

Ley mejora el acceso a la justicia para las personas consumidoras

Agiliza el proceso de resolución de casos por parte de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

Permite el uso de recursos tecnológicos para facilitar los procesos y reducir los tiempos de espera.

San José, 14 de febrero de 2022. La diputada liberacionista Yorlenny León Marchena y la Ministra de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Victoria Hernández Mora, presentaron este lunes una nueva iniciativa legislativa titulada ‘Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras’, que se tramita bajo el expediente N°22.901

La iniciativa reforma parcialmente la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, con el fin de introducir mejoras que profundicen la defensa efectiva de los derechos de las personas consumidoras, en el marco de una relación comercial equilibrada y equitativa.

“Es una ley absolutamente urgente y necesaria, que permitirá en el corto plazo, generar grandes transformaciones de fondo, al dotar a la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), de un mayor músculo, que permita una defensa efectiva de los derechos de las personas consumidoras. Con esto, atendemos un reclamo constante de la ciudadanía, que ya no quiere verse “ahogada” en largos y complicados procesos administrativos y judiciales, que terminan imposibilitando un cumplimiento efectivo de sus derechos, pese a estar consagrados en la Constitución Política y en distintas leyes”, explicó la diputada León Marchena.

La propuesta fue desarrollada conjuntamente con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), para lo cual junto con la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), se enriqueció la propuesta considerando el criterio de distintos actores vinculados con la defensa de las personas consumidoras.

“El proyecto se ha elaborado pensando en mejorar la actuación del Estado en la defensa de los derechos del consumidor. Es una reforma que busca dar respuesta a las actuales demandas del consumidor para resolver con mayor celeridad y con menores costos, a partir de la modificación del Capítulo sobre “Defensa Efectiva del Consumidor” de la Ley N° 7472, sección que desde su creación en 1995 se ha mantenido invariable; para ello, se mejora la ejecutoriedad de las sanciones, se genera un procedimiento propio donde prime la oralidad y se incentiva una conducta responsable por comerciantes al graduar las sanciones, se optimiza la asignación de recursos para la educación con una visión territorial y se refuerzan las capacidades de la CNC”, manifestó la jefa del MEIC.

Entre las modificaciones que plantea el proyecto de ley, se incluye dotar de fuerza ejecutiva a los actos que emite la CNC, de manera tal que, si en sede administrativa el

denunciado incumple una orden, pueda ser ejecutada en la vía judicial por medio de un proceso monitorio o de ejecución de sentencia, dependiendo del caso.

En la actualidad, las órdenes emanadas por la CNC a favor de los consumidores, tienen un cumplimiento cada vez más bajo, por lo que se debe recurrir a la denuncia ante el Ministerio Público para abrir un expediente penal por el delito de desobediencia a la autoridad pública (previsto en el artículo 68 de la Ley N° 7472). Este trámite resulta engorroso, le resta ejecutoriedad y peso a las resoluciones de la Comisión en sede administrativa; además de generar pérdida de confianza del administrado en la función de protección del consumidor que debe brindar el Estado.

El proyecto de ley también posibilita a la CNC el conocimiento y sanción de prácticas abusivas que perjudican a las personas consumidoras, así como la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas que se presenten dentro de los contratos de adhesión.

Remitir a los consumidores a la vía judicial para reclamar la anulación de lo que puede considerarse como cláusulas abusivas en contratos de adhesión, tal cual ocurre actualmente, tiene un costo procesal y legal para los consumidores o usuarios finales, que puede constituirse en un desequilibrio y desincentiva este tipo de denuncias o reclamaciones en sede judicial, perpetuándose una práctica ilegítima al incluir este tipo de cláusulas en los distintos contratos.

Adicionalmente, se dispone la obligatoriedad de que los comerciantes designen al menos dos representantes para que atiendan los casos ante la CNC y se incluya un correo electrónico vigente, a fin de facilitar el trámite y la comunicación de los casos, así como evitar que los consumidores deban esperar tiempos considerables; que en muchos de los casos exceden el año, para lograr una respuesta de la contraparte en una denuncia de consumo.

Asimismo, posibilita el aprovechamiento de las nuevas tecnologías por parte de la CNC, permitiendo que desde la virtualidad puedan realizarse los procesos, evitando trasladarse a largas distancias; este es el caso del Sistema de Administración de expedientes (CRM), el cual permite a las partes denunciantes y denunciados plantear sus escrito vía Web, a partir de un acceso 24/7 desde cualquier parte del país.

Para mayor información, puede contactar con Lucía Astorga al 7016-2880