

INSTITUCIONALIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Uri Weinstok Mendelewicz¹

I. Introducción

Un adecuado nivel de protección a los consumidores requiere no solo una robusta legislación de fondo que proteja sus derechos, sino también una institucionalidad en la que los consumidores puedan confiar para hacerlos efectivos. Para ello, se requieren órganos e instituciones que ejecuten las leyes con independencia y credibilidad técnica, mediante procedimientos efectivos y eficientes. De lo contrario, los derechos que concede la ley quedarían solamente en el papel, sin posibilidad de ser ejercidos de forma adecuada.

La principal ley que crea este marco institucional es la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472, 1994), así como su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, 2013) y otras normas secundarias. El sistema de protección de esta ley aplica en general a los bienes y servicios que no son sujeto de regulaciones especiales. Esto significa que están excluidos los servicios públicos regulados, telecomunicaciones, servicios financieros, salud, medio ambiente y algunos temas relacionados con servicios de educación.

Para los bienes o servicios que no están sujetos a una regulación especial, los órganos encargados de aplicar las leyes y hacer valer los derechos de los consumidores son dos: la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) y la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC). Ambas dependen estructuralmente del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC); la primera como un órgano de concentración máxima y la segunda como uno de sus departamentos.

Desde la aprobación en 1994 de la Ley 7472, el país ha tenido importantes avances en la materia. Con el tiempo, sin embargo, los esfuerzos de las autoridades han sido insuficientes para dar abasto con las necesidades de la población en materia de protección al consumidor. Año con año aumenta de forma sostenida la cantidad de denuncias recibidas, pasando de cerca de 2.500 en el año 2010 a casi 6.000 en el 2021 (con una pequeña baja en el 2020, posiblemente producto de la pandemia). Las carencias institucionales y los procedimientos innecesariamente lentos y complejos provocan que existan más de 1.600 expedientes con rezago de los años 2015 al 2018 (MEIC, 2021); con un tiempo de trámite de denuncias nuevas de entre 2 y 3 años, contados desde la interposición de la denuncia hasta la resolución del caso. Además, constantemente se

¹ Abogado con una licenciatura en la Universidad de Costa Rica y un diploma de posgrado de la Universidad de Londres. Fue miembro y presidente de la COPROCOM. Consultor de organismos internacionales, investigador universitario y abogado en la práctica privada.

les asignan funciones adicionales a las autoridades a cargo de la protección de los consumidores y no se corrigen algunas de las carencias de la ley que se han identificado a lo largo del tiempo.

Recientemente, dentro del proceso de acceso a la OCDE, esta organización evaluó en el 2016 el sistema e institucionalidad de protección al consumidor. Los resultados de este estudio se pusieron a disposición del público en el año 2020. Producto de este informe el país obtuvo su aprobación en el año 2017, reconociéndose las diferentes acciones tomadas por el país para mejorar la legislación y el marco institucional. Esta aprobación, en gran parte, se basó en algunos proyectos de ley que están siendo discutidos en la corriente legislativa y cuya aprobación es incierta, quedando por lo tanto pendientes muchos de los puntos de mejora identificados por dicha organización (OCDE, 2016).

Ante este panorama, la protección efectiva de los derechos de los consumidores está a cargo de una institucionalidad funcional, pero debilitada, que requiere de importantes reformas para lograr su eficiencia y eficacia.

II. Diagnóstico

1. Marco legal e institucional

Los derechos e intereses legítimos de los consumidores son promovidos y aplicados por una estructura que tiene cierta complejidad. Por un lado, existen diferentes autoridades con funciones similares, cuya competencia depende del tipo de productos. Por otro lado, las autoridades competentes en la materia sobre la generalidad de los productos responden a un marco jurídico que requiere ser actualizado.

a. Comisión Nacional del Consumidor y Dirección de Apoyo al Consumidor

Según se indicó, los principales órganos a cargo de la promoción y aplicación de los derechos de los consumidores son la CNC y la DAC, ambas dependientes estructuralmente del MEIC. En términos generales, la DAC es la que tiene a cargo el diseño y la ejecución de las políticas del Poder Ejecutivo en materia de consumidor, mientras que a la CNC le corresponde la decisión de los casos por infracciones a la ley.

La DAC es una de las más grandes dependencias del MEIC (OCDE, 2016), a cargo de procurar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Entre otras funciones, es la coordinadora de la Unidad Técnica de Apoyo a la CNC, funcionando como órgano director de los procedimientos sancionatorios; realiza estudios y análisis para detectar incumplimientos a los derechos de los consumidores; realiza actividades para promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores, entre otros.

Para cumplir con sus fines, la DAC se compone de tres departamentos: a) La Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO), que es la encargada de atender las consultas y reclamos de los consumidores, resolución de conflictos y programas de información y difusión en la materia. b)

El Departamento de Procedimientos Administrativos (DEPA), que funciona como órgano técnico asesor de la CNC, tramitando e instruyendo como órgano director las denuncias interpuestas por consumidores que son resueltas por la CNC; representa a la institución en recursos de amparo y acciones de constitucionalidad en materias de consumo, y dirige los procedimientos de retiro del mercado de productos o suspensión de servicios peligrosos, entre otros. c) El Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVP), que se encarga de registrar y autorizar las ventas a plazo de bienes o la prestación futura de servicios, así como promover una cultura de consumo que promueva y respete los derechos de los consumidores mediante programas educativos y difusión de información.

La CNC, por su parte, es el órgano decisor de los procedimientos administrativos realizados en aplicación de las disposiciones de la Ley 7472 que protegen a los consumidores. Entre sus potestades, destacan las de adoptar (cuando corresponda) la decisión final en los reclamos de los consumidores; imponer multas; ordenar la devolución del precio pagado y del producto adquirido; reparaciones y reemplazos, y suspender planes de venta a futuro. La CNC no tiene competencia para conocer la anulación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión ni el resarcimiento de daños y perjuicios. La CNC está compuesta por 3 miembros propietarios y 3 suplentes, todos ellos abogados, con calificaciones y experiencia en materia de consumo. No son funcionarios a tiempo completo, sino que se reúnen periódicamente para resolver los temas a su cargo.

b. Otras instituciones con competencias en materia del consumidor

Además de la CNC y la DAC, diversos reguladores sectoriales tienen funciones similares de defensa del consumidor en las materias a su cargo; pueden recibir y tramitar denuncias, así como imponer sanciones. Las principales de estas autoridades son: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Superintendencia General de Pensiones (SUPEN), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y Ministerio de Salud.

Esta dispersión de competencias entre diversas instituciones presenta tanto inconvenientes como ventajas. Por un lado, al tratarse de instituciones independientes entre sí, existe la posibilidad de disparidad de criterios en cuanto a la forma en que se interpretan las leyes y regulaciones, lo cual es especialmente relevante en los casos que exista un traslape de competencias, o si un mismo agente económico se dedica tanto a actividades reguladas como no reguladas. Asimismo, la situación se presta también para que una misma falta se sancione con distinta severidad, dependiendo del bien o servicio de que se trate, tan solo porque así lo establecen las distintas leyes, sin consideración de factores o elementos del caso como podrían ser la extensión del daño, intencionalidad y otros.

Por otro lado, la existencia de varias instituciones distintas con competencias para proteger a los consumidores presenta ventajas y oportunidades. El hecho que algunas de las funciones estén descentralizadas en otras instituciones, libera a la DAC y la CNC de parte de la ya sobreabundante carga de trabajo que tienen. Asimismo, los reguladores sectoriales tienen usualmente acceso a mejor

información sobre los mercados que regulan y en algunos casos también potestades para tomar medidas coercitivas de las que carece la CNC. Una adecuada coordinación institucional podría facilitar la aplicación de las leyes por parte de la DAC y la CNC, al contar con la cooperación de las otras instituciones. Para esto último, la DAC mantiene esquemas de cooperación con el Ministerio de Salud, el Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET), el Ministerio de Hacienda y el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

Recientemente, el Decreto Ejecutivo 41988-MP-MEIC (2019) creó el “Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario”, con el propósito de articular y coordinar las actividades de las distintas instituciones encargadas de proteger a los consumidores. El Sistema lo componen un Consejo de 15 miembros que sesionarán una vez cada 6 meses, con 5 comités (financiero, servicios públicos, comercio electrónico, seguridad de productos), que sesionarán una vez al mes. La DAC funcionará como secretaria del Consejo, que tendrá a su cargo la emisión de políticas y la articulación de acciones de las distintas entidades a cargo de la protección de los consumidores. A la fecha, el Sistema no ha funcionado de forma plena, lo cual se incluyó como uno de los retos pendientes en el último informe de labores (MEIC, 2021).

c. Organizaciones privadas relevantes

La Ley 7472 y su Reglamento prevén la creación de organizaciones privadas de consumidores con potestades para representar a sus asociados en materia de consumo ante la CNC y ante los Tribunales de Justicia. Estas organizaciones reciben asesoría e información de parte de la DAC, y ésta a su vez colabora con su desarrollo y organización. Estas organizaciones se agrupan en una Red de Organizaciones de Consumidores (RED ODEC), que reporta 7 asociaciones registradas. Las asociaciones de consumidores, según el informe de la OCDE antes mencionado, han tenido un papel limitado. Esto, al menos el parte, porque existe desconfianza sobre su representatividad y posibles conflictos de interés.

Existen también algunas entidades de autorregulación. La más visible de ellas es la “Oficina del Consumidor Financiero”, creada por la Asociación Bancaria Costarricense en el 2014. Tiene como propósito canalizar y resolver disputas en materia de consumo entre clientes y entidades financieras afiliadas.

2. Medidas de aplicación de las leyes

a. El procedimiento para investigar infracciones podría no ser el más adecuado

Las infracciones a la Ley 7472 en materia de consumidor se conocen y, de ser procedente, se sancionan conforme al procedimiento administrativo ordinario regulado en el Título Primero del Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227, 1978), con excepción de aquellas que sean de mera constatación, las cuales se rigen por el procedimiento sumario previsto en dicha Ley.

Este procedimiento claramente no es el idóneo para atender este tipo de casos, que por su naturaleza exigen mecanismos más ágiles y que demanden una menor inversión de recursos institucionales en su tramitación. Lo anterior se refleja en la duración usual de los procedimientos, que deben cumplir una serie de etapas y formalidades para completarse.

En aquellos casos en que se discuten intereses patrimoniales, una vez interpuesta la denuncia se realiza una etapa de conciliación. Cumplida esa etapa sin que se alcance un acuerdo, o bien cuando el objeto del procedimiento no permita conciliar, se procederá a abrir formalmente el procedimiento ordinario mediante un traslado de cargos y la realización de una comparecencia oral y privada, en la cual se evacúa la prueba y se formulan alegatos y conclusiones. Realizada la audiencia, funcionarios de la DAC, que actúan como órgano director del procedimiento, preparan un informe que someten a conocimiento de la CNC para la resolución final del caso. Esta resolución podrá ser recurrida ante la misma CNC mediante recurso de reconsideración o reposición y una vez firme lo resuelto, es ejecutable, sin perjuicio de que pueda ser impugnado judicialmente mediante un proceso contencioso administrativo.

En caso de determinarse la existencia de una infracción a la ley, según la naturaleza de la falta, la CNC puede imponer una multa de una a diez veces, o de diez a cuarenta veces el salario mínimo mensual de referencia.

b. Mecanismos limitados para ejecutar resoluciones

Las resoluciones de la CNC son actos administrativos, por lo que las acciones para ejecutarlos resuelto corresponden a la Procuraduría General de la República. Esto deja una laguna legal abierta cuando la resolución tiene por objeto ordenar la devolución del precio pagado, la reparación de un bien, u otras distintas al cobro de una multa. En estos casos, ante un incumplimiento del comerciante los remedios que le quedan al consumidor sería la interposición de una denuncia penal por desobediencia, o una demanda civil, en la que su reclamo debería plantearse nuevamente y ser valorado por el fondo. Ambas opciones son insuficientes para hacer valer de forma razonable lo resuelto por la CNC y generan un incentivo perverso a aquellos condenados que actúen de mala fe, para incumplir lo resuelto sabiendo que (sumado a la larga duración del proceso) los mecanismos de ejecución de algunas de las obligaciones son limitados. En algunos casos, como por ejemplo el cobro de los daños y perjuicios o la anulación de cláusulas contractuales, el único remedio disponible al consumidor o interesado es la vía judicial. Aun así, por medio de reclamaciones tramitadas, en el año 2020 se devolvió a los consumidores la suma de ¢1.114.014.105 de beneficio patrimonial (MEIC, 2021).

En este mismo sentido, destaca la importancia que la DAC le ha dado en los últimos años a los mecanismos de conciliación. Como parte de la PACO, se ha dado prioridad a la resolución de conflictos. Para ello, se han habilitado medios de conciliación a distancia, utilizando las comunicaciones electrónicas y las conversaciones telefónicas. Al año 2016, esta se utilizó para resolver cerca del 90% de los reclamos presentados por consumidores (OCDE, 2016). En aquel momento, se anunció como un plan futuro introducir las mediaciones remotas utilizando plataformas de videoconferencia y salas de mediación virtuales.

c. Tipos de casos resueltos

Las quejas interpuestas por los consumidores en su gran mayoría se originan en problemas relacionados con la garantía de productos, las cuales para el año 2019 representaron cerca del 50% de las denuncias admitidas (MEIC, 2020). Le siguen en relevancia los reclamos por incumplimientos contractuales, que en ese mismo año representaron cerca del 35% de los reclamos (MEIC, 2020). Los otros tipos de quejas, tales como falta de información, publicidad engañosa, incumplimiento a las normas de calidad, etc. representan porcentajes muy bajos de los casos.

Esta distribución de casos no necesariamente refleja los tipos de incumplimiento que se dan en los mercados. Por un lado, muchas de las infracciones a deberes formales en las que no hay un consumidor afectado podrían no estar siendo detectadas, dadas las limitaciones presupuestarias y de personal que aquejan a la DAC. Por otro lado, dada la lenta tramitación de los procedimientos y la mora de casos sin resolver, podría también haber un desincentivo a la denuncia por parte de los consumidores, quienes podrían optar por denunciar únicamente en casos que consideren que tienen la relevancia suficiente.

Llama poderosamente la atención, además, la gran cantidad de denuncias que se declaran inadmisibles, que en el año 2019 fueron 1.281 (aproximadamente un 30% de las denuncias totales interpuestas) (MEIC, 2020). De la información publicada no es posible dilucidar si esto se debe a desconocimiento del denunciante, o a un incumplimiento de las formalidades de la denuncia. Conocer este dato podría ser útil para evaluar si se requiere algún tipo de medida correctiva en la institución o de impulsar las tareas de difusión e información en algún sentido en particular.

3. Actividades de promoción y difusión

El segundo gran eje de las acciones de la DAC se relaciona con actividades de difusión de información y educación a los consumidores. Con ello, se pretende generar una cultura de promoción de derechos del consumidor entre las empresas, organizaciones de consumidores, medios de comunicación, y los consumidores en general.

En este mismo sentido, la DAC desarrolla programas de capacitación formales e informales, incluyendo guías educativas desarrolladas en conjunto con el MEP, para incorporar temas relacionados con el consumo en los programas educativos de escuelas y colegios.

En los últimos años se ha puesto especial énfasis a la promoción de programas educativos para el consumidor financiero. Para ello, se han promovido alianzas con entidades financieras e instituciones públicas, con el objetivo de llevar a diversos públicos meta acciones para incrementar la “alfabetización financiera” de la población (MEIC, 2021).

4. Hallazgos y recomendaciones del informe de la OCDE

Según se indicó, en el año 2016 la OCDE analizó las políticas y prácticas en materia del consumidor de Costa Rica. Su informe, que se hizo público en el año 2020, identifica varios avances y aciertos en la materia, así como importantes oportunidades de mejora.

Entre los principales avances destacan la reforma al Reglamento de la Ley 7472 (Decreto Ejecutivo 40703-MEIC, 2017) que adicionó el Capítulo X, el cual introduce una serie de disposiciones para la protección de los consumidores en el contexto del comercio electrónico, principalmente mediante la inclusión del principio de “equivalencia funcional”, que tutela las relaciones electrónicas de la misma forma que su equivalente documentado en las formas tradicionales. Además, incluye regulaciones relacionadas con el envío de comunicaciones no deseadas, y otras relacionadas con esta modalidad de comercio.

A esto se le suma la creación del Observatorio de Comercio Electrónico, que monitorea sitios Web y verifica que la información proporcionada cumpla con los requisitos y parámetros exigidos por la Ley 7472 y su Reglamento. Este observatorio, señala el informe, debe mejorar su competencia técnica.

Adicionalmente, se reconocen positivamente los esfuerzos realizados por la DAC para facilitar las mediaciones como forma expedita para que los consumidores resuelvan sus disputas, lo cual facilita la negociación y conciliación inclusive de forma remota entre las partes.

También destaca en el informe las acciones realizadas en materia de seguridad de productos, articulando esfuerzos con otras instituciones como el Órgano de Regulación Técnica del MEIC, el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), INTECO y el Ministerio de Salud.

El informe contiene varias recomendaciones para fortalecer el marco institucional de protección al consumidor y llevarlo a la altura de las mejores prácticas internacionales. Entre las recomendaciones se encuentran las siguientes (OCDE, 2016):

- Mejorar la coordinación y cooperación entre los distintos organismos que tienen responsabilidades de protección al consumidor.
- Fortalecer la capacidad para que la DAC pueda detectar mejor prácticas fraudulentas y desleales de comercio electrónico.
- Continuar mejorando la cooperación con organismos internacionales y con el sector privado en la recopilación de información para efectuar investigaciones.
- Reformar la ley para que la CNC pueda anular cláusulas contractuales abusivas y conceder daños y perjuicios.
- Aumentar las sanciones por infracciones a la ley en perjuicio de los consumidores.
- Optimizar la cooperación para atender infracciones transfronterizas a la ley en perjuicio de los consumidores.
- Mejorar la comunicación sobre seguridad de los productos y retiro del mercado con el sector comercial y con la Dirección General de Aduanas.

Dicha organización, además, hizo notar la necesidad de reformar la legislación para atender adecuadamente la protección al consumidor ante nuevos mecanismos de pago, nuevos productos financieros, acciones colectivas y fraude transfronterizo. También indicó que no se alienta suficientemente a las organizaciones de consumidores.

Otro reto identificado en el informe para la debida aplicación de la ley es la falta de personal, que es insuficiente para atender la creciente demanda de servicios, así como las limitaciones presupuestarias para poder ampliar la cantidad de funcionarios de la DAC, lo cual genera un atraso en el trámite de los casos.

Finalmente, se sugiere también una reforma integral a la Ley 7472, para favorecer un manejo más rápido y eficiente de las denuncias por parte de la CNC.

III. Propuestas de mejora

De las anteriores consideraciones se desprenden varios desafíos que presenta el marco institucional y los procedimientos de atención a los derechos de los consumidores en Costa Rica. Por ello, se sugieren las siguientes acciones para mejorar el estándar de protección de nuestro país y garantizar de forma efectiva que los derechos previstos en la legislación serán debidamente protegidos en la práctica.

1. Reforma a procedimientos para buscar un uso más eficiente de los recursos

El primer tema que destaca tanto de los informes de labores del MEIC como del análisis y evaluación de la OCDE es la abrumadora carencia de recurso humano y presupuestario, lo cual impide dar abasto con la demanda institucional y genera una mora en el servicio. (MEIC, 2021). Esta situación no tiene perspectivas de cambio en el corto plazo, ya que el número de casos va en aumento y mediante reformas legales cada vez se le asignan más funciones a la autoridad. El último ejemplo de ello la revisión de contratos tipo de crédito, introducida por la reforma a la Ley 7472 sobre fijación de topes a las tasas de interés de los créditos, conocida como “Ley de Usura” (Ley 9859, 2020).

Adicionalmente, los principales puntos de mejora identificados por la OCDE y el MEIC identifican ciertas potestades legales adicionales que deberían otorgarse a la CNC y la DAC. Ciertamente, estas son carencias en la legislación actual que deben resolverse, pero si no van acompañadas de una reforma institucional es probable que terminen agravando la situación de mora y sobrecarga de trabajo.

En este contexto, se debe asumir que los recursos siempre serán escasos, por lo que se requiere crear un marco legal e institucional que permita utilizarlos más eficientemente, lo cual necesariamente debe pasar por una reforma legal que agilice los procedimientos.

El principal de estos cambios podría ser diseñar un procedimiento especial que se ajuste mejor a las necesidades de esta materia y de la institución. Por el tipo de caso que mayoritariamente tramita la CNC, podría pensarse en un procedimiento mucho más simple y expedito, tramitado por medio de una única audiencia oral ante un juez administrativo, que en el acto emita la resolución cumpliendo solamente las formalidades mínimas (salvo en casos complejos que tengan determinadas características y ameriten una tramitación distinta).

Alternativamente, para no dejar la resolución de los casos en una sola persona, podría pensarse en una segunda instancia administrativa ante un órgano colegiado de la propia institución (o varias salas que se distribuyan entre sí los casos según el tipo de reclamo interpuesto). Como parte de las propuestas, se recomienda también incorporar mecanismos de resolución de conflictos por medios electrónicos, que faciliten la rápida resolución de los casos.

Mientras no se apruebe una reforma sustancial de este tipo, podrían promoverse cambios parciales que, si bien no resolverán el problema de fondo, al menos aportarían a una mejor eficiencia en los procedimientos. Entre ellos, podrían explorarse la promoción de procedimientos digitales, fortalecer los mecanismos de resolución alterna y los arbitrajes en materia de consumidor, y aumentar los supuestos en los que la DAC pueda descartar, en etapas tempranas del proceso, la investigación de infracciones “de bagatela”, en que por su escasa importancia y ausencia de consumidores afectados se recomiende su desestimación.

2. Reorganización de CNC y DAC

En línea con este cambio en el procedimiento mencionado en el punto anterior, debe también considerarse una reforma integral a la DAC. Desaparecería la CNC en su estructura actual de funcionarios de tiempo parcial y se reorganizaría el funcionamiento del Departamento de Procesos Administrativos de la DAC. En su lugar, se reasignarían funciones a los profesionales de dicho departamento para que funjan como jueces administrativos unipersonales, que atiendan los casos mediante el procedimiento eminentemente oral antes dicho. El órgano (u órganos) de alzada estaría también compuesto por funcionarios a tiempo completo de ese departamento.

Una reforma a la CNC y la DAC necesariamente debe considerar sus potestades. Para ello, se podría considerar, tal y como recomienda la OCDE, otorgarle la posibilidad de ejecutar sus resoluciones, anular cláusulas contractuales y otorgar daños y perjuicios. Esta potestad debería ir aparejada de adecuados mecanismos de rendición de cuentas, ya que podrían incrementar el monto de las indemnizaciones que deba pagar el Estado en casos de error por parte de la autoridad administrativa en aplicación de la ley, cuando se cuestione con éxito dichas acciones en sede judicial.

3. Mejorar coordinación con otras instituciones

Una posible mejora que podría realizarse sin necesidad de reformar la ley se relaciona con las relaciones entre las diversas instituciones a cargo de la protección de los consumidores,

actualmente comprendidas en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario. El sistema actual, de reciente creación, pareciera ser innecesariamente complejo.

Podría pensarse que, en lugar de crear un Consejo y sus comisiones, la normativa debería concentrarse en crear mecanismos de comunicación y cooperación entre las diversas instituciones, para que bajo el liderazgo de la DAC (como órgano rector de las políticas de protección al consumidor) se busque atender las necesidades de cada uno de los sectores. Esta coordinación tendría dos propósitos: por un lado, buscar uniformidad de criterios sobre la forma que deben interpretarse las normas de fondo y, por el otro, aprovechar más eficientemente las potestades legales que cada una de las distintas instituciones tiene para recabar y compartir información, e incluso para utilizar de forma más efectiva los mecanismos de aplicación coactiva de la ley con los que podría contar cada una de ellas.

4. Fortalecer mecanismos de autorregulación

Finalmente, recomendamos fortalecer los mecanismos privados de autorregulación. Cuando son correctamente diseñados y están bien administrados, los sistemas de autorregulación podrían convertirse en un excelente mecanismo para solucionar disputas, especialmente en casos de poca complejidad y en los que el daño causado no sea significativo. Este tipo de casos, que generan presión por recursos a las autoridades, podrían ser mejor atendidos por órganos independientes financiados por el propio sector involucrado, lo que sería una forma rápida y eficaz de atender los reclamos de los consumidores y permitiría además que la autoridad libere recursos para concentrarse en aquellos casos que sean de especial relevancia y gravedad.

IV. REFERENCIAS

- Decreto Ejecutivo 37899-MEIC de 2013. Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472. 8 de julio de 2013.
- Decreto Ejecutivo 40703-MEIC de 2017. Reforma Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472. 3 de octubre de 2017
- Decreto Ejecutivo 41988-MP-MEIC DE 2019. Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario. 9 de setiembre de 2019.
- Ley 6227 de 1978. Ley General de la Administración Pública. 2 de mayo de 1978.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=13231
- Ley 7472 de 1994. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. 20 de diciembre de 1994.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481
- Ley 9859 de 2020. Reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. 16 de junio de 2020.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=91663
- MEIC. (2020). Estadísticas. Obtenido de Dirección de Apoyo al Consumidor:
<https://www.consumo.go.cr/estudios/estadisticas.aspx>
- MEIC. (2021). Informe de Labores 2020-2021.
<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/memorias/2020CP.pdf>
- OCDE. (2016). Políticas del consumidor en Costa Rica.
<https://www.oecd.org/countries/costarica/consumer-policy-in-costa-rica.pdf>