o tribunal de arbitraje, cuyo fallo es vinculante, y las partes incurrirán en los costos pertinentes (artículos 55 y 58 de la Ley N° 7472 y la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7727).

La vía judicial también está disponible para los consumidores a través de un procedimiento especializado dentro de los tribunales ordinarios (artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil), cuyo primer paso es una audiencia de conciliación entre las partes.

El MEIC también está redactando un proyecto para reformar parcialmente la Ley 7472 que introduciría acciones colectivas o grupales en el sistema judicial, con disposiciones similares a las contenidas en el Código Procesal Contencioso-Administrativo y el nuevo Código Procesal Civil.

5.2. Implementación y ejecución

Existen mecanismos de resolución alternativa de conflictos (RAC), así como procedimientos administrativos o judiciales para permitir a los consumidores resolver sus conflictos.

5.2.1. Marco interno - procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo permite a los consumidores resolver controversias a través de la CNC de Costa Rica. La CNC tiene funciones jurisdiccionales y está facultado para imponer multas por incumplimiento de la ley; o bien ordenar la restitución mediante un reembolso, una reparación o la sustitución del bien al consumidor. También puede imponer medidas cautelares de cese de prácticas, como el congelamiento de bienes y la suspensión de servicios (ver Cuadro 2.1). La DAC organiza audiencias de conciliación para tratar de resolver conflictos antes del inicio formal de un procedimiento con la CNC.

Los poderes de la CNC son limitados, ya que no está autorizada para anular cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (basados en los artículos 46 y 53 de la Ley N.º 7472), ni para reparar daños que actualmente deben ser conocidos por los órganos jurisdiccionales competentes. Se espera que un proyecto de ley para reformar la Ley N.º 7472 otorgue facultades adicionales a la CNC.

5.2.2. Marco interno: mecanismos de resolución alterna de conflictos

La Dirección de Apoyo al Consumidor administra un Centro de Resolución de Controversias del Consumidor en la Plataforma de Atención al Consumidor (PACO), regulado por los siguientes decretos: Manual de Procedimientos, Decreto Ejecutivo 32742-MEIC; Manual de Operación, Decreto Ejecutivo 32743-MEIC; Código de Ética, Decreto Ejecutivo 32741-MEIC.

La DAC opera una Plataforma de Atención al Consumidor (conocida como PACO) detallada en la Sección 1 de este informe. La resolución de conflictos ha sido una prioridad para esta plataforma. Se han establecido mecanismos de negociación a distancia para permitir que cada parte debata el conflicto y las posibles soluciones con el mediador de la DAC, a través de correo electrónico y conversaciones telefónicas. Por medio de este mecanismo de negociación, la DAC pudo resolver cerca del 90% de los reclamos de los consumidores presentados al DAC (Cuadro 1). En el futuro, la DAC tiene la intención de desarrollar resolución de conflictos en línea en tiempo real que permita a todas las partes en un conflicto interactuar en línea simultáneamente con el mediador de la DAC, por ejemplo, utilizando una sala de mediación virtual y videoconferencia.

El Ministerio de Justicia y Paz también desempeña un papel en la provisión de canales RAC. La Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos (DINARAC) es una unidad del Ministerio de Justicia y Paz que se creó en 1998. La DINARAC está a cargo de operar y monitorear 16 centros de resolución de conflictos, compuestos por abogados y voluntarios de la comunidad. Los centros brindan servicios de mediación neutral, sin cargo, en toda Costa Rica. La DINARAC opera centros RAC y el programa "Casas de Justicia", que se inició en el 2000, para proporcionar RAC a personas con recursos financieros limitados. Aunque DINARAC puede gestionar los reclamos de los consumidores, las personas que lo conocen tienden a utilizar la DAC que es más especializada y su plataforma PACO.

La DAC solicitó a DINARAC que creara un Centro Alternativo de Solución de Conflictos como parte del programa de Casas de Justicia para tratar específicamente asuntos relacionados con los consumidores y las empresas, al utilizar la infraestructura de la Plataforma de Atención al Consumidor (PACO). En 2005, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Justicia y Paz firmaron un Memorando de Cooperación Institucional y un Acuerdo de Cooperación Interministerial Específico para fortalecer el programa de resolución alterna de conflictos de consumidores, además de acordar cooperar para creación e implementación efectiva de un Centro Alternativo de Solución de Conflictos (022-2005-DINARAC). La DAC y DINARAC realizan referencias cruzadas de casos entre sí. DINARAC no tiene limitaciones de tiempo para procesar quejas.

5.2.3. Mediación colectiva

Aunque el sistema judicial en Costa Rica no contempla acciones de clase per se, existen mecanismos para proteger los intereses colectivos. El artículo 10 del Código Procesal Contencioso-Administrativo y el artículo 19 del nuevo Código Procesal Civil, que entrará en vigencia en octubre de 2018, permite a quienes representan intereses difusos y colectivos reclamar una reparación colectiva. Durante las etapas preparatorias del proceso, un juez puede convocar a un grupo de personas a una audiencia de conciliación. Sobre la base de las facultades derivadas de estas disposiciones, la Comisión Nacional del Consumidor también tendrá capacidad legal para representar a los consumidores en los tribunales. Este cambio en la legislación de Costa Rica se complementará con las disposiciones que se incluyen en el proyecto de reforma a la Ley 7472.

La CNC ha desarrollado recientemente un mecanismo RAC de mediación colectiva para reunir a los consumidores que enfrentan los mismos problemas, por ejemplo, en casos recientes con agencias de viajes y canastas navideñas. Esta mediación colectiva es un proceso voluntario por el cual los mediadores neutrales ayudan a múltiples consumidores que tienen una denuncia común contra la misma empresa a llegar a un acuerdo colectivo.

El primer paso es preparar el caso colectivo. Para identificar a los consumidores afectados, la DAC emite una alerta pública y un comunicado de prensa y, cuando el caso está listo, realiza audiencias de conciliación colectiva. Un caso reciente de mediaciones colectivas involucraba “canastas navideñas” que constaban de contratos de venta a futuro donde los consumidores pagan de 12 a 48 cuotas anuales para comprar productos para su cena de Navidad (carne de res, licores, chocolates, etc.). Los consumidores hicieron los pagos, pero el proveedor no entregó los bienes contratados. El caso colectivo comenzó con tres consumidores afectados. Con la ayuda de una alerta publicada en el sitio web de la DAC y en la página institucional de Facebook, se incluyeron 29 consumidores afectados y se llegó a un acuerdo de conciliación para todos los consumidores. La DAC realizó la verificación del cumplimiento efectivo del acuerdo.

En otro caso reciente de mediación colectiva, una agencia de viajes había vendido paquetes turísticos para acompañar al equipo de fútbol costarricense a un partido en México. Además de las entradas, el paquete incluía alojamiento, traslados y visitas a zonas turísticas. Los consumidores pagaron el paquete, pero no se realizó ningún viaje. Con la ayuda de comunicados de prensa y alertas en línea, la DAC identificó a 105 consumidores afectados que participan en el caso (en curso en octubre de 2017) y en audiencias colectivas.

5.2.4. Procedimiento judicial

La vía judicial también está disponible para los consumidores (artículo 432 y siguientes del Código Procesal Civil). Sin embargo, una vez que un consumidor elige iniciar un proceso legal, se excluye la vía administrativa. El artículo 432 y siguientes del Código Procesal Civil establecen que, si el reclamo se trata de un conflicto monetario, el juez celebra una audiencia de conciliación para tratar de llegar a un acuerdo y resolver el caso.

5.2.5. Cooperación transfronteriza

Costa Rica participa, a través de la DAC, en redes internacionales y regionales de agencias gubernamentales de protección al consumidor, como el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), el Consejo de Protección al Consumidor Centroamericano de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO) y la Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor (ICPEN).

Para los servicios turísticos, los países miembros del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) firmaron un memorando de cooperación para establecer mecanismos de colaboración institucional y cooperación que faciliten la resolución de controversias transfronterizas. Los firmantes incluyen Uruguay, Costa Rica, Panamá, Paraguay, Perú, Ecuador, Guatemala, República Dominicana, Brasil, Colombia y Chile. El objetivo de este acuerdo será proporcionar enlaces de los sitios web de FIAGC y de sus miembros para ayudar a los turistas internacionales a presentar y responder a las denuncias y para encontrar información relevante sobre sus derechos y deberes.

Como miembro del Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO), la Dirección de Apoyo al Consumidor está trabajando con CONCADECO en el diseño de una iniciativa denominada Ventanilla Única Centroamericana de Atención y Resolución de Reclamaciones de Consumidores Transfronterizos para mejorar la cooperación directa entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor a través de un instrumento legal que enumera los procedimientos para solicitar asistencia mutua y los mecanismos e instrumentos para consolidar las buenas prácticas relevantes y la cooperación entre los países miembros.

5.2.6. Cooperación con el sector privado.

La DAC ha desarrollado un "Manual de Prácticas de Protección al Consumidor", que es un código de conducta voluntario para las empresas relacionado con la protección al consumidor que, entre otros beneficios, ayuda a las empresas a interpretar la ley. La DAC también ha establecido un Sistema de Membresía Voluntaria para que las empresas puedan inscribirse; las empresas asignan a empleados que actúen como "enlaces" con el poder de negociar los términos para resolver conflictos con los consumidores de forma remota, con la ayuda de un mediador interno neutral de la DAC. Este sistema alternativo de resolución de conflictos permite a las empresas y los consumidores negociar una solución antes de presentar una queja ante la Comisión Nacional del Consumidor, lo que puede ahorrar tiempo y recursos financieros para todas las partes involucradas.

Varios terceros en Costa Rica ofrecen servicios privados de solución alterna de conflictos, tales como el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, el Centro de Conciliación y Arbitraje (CCA) de la Cámara de Comercio de Costa Rica y el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje (CICA) de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio en Costa Rica. La Oficina del Consumidor Financiero de la Asociación Bancaria de Costa Rica es un mecanismo autorregulador establecido por bancos privados para abordar conflictos entre proveedores de servicios financieros y consumidores. La Oficina para la Protección al Consumidor de Seguros del Instituto Nacional de Seguros es otro ejemplo.

5.3. Monitoreo y evaluación

El MEIC, a través de la DAC, se encarga de monitorear la política de RCR en Costa Rica, mediante la recopilación de indicadores y productos en forma trimestral, semestral y anual. De acuerdo con la DAC, los resultados trimestrales y anuales les permite identificar logros, limitaciones y áreas de mejora. Los datos anuales se utilizan para medir la contribución al logro de su objetivo de desarrollo nacional.

La DAC recopila datos en tiempo real sobre los casos llevados a la DAC y a la CNC, incluyendo los que se resuelven por los canales de la RCR de la DAC (Cuadro 1). Entre 2012 y 2016, la proporción de denuncias resueltas por resolución de conflictos de la DAC aumentó de aproximadamente el 67% de las denuncias a más del 80% en los últimos años. La RAC ofrecida por la DAC, por lo tanto, alivió parte de la presión sobre el procedimiento administrativo ordinario manejado por la Comisión Nacional del Consumidor.

Cuadro 1. Número de denuncias resueltas por medio de resolución de conflictos de la DAC o por procedimiento administrativo (con la CNC), 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016	Total	Porcentaje
RAC	1408 67%	1663 71%	1605 87%	1862 88%	1715 83,6%	6538	78%
CNC	699	668	232	251	337	1850	22%
Total	2107	2331	1837	2113	2052	8388	100%

Fuente: DAC, 2016.

5.4. Evaluación y recomendaciones

5.4.1. Recomendación del Consejo sobre Resolución y Solución de Conflictos del Consumidor [[OCDE / LEGAL / 0356](#)]

Costa Rica tiene un marco legal sólido y mecanismos de funcionamiento para la resolución de conflictos y reparación (RCR). Las empresas privadas son la primera instancia responsable de resolver los reclamos de los consumidores y de proporcionar reparación. Si no se puede encontrar una solución entre la empresa en disputa y el consumidor, y si el caso llega a la DAC, este último intenta encontrar una solución con la empresa y el consumidor, antes de iniciar un procedimiento legal.

La DAC supervisa el mercado en tiempo real en función de las denuncias y quejas de los consumidores que recibe y recopila. La DAC lleva a cabo una variedad de iniciativas y programas para crear conciencia sobre los problemas de protección al consumidor y educar a los consumidores sobre sus derechos a reclamar reparación; algunos de ellos se llevan a cabo en cooperación con empresas o con ONGs de la sociedad civil. Si bien el sistema judicial en Costa Rica no permite a los consumidores reclamar una reparación colectiva, en la práctica existen mecanismos para proteger los intereses colectivos.

5.4.2. Recomendaciones

El Comité recomienda que Costa Rica:

- Empodere a la CNC para abordar cláusulas contractuales injustas y administrar sanciones por incumplimiento.
- Mejore la cooperación transfronteriza para facilitar la resolución de conflictos y la reparación transfronteriza.

6. SEGURIDAD DEL PRODUCTO DE CONSUMO

6.1. Política

El objetivo de la política de seguridad de productos de consumo en Costa Rica es proteger a los consumidores de alimentos y productos no alimentarios inseguros y no conformes que presentan riesgos para la salud y la seguridad. Para cumplir con este objetivo, Costa Rica se enfoca en la vigilancia del mercado, los procedimientos de retiro de productos, la cooperación internacional en materia de cumplimiento y la educación comercial.

6.1.1. Marco legal y regulatorio

La principal ley de protección al consumidor de Costa Rica, la Ley N ° 7472 para la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, establece en su artículo 45 una función de vigilancia del mercado para la Administración Pública, a través de la DAC. La DAC también se encarga de gestionar los retiros de productos voluntarios y obligatorios y promueve la educación y la capacitación sobre las normas de seguridad de los productos.

Tener una función de vigilancia del mercado significa que la DAC debe revisar los bienes y servicios ofrecidos en el mercado de manera regular y aleatoria, para verificar que cumplan con las normas y reglamentos existentes en materia de salud, ambiente, seguridad y calidad. Para las importaciones, el monitoreo puede realizarse antes de que el producto ingrese a los mercados nacionales ("nacionalización de mercancías"), pero debe ser excepcional, para que no se convierta en una barrera no arancelaria. Cuando exista evidencia de que no cumplen con los reglamentos técnicos y los estándares de calidad relevantes, la DAC puede evitar que los productos se importen y se anuncien por razones de seguridad, salud, calidad o ambiente.

El trabajo de Costa Rica en el retiro de productos comenzó alrededor de 2006, cuando varios casos internacionales de juguetes que contenían niveles peligrosos de plomo llevaron a riesgos de intoxicación o lesiones a niños pequeños. En ese momento, los retiros a nivel internacional de Mattel y Fischer Price permearon el mercado costarricense y crearon presión para que Costa Rica desarrollara un procedimiento para manejar los retiros. El Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, emitido por primera vez en 2010 y reformado en 2017, define los procedimientos voluntarios y obligatorios para retirar productos del mercado en su Sección VI. El Reglamento exige que las empresas informen de inmediato a la DAC (artículo 123) y retiren del mercado los productos tan pronto como sepan que pueden poner en peligro la vida, la salud o la seguridad del consumidor (excepto los productos que son peligrosos por naturaleza).

El procedimiento de retiro voluntario (artículo 124) establece que las empresas presentan una declaración jurada simple en la que deben indicar claramente el riesgo o el motivo del retiro; identificar el producto (por ejemplo, tipo, modelo, número de serie, lote, etc.); estimar los montos traídos y vendidos en Costa Rica, cuando sea apropiado, e; identificar a quiénes se vendieron los productos, cuando sea posible. Las empresas también deben presentar un plan de retiro para los consumidores afectados, que debe implementarse sin costo alguno para los consumidores.

En el procedimiento de retiro obligatorio (Artículo 126), si la DAC se entera de que se está retirando un producto en otro país, puede solicitar que el comerciante o proveedor disponga, dentro de diez días hábiles, la misma información que en el procedimiento de retiro voluntario.

La DAC analiza la documentación proporcionada por las empresas y aprueba una resolución administrativa. La DAC también puede ordenar cualquier medida adicional para garantizar la salud y seguridad del consumidor y les informe sobre los riesgos para la

salud y la seguridad. El plazo de un año para completar el retiro comienza con la publicación de la alerta de retiro en los medios de comunicación para informar a los consumidores, según las disposiciones de la DAC.

6.2. Implementación y ejecución

La DAC ha seguido procedimientos sistemáticos para el retiro de productos, voluntarios y obligatorios en Costa Rica desde 2010, cuando se emitió la regulación sobre retiros de productos (37899-MEIC descrita anteriormente). Para retirar productos inseguros, las empresas proporcionan la documentación relevante a la DAC, que aprueba resoluciones administrativas debidamente fundamentadas. El cuadro 2 enumera los retiros voluntarios realizados en 2015.

La DAC puede iniciar un proceso de retiro o evitar que los productos se importen y se anuncien de la siguiente manera: i) la verificación y prueba de los productos, si encuentra evidencia de que los productos no cumplen con los reglamentos técnicos y estándares de calidad relevantes para la seguridad, la salud y la calidad o razones ambientales; ii) la recepción de una alerta nacional (por ejemplo, por parte del Ministerio de Salud) o una alerta internacional (por ejemplo, de la RCSS); iii) la recepción de una solicitud de retiro voluntario de una empresa. Los planes de reparación para los consumidores afectados por el retiro de un producto no necesariamente implican un intercambio completo o devolución: dependiendo de la información proporcionada por el negocio, en algunos casos puede ser suficiente ofrecer la reparación, el ajuste o el cambio de componentes.

La CNC, el tribunal administrativo de Costa Rica a cargo de las sanciones y la reparación a los consumidores, puede imponer multas en caso de violación de las normas de seguridad del producto, determinar la reparación básica y la reparación para los consumidores y ordenar medidas cautelares para congelar o decomisar bienes, suspender servicios o cesar temporalmente actividades que supuestamente infringen la Ley N ° 7472, mientras se emite un fallo (el recuadro 2.1 detalla las facultades de la CNC).

Además de la DAC y la CNC, varios otros actores estatales desempeñan papeles importantes para garantizar la seguridad de los productos, incluidos el Ministerio de Salud, el Ministerio de Hacienda y el Hospital de Niños.

6.2.1. Normas

En Costa Rica, varias entidades estatales y no estatales promueven la estandarización de los fabricantes de productos. En particular, el Órgano de Reglamentación Técnica del MEIC coordina con los ministerios pertinentes para emitir o modificar reglamentos técnicos, incluido el etiquetado de productos. Esta entidad también establece programas de capacitación relacionados con procedimientos y mejores prácticas y participa en procesos de negociación comercial, en la armonización regional de reglamentos técnicos y en comités asesores sobre barreras técnicas al comercio.

Los actores no estatales también juegan un papel importante en la estandarización. El ente costarricense no gubernamental de acreditación (ECA) se encarga de emitir acreditaciones a nivel nacional en áreas que incluyen pruebas y calibración de laboratorios, laboratorios clínicos, organismos de inspección, organismos de certificación y agencias de validación / verificación de gases de efecto invernadero. El ECA se estableció en 2002 bajo la Ley N ° 8279, "Sistema Nacional para la Calidad" y opera con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Además, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) es una organización privada sin fines de lucro que ha operado como organización de certificación de normas de Costa Rica desde 1995.

6.2.2. Educación y formación empresarial

La DAC lleva a cabo actividades de educación y capacitación en las empresas sobre seguridad de los productos y las motiva a utilizar el procedimiento de retiro descrito en el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC. La DAC está considerando la realización de campañas educativas adicionales, en particular, para abordar a las empresas que están preocupadas por su imagen si realizan un retiro de un producto y, sobre la necesidad de que los retiros sean exitosos, para que las empresas implementen mecanismos para localizar a las partes afectadas y posiblemente, buscar medios alternos como el etiquetado en los puntos de venta.

6.2.3. Cooperación transfronteriza

Desde 2015, Costa Rica es un miembro formal de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA). La RCSS es una iniciativa interamericana de los 34 países de la OEA para ayudar en la capacitación y consolidar la vigilancia del mercado nacional y regional de seguridad de los productos. La RCSS facilita la detección temprana de productos de consumo peligrosos y permite acciones coordinadas por parte de las agencias de los países miembro para prevenir y abordar los riesgos. También juega un papel en la medición del impacto de las políticas y programas en la salud y el bienestar de los consumidores. La RCSS opera un Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR). Este sistema internacional de informes y alertas sobre alertas de seguridad de productos de consumo permite a los países de la región tomar las medidas necesarias para evitar o detener la venta de un producto, de conformidad con los procedimientos de cada país.

Dentro de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA, Costa Rica está enfatizando la cooperación internacional de múltiples partes interesadas para diseñar e implementar un protocolo de evaluación de riesgos para la seguridad del producto. Dicho protocolo de evaluación de riesgos podría, en opinión de Costa Rica, ayudar a las empresas a detectar riesgos en los productos desde el principio, antes de que estos productos lleguen al mercado. Complementaría el intercambio de información y alertas realizadas a través de redes como RCSS.

Costa Rica es miembro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) y coopera con el Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO), una organización regional enfocada en el desarrollo de relaciones, cooperación y asistencia mutua entre agencias gubernamentales a cargo de la protección al consumidor en Centroamérica. Costa Rica también coopera con la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos (CPSC por sus siglas en inglés) con la cual tiene un Memorando de Entendimiento para la cooperación en asuntos relacionados con la seguridad de los productos de consumo.

Costa Rica participa en el portal de seguridad de productos de consumo de la OCDE y contribuye activamente a sus actividades. La DAC ve la oportunidad de utilizar el Grupo de Trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS) para detectar riesgos potenciales de productos que han sido retirados de otras jurisdicciones y que aún se venden en Costa Rica. A su debido tiempo, Costa Rica analizará si es posible integrar la información del SIAR con la del Portal de Seguridad de Productos del Consumidor. A principios de noviembre de 2017, el WPCPS llevará a cabo una campaña sobre los riesgos asociados con los muebles volcables, especialmente para niños pequeños. Costa Rica es parte del grupo que está preparando la campaña y ha traducido el material al español y lo ha compartido con los países del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) y la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA.

6.2.4. Desafíos

Una de las prioridades subrayadas por el gobierno costarricense es la capacitación

especializada para aumentar la capacidad técnica del personal, a través de la cooperación internacional.

Otra prioridad para Costa Rica es mejorar los programas de educación y capacitación para las empresas, para mejorar la conciencia sobre la seguridad de los productos de consumo y los procedimientos para retirar productos.

La DAC también identificó la importancia de una mayor coordinación con otras partes del gobierno. Por ejemplo, el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas podrían ayudar a la DAC a proteger a los consumidores compartiendo con la DAC la información para identificar a los importadores de productos que han sido declarados riesgosos en otro mercado y se cree que ingresaron a Costa Rica.

En el futuro, la DAC tiene como objetivo ayudar a desarrollar la regulación que detalla los requisitos para publicar una alerta de retiro en los medios de comunicación para informar a los consumidores según lo ordenado por la DAC y para poner a disposición un espacio dedicado en el sitio web de la empresa para comunicarse con los consumidores sobre el retiro.

6.3. Monitoreo y evaluación

La DAC es responsable de supervisar los procedimientos de retiro obligatorio y voluntario y de realizar un seguimiento de los procedimientos de retiro. Las empresas deben proporcionar a la DAC información detallada sobre los productos enviados a retiro, así como el impacto y la efectividad de las medidas implementadas. La DAC evalúa anualmente los principales objetivos de la política de seguridad de los productos para informar sobre el desarrollo de prioridades y nuevas iniciativas, incluidas las relacionadas con la cooperación institucional.

Costa Rica ha participado activamente en la RCSS desde su creación en 2014. La RCSS representa más de 59 000 retiros de productos desde 2014 y la imposición de medidas como reacondicionamiento, cambio y reparación de los artículos.

Cuadro 2. Retiros voluntarios en Costa Rica en 2015

EMPRESA QUE REALIZÓ EL RETIRO	PRODUCTO / SERVICIO	DISTRIBUIDOR	FECHA / RESOLUCIÓN
Corporación de Supermercados Unidos SA (WAL-MART)	Cochecitos de bebé. La bisagra lateral para plegar el coche puede pellizcar o magullar el dedo de un niño, que presenta un riesgo de laceración o amputación.	Corporación de Supermercados Unidos SA (WAL-MART)	RV-01-2015 los La publicación se realizó y expira el 28/03/2016 y RV-04-2015.
Prismar de Costa Rica SA	Macarrones & Queso Cena Kraft (macarrones con queso) Paquete de 5 unidades	Tiendas de PriceSmart	RV-02-2015
Olympus de Costa Rica Limitada	Marca de la cámara digital OLYMPUS, estilo: VG-170. Puede causar descargas eléctricas si ha sido sometida a un fuerte impacto.	Olympus de Costa Rica Ltda.	RV-03-2015
APPLE INC.	Altavoz de audio portátil con batería recargable. El riesgo se detalla en ocho incidentes sospechosos de humo e incendio reportados en todo el mundo.	Beats del Dr. Dre, Apple y otros minoristas.	RV-05BIS-2015
Purdy Motor, SA	Inflador de bolsas de aire TAKATA en algunos vehículos Toyota.	Purdy Motor	RV-04-2015
Agencia Datsun SA	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Agencia Datsun SA	RV-05-2015
FRANZ AMRHEIN & CO., SA (FACO)	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Los modelos Honda afectados fueron distribuidos por Franz Amrhein & Co., SA (FACO)	RV-06-2015

Bavarian Motors CR, S.A.	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Vehículos BMW. Euro Autos, SA y actualmente Bavarian Motors CR, SA por	RV-07-2015
Auto Subaru de Costa Rica SA	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Auto Subaru de Costa Rica SA	RV-08-2015
AUTOSTAR, SA	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Vehículos Chrysler. AutoStar Vehículos, SA	RV-09-2015
Auto Ensambladora SA (AESA)	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Vehículos Mazda Auto Ensambladora, SA	RV-10-2015
Nacional Automotriz NASA SA	Inflador de bolsas de aire TAKATA	Vehículos de la marca FORD. NASA SA	RV-11-2015 en proceso

Fuente: DAC, 2015.

6.4. Evaluación y recomendaciones

6.4.1. Recomendación del Consejo sobre el establecimiento de sistemas de recopilación de datos sobre lesiones que involucran productos de consumo [OCDE / LEGAL / 0160]

Costa Rica está trabajando en un sistema de recopilación de datos sobre lesiones y una base de datos. La DAC está desarrollando los recursos administrativos, financieros y técnicos necesarios para un sistema integrado para la recopilación de datos sobre lesiones de fuentes que incluyen aduanas, hospitales y asociaciones médicas.

6.4.2. Recomendación del Consejo sobre la seguridad de los productos de consumo [OCDE / LEGAL / 0183]

El régimen de protección al consumidor de Costa Rica prevé: la evaluación regular de los riesgos relacionados con los productos de consumo por parte de proveedores y agencias gubernamentales; el desarrollo e implementación de estándares de seguridad del producto; la posibilidad de aceptar productos importados con certificados de agencias extranjeras; y las medidas para evitar que los bienes inseguros, que están prohibidos o retirados de los mercados nacionales, se exporten a otros países.

6.4.3. Recomendación del Consejo relativa a los procedimientos de retiro de productos no seguros vendidos [OECD/LEGAL/0183]

La DAC se encarga de gestionar los retiros de productos voluntarios y obligatorios. Esta entidad puede iniciar un proceso de retiro del mercado o evitar que se importen y anuncien productos después de las actividades de vigilancia y prueba, la recepción de una alerta nacional o internacional o la recepción de una solicitud de retiro voluntario de una empresa. Si es necesario un retiro, la DAC solicita que el productor divulgue información relevante del producto al público, aprueba una resolución administrativa debidamente motivada y ordena el retiro. El desarrollo de programas de capacitación para empresas es una prioridad para la DAC. Los retiros internacionales se coordinan mediante la participación de la DAC en redes internacionales relacionadas.

6.4.4. Recomendación del Consejo sobre gestión de riesgos y análisis de costo-beneficio en el campo de la seguridad del producto [OCDE / LEGAL / 0196]

La DAC lleva a cabo evaluaciones de riesgo de productos y análisis de costo-beneficio de productos en el mercado costarricense, incluidos los productos importados. Si corresponde, toma en cuenta la información, los métodos, las normas y los certificados de otros países. Los productos manufacturados en el país se evalúan según los mismos criterios que los productos importados, que pueden monitorearse antes de que el producto ingrese a los mercados nacionales ("nacionalización de mercancías"), pero solo de manera excepcional, para evitar convertirse en una barrera no arancelaria.

Se están realizando esfuerzos regionales a través del Programa de Apoyo a la Calidad y a la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias en Centroamérica (PRACAMS).

6.4.5. Recomendación del Consejo sobre las medidas de seguridad adoptadas en interés de los niños [\[OCDE / LEGAL / 0208\]](#)

Las disposiciones legales, reglamentarias y no reglamentarias de Costa Rica incluyen medidas y normas de seguridad de los productos en interés de los niños. La DAC lleva a cabo el monitoreo del cumplimiento y toma medidas preventivas a través de campañas publicitarias y de concientización de productos para educar a los consumidores sobre las formas de proteger a los niños de productos inseguros. Las políticas y medidas de prevención existentes se revisan periódicamente a nivel nacional y en comparación con los estándares y desarrollos internacionales.

6.4.6. Decisión-Recomendación del Consejo sobre el Sistema de Notificación de la OCDE sobre Medidas de Seguridad del Consumidor [\[OCDE / LEGAL / 0254\]](#)

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio ha sido designado como el punto de contacto nacional para la notificación de productos peligrosos para el Portal de Retiro Global de la OCDE. Aún no se han notificado productos, pero los informes futuros de productos y medidas tomadas en respuesta a las notificaciones recibidas cubrirán los descritos en la Decisión-Recomendación y se llevarán a cabo de manera oportuna, de acuerdo con las medidas de confidencialidad sugeridas.

6.4.7. Recomendaciones

El Comité recomienda que Costa Rica mejore la comunicación sobre seguridad de los productos y retiro del mercado con el sector comercial y con la Dirección General de Aduanas.

7. CORREO NO DESEADO

7.1. Política

Costa Rica tiene un marco interno que cubre el correo no deseado y coopera con las autoridades extranjeras en la aplicación de regulación contra el correo no deseado.

7.1.1. Marco legal y regulatorio

El marco legal de Costa Rica tiene como objetivo proteger a los ciudadanos de las comunicaciones no deseadas o no solicitadas mediante el establecimiento del derecho a no recibir información no solicitada, las normas sobre el procesamiento de datos personales y considerar las conductas relacionadas con el correo no deseado como delitos relacionados con la computadora.

- La Ley General de Telecomunicaciones (Ley N ° 8642) contiene un artículo sobre comunicaciones no solicitadas. El artículo 42 detalla las cláusulas que se consideran abusivas y el artículo 44 establece el derecho de los ciudadanos a no recibir información no solicitada y exige que se suspenda el envío de información cuando no hayan dado su autorización y cuando ya no desean continuar recibiendo la comunicación.
- La Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (Ley N ° 8968) proporciona los principios y la regulación para el procesamiento de datos personales, que pueden ser violados por el correo no deseado, ya que los datos de contacto se utilizan para otros fines que no sean la transacción en la que éstos se recopilaron. La Ley N ° 8968 exige el registro de bases de datos disponibles públicamente en la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) y exige que se protejan los datos sensibles.
- El Código Penal costarricense reformado (Ley N ° 9048) actualiza los delitos relacionados con la informática, incluidos la suplantación de identidad, la instalación de software malicioso, la falsificación de sitios web y el espionaje informático, que son actividades a menudo asociadas con el correo no deseado.

Las siguientes regulaciones también están vigentes:

- El Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Decreto Ejecutivo 37554-JP.
- El Reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones, Decreto Ejecutivo 35205-MINAE.
- El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Decreto Ejecutivo 35867-MEIC, tiene un capítulo que establece reglas sobre el derecho a la protección de datos de los usuarios de servicios financieros. El artículo 23 establece los derechos de acceso, rectificación y cancelación. El artículo 24 establece el procedimiento para la rectificación y eliminación de usuarios de datos de servicios financieros, y el artículo 25 establece la posibilidad de que los titulares de tarjetas rechacen la publicidad emitida por los emisores de tarjetas de crédito y débito.

El Decreto Ejecutivo de 25 de octubre de 2017 que contiene una reforma parcial al Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley No.7472), prohíbe a las empresas enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas por cualquier medio. Requiere que los comerciantes desarrollen e implementen procedimientos efectivos y fáciles de usar para que los consumidores elijan si desean recibir mensajes comerciales o no, y cuando eligen no recibirlos, respetar su decisión de inmediato. El Decreto estipula que para que una comunicación comercial no se considere no solicitada, el consumidor debe haber expresado su consentimiento antes

de recibir las comunicaciones.

El Decreto también establece un mecanismo de coordinación para el correo no deseado entre la DAC y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), según el cual SUTEL puede referir casos a la CNC en los que hay indicios de que una empresa es responsable de emitir comunicaciones no solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin el consentimiento expreso del consumidor (excepto en el caso de operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones).

El objetivo de estas regulaciones contra el correo no deseado es constituir una política integral contra el correo no deseado que cubra a los operadores de servicios de telecomunicaciones, los proveedores de servicios de telemarketing y marketing en línea y las empresas de venta directa que utilizan este tipo de prácticas. Además, SUTEL está trabajando en la aprobación de un Reglamento para la Protección del Usuario que incluye disposiciones relacionadas con las comunicaciones no solicitadas enviadas por operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

La Agencia para la Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), la Corte Suprema de Justicia, la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), las asociaciones de consumidores y el sector privado hacen cumplir la política de correo no deseado en Costa Rica.

7.2. Implementación y ejecución

SUTEL hace cumplir la política de correo no deseado utilizando un procedimiento de denuncia descrito en los artículos 47 y 48 de la Ley N ° 8462 frente a los operadores de telecomunicaciones. En este caso, los consumidores pueden solicitar eliminar sus nombres de la base de datos y detener cualquier tipo de comunicación no deseada.

Además, las agencias gubernamentales costarricenses cooperan con entidades del sector privado para proteger a los consumidores en relación con el correo no deseado, por ejemplo, a través de actividades de capacitación conjunta con entidades del sector empresarial y agencias de crédito.

7.2.1. Cooperación internacional

Costa Rica coopera e intercambia información con autoridades extranjeras de aplicación de la ley contra los correos no deseados a través de foros internacionales, incluida la Red Iberoamericana de Protección de Datos, la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) y el Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO).

7.2.2. Desafíos

Desde la perspectiva de la protección de datos personales, las políticas están respaldadas por diferentes fuentes de legislación nacional, pero requieren un mayor desarrollo, particularmente en relación con la coordinación entre el gobierno y las partes involucradas.

Hasta octubre de 2017, no existía un mecanismo eficiente y expedito en Costa Rica para retirar las comunicaciones no deseadas, por ejemplo, cuando un consumidor previamente aceptó o solicitó comunicaciones, pero ya no desea recibirlas. Se espera que esto cambie con el reciente Decreto Ejecutivo que contiene una reforma parcial al Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Protección Efectiva del Consumidor.

7.3. Monitoreo y evaluación

PRODHAB supervisa la implementación de la política de protección de datos personales, incluidos los aspectos relacionados con el correo no deseado, mediante la recopilación de información sobre la cantidad de bases de datos registradas de datos personales y la cantidad de reclamos presentados. Con esta información, la Agencia prepara informes de

evaluación mensuales y anuales con el objetivo de mejorar la política.

7.4. Evaluación

7.4.1. Recomendación del Consejo de Cooperación Transfronteriza en la Aplicación de Leyes contra el Correo No Deseado [OCDE / LEGAL / 0344]

Este instrumento está bajo la responsabilidad conjunta del Comité de Política de Economía Digital (CDEP) y el Comité de Política del Consumidor (CPC). La implementación de esta Recomendación por parte de Costa Rica también se analiza en el informe separado sobre Política de Economía Digital en Costa Rica.

La política de Costa Rica para combatir el correo no deseado se ha limitado hasta hace poco a cuestiones que se tratan en el contexto de la privacidad y la protección de datos en Costa Rica, con la cooperación transfronteriza de aplicación de la ley en el correo no deseado limitada a casos que implican la violación de la privacidad o la protección de derechos de datos y la cooperación con entidades del sector privado para combatir el correo no deseado.

Un nuevo Decreto que entró en vigencia el 25 de octubre de 2017 prohíbe a las empresas enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas y exige que se desarrollen e implementen procedimientos efectivos y fáciles de usar para permitir a los consumidores elegir si desean recibir mensajes comerciales. Se espera que ayude a garantizar una política integral contra los correos no deseados en Costa Rica.