

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

**PROYECTO DE LEY**

**LEY DE ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CONSUMIDORAS**

**YORLENY LEÓN MARCHENA  
DIPUTADA**

**EXPEDIENTE N.º \_\_\_\_\_**

## PROYECTO DE LEY

### **LEY DE ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

#### ASAMBLEA LEGISLATIVA:

La Constitución Política en su artículo 46 establece que 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. Además, señala que el Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.

Es así como el 20 de diciembre de 1994, se promulga la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, que establece como objetivo:

*“(...) proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas (...)”.*

Se debe resaltar que esas relaciones de consumo son asimétricas, es decir, que las partes que intervienen en una relación de consumo, no cuentan con la misma información sobre el producto o servicio. En otras palabras, existe una relación desequilibrada entre el comerciante -quien ostenta la información- y el consumidor -quien recibe información poco clara, no veraz e insuficiente-. Entonces, se

---

genera una diferencia material y se convierte en el punto de inicio para analizar cualquier normativa, hecho o situación, que tenga origen en un acto de consumo.

La doctrina ha señalado que:

*“(...) el eje de la protección al consumidor, radica en un problema de asimetría informativa, ya que se entiende que uno de los requisitos esenciales para que el mercado funcione de acuerdo a criterios de eficiencia es que los agentes manejen la misma información, lo cual significa que tanto empresas como consumidores gocen de la información necesaria como para decidir qué es lo que le conviene a sus intereses. En el caso de los consumidores, estos necesitan saber qué condiciones y precios se ofrecen en el mercado, qué términos contractuales se incorporan a los contratos que celebran (...) requisito que se cumple mejor del lado de las empresas que del lado de los consumidores (...)”<sup>1</sup>*

En razón de lo anterior, el consumidor por naturaleza se encuentra en una posición de desequilibrio en su relación con el comerciante, y, por lo tanto, requiere una protección legal especial que permita compensar esta situación de desventaja existente en el mercado. En consecuencia, se puede afirmar que la promulgación de la Ley N° 7472 y la protección constitucional de los derechos del consumidor en el artículo 46 de nuestra Carta Magna, responden a esa necesidad de protección de la parte débil de la relación comercial.

Resulta de necesaria referencia en este punto indicar que, desde la promulgación de la Ley N° 7472, la Comisión Nacional del Consumidor ha recibido un porcentaje cada vez mayor de denuncias por diversos incumplimientos a los derechos consagrados en esa ley; tal situación exige reflexionar sobre los alcances de la

---

<sup>1</sup> Ford, Ninamancco. Indagaciones Heréticas en torno a la idoneidad de los productos y servicios, Revista Peruana de Derecho de la Empresa, 2009, páginas 88-89

normativa actual, a fin de proponer mejoras que la tornen eficaz, proporcionando el monto de las sanciones con las consecuencias que la conducta lesiva puede tener sobre los derechos de los consumidores, entre otras medidas atinentes al procedimiento.



Bajo esta premisa, el presente proyecto busca reformar parcialmente la Ley 7472, a efectos de adicionar un nuevo artículo referido al tema de la ejecutoriedad de las sanciones y ordenes de la Comisión Nacional del Consumidor.

El artículo que se pretende adicionar busca lograr una mayor eficacia para el consumidor respecto de la debida ejecución de los actos administrativos finales emitidos por la Comisión Nacional del Consumidor. Y es que hemos identificado la necesidad de dotar de fuerza ejecutiva a los actos que emite el órgano decisor, de manera tal que, si en sede administrativa el denunciado incumple la orden, la misma pueda ser ejecutada en la vía judicial por medio de un proceso monitorio o de ejecución de sentencia, dependiendo cual sea el caso. Lo anterior, debido a que en la actualidad, las órdenes emanadas por la Comisión Nacional del Consumidor a favor de los consumidores tienen un nivel de cumplimiento cada vez más bajo, debiéndose recurrir a la denuncia ante el Ministerio Público para que se proceda a abrir un expediente penal por el delito de desobediencia a la autoridad pública (previsto en el artículo 68 de la Ley N° 7472).

Nótese que este trámite resulta sumamente engorroso, le resta ejecutoriedad y peso a las resoluciones de la Comisión en sede administrativa y genera pérdida de confianza del administrado en la función de protección del consumidor que debe brindar el Estado. El sistema actual obliga a la Administración a perseguir en sede penal las resultas de un procedimiento administrativo lo cual implica un doble proceso que obligatoriamente amplía los plazos de espera para el consumidor sin que necesariamente se satisfaga su pretensión. El posibilitar un proceso monitorio o de ejecución de sentencia le procuraría al consumidor una vía expedita para hacer efectivo el derecho reconocido por la autoridad administrativa.

La propuesta de reforma no se queda ahí, el texto también pretende la adición de un nuevo inciso i) al numeral 53 y la modificación de los numerales 56, 57, 59 y 69 de la Ley 7472, referentes a los temas de potestades de la Comisión Nacional del Consumidor, procedimiento administrativo, sanciones, criterios de graduación de la sanción y transferencia de recursos, esto a efectos de dotar de un mayor músculo a la administración en la búsqueda de esa defensa efectiva a los derechos del consumidor.

Respecto del primero, sea el artículo 53, se pretende posibilitar a la Comisión Nacional del Consumidor el conocimiento y sanción de prácticas abusivas que perjudican a las personas consumidoras; la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas que se presenten dentro de los contratos de adhesión. Y es que por sí mismos los contratos de adhesión no son violatorios de los derechos fundamentales de los consumidores, sin embargo, debe reconocerse que existe un predisponente para que en ellos se puedan insertar cláusulas generales que atenten contra dichos derechos, dada la inexistencia de la fase de tratativas precontractuales, por lo que el adquirente, en este caso, el consumidor del servicio corre un alto riesgo de encontrarse con cláusulas generales abusivas, las cuales en muchos de los casos provocan un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes, en perjuicio por lo común de los consumidores o usuarios finales, siendo así que se ha considerado importante el dotar de esta

potestad a la Comisión Nacional del Consumidor a efectos del adecuado resguardo de los derechos de los consumidores. Nótese que ya nuestra regulación vigente contempla en el artículo 42 (Ley No. 7472) un apartado que desarrolla de manera amplia cuáles son esas cláusulas abusivas relativa y absolutamente nulas en los contratos de adhesión, por lo que se considera fundamental darle ejecutividad al numeral. Por otra parte el remitir a los consumidores a la vía judicial a reclamar la anulación de lo que puede considerarse son cláusulas abusivas en contratos de adhesión, tiene un costo procesal y legal para los consumidores o usuarios finales, independientemente de las resultas del mismo, costo que puede constituirse en un desequilibrio al compararse individualmente contra la cláusula que se acusa como abusiva, por lo que la redacción vigente se considera desincentiva este tipo de denuncias o reclamaciones en sede judicial, por lo que se podría estar perpetuando una práctica ilegítima al estarse incluyendo este tipo de cláusulas en los distintos contratos. Además, mediante la reforma se faculta a la Comisión para otorgar el resarcimiento por daños y perjuicios cuando así corresponda.

En cuanto al segundo artículo en modificación, sea este el numeral 56 referido al tema del procedimiento administrativo se actualiza la norma a efectos de posibilitar las nuevas tecnologías con que cuenta la Comisión Nacional del Consumidor y que se han puesto al servicio de los ciudadanos, este es el caso del Sistema de Administración de expedientes (CRM), el cual permite a las partes denunciante y denunciado plantear sus escrito vía web, a partir de un acceso 24/7 desde cualquier parte del país. Adicionalmente se hace formal indicación en cuanto a que el procedimiento administrativo que se siga respecto de las distintas denuncias que se interpongan ante la Comisión Nacional del Consumidor se definirá vía reglamentaria, esto a efectos de evitar la remisión total a la Ley General de la Administración, para dar paso a una definición por la vía de reglamento que permita contar con un procedimiento integral y sobre todo mucho más expedito. Se dispone además la obligatoriedad de los comerciantes de designar al menos dos representantes para que atiendan los casos ante la Comisión Nacional del

Consumidor y un correo electrónico vigente, a fin de facilitar la tramitación y comunicación de los casos. Tal obligación surge de la necesidad de contar con mejores vías de comunicación, acelerar la resolución de los procesos mediante los mecanismos de resolución alternativa de conflictos y 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.

En añadidura, se amplía el plazo de prescripción de la acción para denunciar ante la Comisión. El plazo vigente es sumamente corto, por lo que el derecho de las personas consumidoras de reclamar corre el riesgo de tornarse nugatorio. Ante ese escenario, se requiere esta ampliación, tomando en cuenta la relevancia de los derechos que tutela la presente ley y la situación de desventaja en que se encuentra la persona consumidora. Además, en relación con el reclamo de nulidad de cláusulas abusivas, ante el vacío normativo que no determina a partir de cuándo empieza a contabilizarse el plazo de prescripción en el caso de contratos de vencimiento a plazo, se determina de forma clara. Lo anterior, tomando en cuenta los efectos que recaen sobre las personas consumidoras.

Respecto del numeral 57 referido a sanciones, hemos identificado a partir de un análisis de derecho comparado que en países integrantes de la OCDE y otros como Panamá y Argentina dentro de la región, cuentan con esquemas de sanciones disuasorias, siendo que Costa Rica se encuentra muy por debajo de esos límites. Por ello, se determinó la necesidad de actualizar la base de la sanción, a efectos no solo de disuadir las conductas infractoras, sino el dotar de a este órgano de una mayor oportunidad de ponderación de las sanciones por la infracción de las obligaciones que la ley fija, lo cual no dudamos coadyuvaría en la efectiva protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Se adiciona, de igual manera, la obligación clara que corresponde a la Comisión de fundamentar debidamente sus resoluciones, en aras de garantizar seguridad jurídica.

Como referencia de este análisis de derecho comparado el siguiente cuadro:

País	Multa	Unidad de Medida	Tipo de cambio (20/09/21)	Referencia en colones	PIB per cápita (2020)
México	244.36 a 4.105.387.31	Peso mexicano	¢30.42	¢7.433.73 a ¢124.885.881.97	\$8.346.70
Colombia	Hasta 2000	Salario mínimo mensual (\$908.526 pesos )	¢0.17	¢154.449.42 a ¢308.898.840.00	\$5.332.77
Panamá	10.000 a 1.000.000	Balboa	¢624.39	¢6.243.900.00 a ¢624.390.000.00	\$12.269.05
España	150 a 1.000.000	Euro	¢731.89	¢109.783.50 a ¢731.890.000.00	\$27.057.16
Chile	50 a 1.000	Unidad Tributaria Mensual (52.631 pesos)	¢40.525.87	¢2.026.293 a ¢40.525.870	\$13.231.70
Argentina	100 a 5.000.000	Peso Argentino	¢6.34	¢634 a ¢31.700.000	\$8.441.92
Costa Rica Actual	1 a 40	Salario mínimo (¢287.000.00)	N/A	¢287.000.00 a ¢11.480.000.00	\$12.076.81
Costa Rica Propuesta	1 a 40	Salario base Oficinista 1 por el Consejo Superior del Poder Judicial (Colones ¢462.000.00)	N/A	¢1.386.000.00 a ¢46.200.000.00	

Elaboración propia a partir de información recopilada en la web y consultas a países.

Respecto del cuarto artículo en reforma, sea el numeral 59 referido al tema de los criterios de graduación de la sanción, el mismo plantea dos nuevos incisos que lo que pretenden es procurar por un lado establecer los medios para una atenuante de la sanción cuando el comerciante repare integral y oportunamente al consumidor, en las etapas previas del procedimiento administrativo, economizando tiempo y dinero a la Administración. Y por otro lado, estableciendo agravantes en aquellos casos donde el proveedor dificulte la tramitación del expediente, se comporte con evidente mala fe, oculte pruebas y se niegue a presentarlas cuando se encuentre en posibilidad de hacerlo. Medida que consideramos procuraran una solución más expedita a la multiplicidad de causas que año a año son sometidas a conocimiento de la Comisión Nacional del Consumidor por parte de los distintos consumidores de bienes y servicios.



En cuanto al quinto y último de los artículos que la presente propuesta plantea reformar, sea el artículo 69 referido al tema de la transferencia de recursos. En este se propone dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 7472 a fin de asumir funciones esenciales que el Estado debe cumplir para garantizar de manera adecuada los derechos consagrados constitucionalmente en el numeral 46 de la Carta Magna, así las cosas, se vuelve imperativo contar con recursos suficientes para formular programas de educación e información para el consumidor con el propósito de capacitarlo, para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas, acerca del consumo de bienes y servicios con conocimiento de sus derechos. Del mismo modo debe el estado garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores y fomentar y promover las organizaciones de consumidores, garantizando su participación en los procesos de decisión y reclamo. Estas 3 funciones vitales, vienen desempeñándose con cada vez menos recursos lo que limita la capacidad de acción del Poder Ejecutivo para poder acometer las tareas de defensa al consumidor de modo que se ajuste a las necesidades de nuestros tiempos, nótese que el sobreendeudamiento de los consumidores, la falta de conocimiento de una oficina de una oficina dedicada a conocer sus denuncias y reclamos y la falta de regionalización de las oficinas ha impedido proyectar en mayor medida el alcance efectivo de la defensa del consumidor y ha debilitado la posición de este último ya de por sí devaluada en razón de la asimetría del mercado.

A su vez el programa de apoyo al consumidor del Ministerio ha asumido la tarea de impulsar una estrategia nacional de educación financiera, impulsó la firma del Decreto ejecutivo 41546-MP-MEIC que declara de interés público y prioritario la educación financiera. Bajo esta estrategia se han asumido labores de articulación con el sector, público y privado para acometer esta tarea en la cual es necesario un rol proactivo del estado frente a productos financieros cada vez más complejos y un escaso conocimiento y apropiación por parte de las personas consumidoras, a esta situación se suma un incremento en el sobre endeudamiento y acciones

poco articuladas por parte de algunas instituciones que realizan actividades de educación en este contexto. Por ello, la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, trabajo en el establecimiento de una mesa de alto nivel que comprometiera a distintas entidades públicas como el MEP, CONARE, INA, INAMU, DGSC, CONASSIF, BCCR, cámaras y asociaciones del sector financiero y asociaciones de consumidores en la difusión de contenidos de educación financiera para distintos públicos metas, dentro de los que se encuentra niños, adolescentes, adultos mayores, mujeres, población indígena, trabajadores del sector público, PYMES, jóvenes profesionales y personas consumidoras en general.

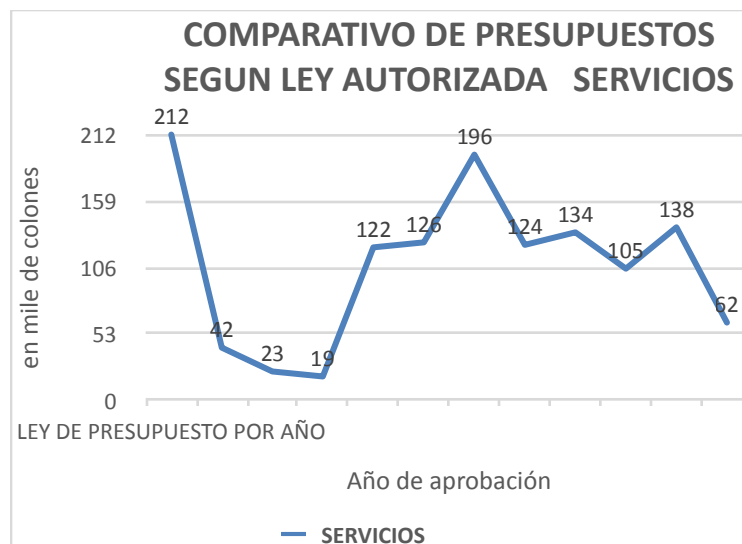
Asimismo, se ha formulado la estrategia general de educación al consumidor que pretende mejorar el conocimiento de las y los ciudadanos en materia de garantías, derechos del consumidor, publicidad, etiquetado de productos, contratos de crédito, tarjetas de crédito, comercio electrónico, ventas a plazo o ejecución futura de proyectos inmobiliarios, funerarios y planes médicos, de espectáculos públicos entre otros temas que son cubiertos por la regulación de protección al consumidor.

Aunado a lo anterior, recientes leyes promulgadas han incrementado las competencias que deben asumirse por parte de la institución en protección de las personas consumidoras, dentro de estos cuerpos normativos podemos citar la ley 9859 que reforma la ley 7472, estableciendo nuevas atribuciones para la homologación de contratos de créditos y nuevas competencias para la Comisión Nacional del Consumidor cuando nos encontramos frente a la comisión de delitos de usura. Del mismo modo, la incorporación a la OCDE implicó un ajuste reglamentario para incluir nuevos derechos de los consumidores en el contexto de una nueva era comercial, por lo que se incorporó un capítulo sobre obligaciones y derechos en el comercio electrónico.

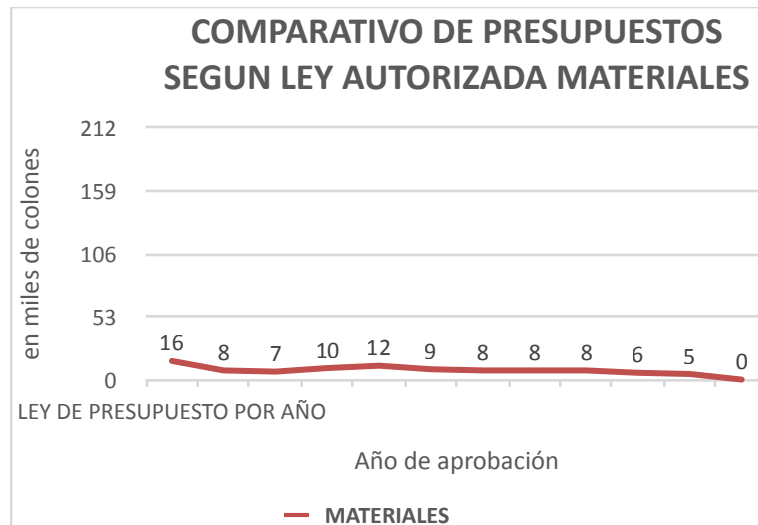
Finalmente, y a fin de eliminar las asimetrías y abusos que producía una regulación sumamente laxa en materia de protección de las primas y dineros de

los consumidores entregadas a los desarrolladores inmobiliarios, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio se vio en la necesidad de establecer una nueva regulación con la obligación de presentar un fideicomiso de administración de primas e incrementando con esto el volumen de trabajo que debe realizar la administración a la hora de revisar este tipo de instrumentos. Queda entonces claro que las necesidades de protección de las personas consumidoras han ido en incremento y que la realidad del mercado impone una respuesta más efectiva y ágil por parte de los órganos del estado, que deben cumplir con esa misión.

Como corolario de lo anterior tenemos que las funciones se han incrementado mientras el presupuesto disminuye, prueba de ello son las asignaciones presupuestarias que por vía del Presupuesto Ordinario de la Republica se encuentra asociadas al programa 223 (apoyo al consumidor) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, y que se resumen en los siguientes gráficos:



Creación propia a partir de información recopilada.



Redacción propia a partir de información recopilada.

De lo anterior se extrae, como en las partidas de gastos operativos para el pago de servicios y compra de materiales, en mismas se han dado disminuciones sumamente significativas que comprometen la permanencia del programa de apoyo al consumidor, de la misma manera, si se observa el presupuesto global donde se contempla el pago de la planilla, donde también encontraremos una importante disminución.

No obstante lo anterior, como producto del incremento en los casos (denuncias) sometidos a conocimiento de la Comisión Nacional del Consumidor, se ha producido un correlativo aumento en la imposición y recaudación de multas que superan solo para el año 2020, la suma  $\text{¢}255.742.500.00$ , mientras que para el año 2021 al mes de agosto dicho monto asciende a la suma de  $\text{¢}187.249.500.00$ , rubros que son girados a la caja única del Estado sin posibilidad de que esto revierta en una mayor protección para la ciudadanía, en ese sentido el presente proyecto al disponer un incremento en las multas acorde con las mejores prácticas internacionales no solo pretende generar un efecto disuasivo en quienes defraudan o engañan al consumidor sino que además pretende que tales sanciones permitan una mayor inversión social de esos fondos que mejoren la posición de los consumidores en el mercado, democratizen el acceso a los medios de protección, impulsen la educación y permitan o posibiliten un mayor equilibrio

en las relaciones de consumo. Tal inversión social solo es posible si de las propias consecuencias del quebranto de los derechos establecidas mediante multas es posible establecer un círculo virtuoso que permita borrar los efectos que tales conductas le impriman al mercado.

Con fundamento en lo anterior, se somete a consideración de las señoras y señores diputados de la Asamblea Legislativa, la reforma parcial de los artículos 53, 56, 57 y 69, así como la adición de 1 artículo nuevo 64 Bis sobre la ejecutoriedad de las sanciones y ordenes de la Comisión Nacional del Consumidor.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA  
DECRETA:

**LEY DE 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 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 para que se lea de la siguiente manera:

**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 ordenes de la Comisión Nacional del Consumidor.**

Las resoluciones que impongan sanciones o contengan ordenes 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 CNC. 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 LGAP. 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-** Refórmese los artículos 56, 57, 59 y 69 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, para que se lea de la siguiente manera:

**Artículo 56-** Procedimiento.

La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor sólo 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 a la presente ley dispondrá los requisitos de admisibilidad que deberán cumplir las denuncias para su tramitación. 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 N° 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

[...]

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:

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 supra indicadas, 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.

**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 transferir 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 programadas de educación al consumidor, mejorar los mecanismos de acceso para la atención de los consumidores, recepción de denuncias, y demás servicios y tramites 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 de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley 8131 del 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.

**Yorleny León Marchena**  
**Diputada**