

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA**

**REDACCIÓN FINAL**

**ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

**EXPEDIENTE N.º 22.901**

**13 DE JUNIO DE 2022**

**PRIMERA LEGISLATURA**

**PRIMER PERÍODO DE SESIONES EXTRAORDINARIAS**

**DEPARTAMENTO COMISIONES LEGISLATIVAS  
ÁREA COMISIONES LEGISLATIVAS III**

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA****DECRETA:****ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

ARTÍCULO 1- Se adiciona un nuevo inciso i) al artículo 53 y un nuevo artículo 64 bis a la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994. El texto es el siguiente:

Artículo 53- Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor

La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades:

[...]

i) Declarar la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de esta ley, así como la comisión de prácticas abusivas y el resarcimiento de daños y perjuicios correspondientes, cuando procedan.

Artículo 64 bis- Ejecutoriedad de las sanciones y órdenes de la Comisión Nacional del Consumidor

Las resoluciones que impongan sanciones o contengan órdenes de hacer o de dar deberán ser cumplidas por la parte sancionada dentro del plazo de diez días hábiles y deberá presentar evidencia de tal cumplimiento a la Comisión Nacional del Consumidor. Pasado este plazo, de no contarse con evidencia del cumplimiento, se procederá de la siguiente forma.

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

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

c- Las resoluciones que contengan órdenes entregar, reparar o sustituir un bien a favor de las personas consumidoras tendrán los efectos de cosa juzgada material y serán ejecutables en vía judicial a través del proceso de ejecución de sentencia dispuesto en el Código Procesal Civil.

d- Cuando la CNC ordene la suspensión de ventas a plazo por violación a lo prescrito en el numeral 44 de la Ley 7472, declarará en ese mismo acto la ejecución de las garantías rendidas a favor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, quien deberá establecer el orden y la forma en que procede la ejecución.

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

ARTÍCULO 2- Se reforman los artículos 56, 57, 59 y 69 de la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994. Los textos son los siguientes:

#### Artículo 56- Procedimiento

La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor solo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante y podrán interponerse personalmente a través de documento, formulario de denuncia o por vía electrónica, y por los mecanismos que para ese efecto se habiliten. El reglamento de la presente ley dispondrá un procedimiento especial sencillo, expedito y basado en los principios de oralidad, debido proceso y derecho de defensa, a fin de tramitar con celeridad las denuncias. Serán admisibles todos los medios de prueba reconocidos por el derecho público y civil, inclusive el uso de documentos electrónicos, de conformidad con la Ley 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, de 30 de agosto de 2005.

La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecidos por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

[...]

La acción para denunciar caduca en un plazo de un año desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

El plazo para reclamar la nulidad de cláusulas abusivas y solicitar el resarcimiento por daños y perjuicios es de cuatro años, contados a partir del momento en que la cláusula abusiva pierde vigencia. En el caso de reclamo de nulidad de cláusulas abusivas en contratos a plazo, se mantiene vigente mientras la cláusula surta efectos jurídicos, y el cómputo de la prescripción inicia desde el día siguiente al vencimiento del plazo de las obligaciones contractuales.

La Dirección de Apoyo al Consumidor, en su labor de unidad técnica de apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, es el órgano administrativo encargado de instruir el procedimiento administrativo con motivo del conocimiento de las distintas denuncias interpuestas; ello a partir de la observancia de las normas de procedimiento que se definirán reglamentariamente, con la finalidad de asegurar el mejor cumplimiento de los fines de la Comisión y como garantía de eficiencia y defensa de los derechos del consumidor.

Los comerciantes estarán obligados a designar al menos dos representantes para atender los casos presentados por los consumidores ante la Comisión Nacional del Consumidor. Asimismo, deberán señalar un correo electrónico para atender notificaciones y será su responsabilidad mantener esta dirección de correo actualizada. La omisión de señalar un medio electrónico para atender notificaciones conllevará necesariamente la aplicación de la notificación automática.

#### Artículo 57- Sanciones

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

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

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

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

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

#### ARTÍCULO 59- Criterios de graduación de la sanción:

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

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

- b) La gravedad del incumplimiento de estándares de calidad.
- c) El posicionamiento del infractor en el mercado.
- d) La gravedad del daño causado.
- e) La reincidencia del infractor.
- f) La posibilidad desaprovechada de remediación oportuna por parte del sancionado, como agravante.
- g) La reparación integral y oportuna al consumidor afectado, como atenuante.
- h) La cuantía del beneficio obtenido.
- i) El grado de intencionalidad.

#### Artículo 69- Transferencia de recursos

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

Las multas que se recauden en sede administrativa, con motivo de la ejecución de las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, serán destinadas al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Los fondos serán utilizados para impulsar los programas de educación al consumidor, mejorar los mecanismos de acceso para la atención de los consumidores, recepción de denuncias y demás servicios y trámites que brinda esta dependencia, así como la atención de denuncias en casos de zonas fuera del Gran Área Metropolitana. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio dispondrá de los recursos conforme a lo dispuesto en los artículos 43 y 66 de la Ley 8131, Administración Financiera y Presupuestos Públicos, de 18 de setiembre de 2001.

El Ministerio de Hacienda, en conjunto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio revisarán, cada cinco años, la pertinencia y necesidad del destino específico de las multas establecido en la presente ley.

Rige a partir de su publicación.

Firmada en San José, en la sala de sesiones del Área de Comisiones Legislativas III, a los trece días del mes de junio de dos mil veintidós.

Paola Nájera Abarca

Rosaura Méndez Gamboa

Andrea Álvarez Marín

Manuel Esteban Morales Díaz

Carlos Felipe García Molina  
**Diputadas y diputados**