

POLÍTICA DEL CONSUMIDOR EN LA AGENDA DE ADHESIÓN DEL PAÍS A LA OCDE

Silvia Hernández Sánchez¹

I. Introducción y contexto

Desde hace más de una década, Costa Rica comenzó a trabajar para alcanzar una ambiciosa meta: adherirse a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Esta organización, como su lema lo describe, busca aprovechar la experiencia colectiva de los países miembros para promover mejores prácticas en las políticas públicas, fundamentadas en los principios de la democracia pluralista, el estado de derecho, el respeto a los derechos humanos, los mercados abiertos y transparentes y el desarrollo sostenible (OCDE, 2015).

En este proceso, el país superó una serie de rigurosas evaluaciones segmentadas en diferentes ejes temáticos, por medio de comités encargados de su diagnóstico y seguimiento. Una vez superado el proceso de adhesión, Costa Rica seguirá sujeta a revisiones constantes, con seis revisiones transitorias, once reportes regulares de avance y dos evaluaciones periódicas permanentes. Entre las 22 evaluaciones que se definieron en el proceso de adhesión y los reportes regulares de avance, se encuentran los del Comité de Política del Consumidor que, de acuerdo con el programa de adhesión, se centra en políticas que impulsen el bienestar de los consumidores y se enfoca en los siguientes aspectos (OCDE, 2015):

- Protección de los consumidores que participan en el comercio electrónico.
- Cumplimiento con la cooperación contra las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas que afectan a los consumidores, dentro y entre fronteras.
- Desarrollo de mecanismos para la resolución de disputas de los consumidores y reparación, incluyendo métodos alternativos y fuera de la corte para que los consumidores puedan hacer frente a los conflictos.
- Cooperación transfronteriza para abordar temas de seguridad de los productos de consumo, incluyendo la participación en actividades para mejorar el intercambio de información.
- Empoderamiento de los consumidores, incluyendo educación al consumidor e iniciativas destinadas a aumentar la conciencia de los problemas, derechos y obligaciones de los consumidores.

¹ Economista con maestrías en Economía del Desarrollo del *Institute of Social Studies* (ISS) y en Mercados Internacionales de la Universidad de Salamanca. Fue viceministra de Planificación Nacional, diputada de la República, miembro de la comisión legislativa para la adhesión del país a la OCDE y presidenta de la Asamblea Legislativa (2021-22). La autora agradece a Carolina Amador, Elías Soley y Cynthia Zapata por su apoyo en la preparación de este documento. El texto final es responsabilidad exclusiva de la autora.

El propósito de este ensayo es sintetizar el estado de las políticas del consumidor en Costa Rica en el marco de la agenda de adhesión a la OCDE, así como exponer los vacíos o debilidades del país en esta materia y una ruta general de acciones por adoptar para subsanarlas. No abordamos aquí en detalle las políticas de competencia, regulatorias y de protección del consumidor financiero, pues son tratados en otros ensayos.

II. Perspectiva general del marco legal y regulatorio

En la normativa costarricense, el principio de protección al consumidor emana de la Constitución Política en su artículo 46, párrafo final, que establece: “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 es el encargado de la defensa de esos derechos. Consecuentemente, la materia es regulada por ley, principalmente en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472, 1994). Esta normativa, además de enfocarse en temas de competencia, define una institucionalidad encargada de velar por los intereses del consumidor, que se resume así:

- **Comisión Nacional del Consumidor (CNC).** Órgano encargado de conocer y sancionar las violaciones a los derechos del consumidor y obligaciones de los comerciantes definidos en los capítulos V y VI de la Ley 7472. Cuenta con funciones jurisdiccionales y es un órgano desconcentrado adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- **Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC).** Unidad de apoyo técnico de la CNC. Es el brazo ejecutor de las obligaciones del Estado establecidas en la ley para la defensa del consumidor y tiene entre sus funciones:
 - Velar por que los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad.
 - 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.
 - Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.
 - Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores.
 - Estructurar una canasta básica.

Como indicamos, la Ley 7472 es la principal normativa que regula la defensa del consumidor. A nivel reglamentario, la complementan varios decretos emitidos por el Poder Ejecutivo, entre los cuales destacan los siguientes:

- **Reglamento de tarjetas de crédito y débito** (Decreto Ejecutivo 35867-MEIC). Esta normativa del 2013 fortaleció el derecho a la información constante y confiable de los consumidores en lo relativo a las tarjetas de crédito y débito.
- **Reglamento a la Ley 7472** (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC). En el 2017 se actualizó el reglamento para incluir al consumidor de comercio electrónico. Con esta reforma se fortalece el derecho a información fidedigna de los consumidores, así como la obligación de los comerciantes de contar con sistemas seguros y el respeto a la privacidad del consumidor. Para buscar garantizar un cumplimiento eficaz de dicha normativa, se creó el Observatorio de Comercio Electrónico (OCE), encargado de fiscalizar comercios y verificar el cumplimiento de la normativa en materia de ofertas, promociones y publicidad, y con la potestad de enviar misivas informativas o prevenciones cuando se detectan incumplimientos. Complementariamente, la DAC realiza capacitaciones y, en cooperación con entidades internacionales, se han elaborado guías de buenas prácticas para la publicidad en redes sociales por parte de figuras públicas o “influencers”.
- **Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario** (Decreto Ejecutivo 41988-MP-MEIC). Es un sistema de coordinación interinstitucional creado en el 2019 para la coordinación, tanto de la definición y ejecución de las políticas nacionales sobre protección de los derechos de los consumidores y usuarios, como de apoyo a las instituciones que intervienen en esta materia. El sistema trabaja por medio del Consejo Consultivo de Políticas del Consumidor, encargado de proponer acciones que deberán ser ejecutadas por los comités sectoriales. Se han creado al menos cuatro comités de trabajo sobre servicios financieros, servicios públicos y disponibles al público, seguridad de productos, y comercio electrónico y tecnologías emergentes. La coordinación interinstitucional es una de las recomendaciones de la OCDE en su último informe (2020), por lo que es positivo que se haya constituido el sistema. Sin embargo, es importante que se establezcan metas y su verificación periódica, para que pueda marcar una diferencia en el avance de la defensa del consumidor.

Es importante indicar, además, que mientras la política de defensa al consumidor está mayormente concentrada en el MEIC, hay múltiples entidades públicas involucradas, dependiendo del sector en el que se realice la actividad económica. Entre ellas se encuentran: la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), 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), Ministerio de Salud, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería (OCDE, 2020). Paralelamente, existe una participación importante de organizaciones de consumidores, con la responsabilidad y potestad legal de presentar criterio ante potenciales reformas.

III. Compromisos y recomendaciones

En la agenda de adhesión del país a la OCDE destacan varios compromisos y recomendaciones relacionados con la protección del consumidor, los cuales examinamos a continuación.

1. Comercio electrónico

Siendo un medio creciente y objeto de constante innovación, el comercio electrónico es uno de los mecanismos de consumo de atención para la OCDE, pues es necesario extender las protecciones al consumidor en esta modalidad. En Costa Rica, esto tiene particular relevancia, pues año tras año el comercio electrónico aglutina un mayor porcentaje de las transacciones comerciales, con un empuje adicional por la dinámica de la pandemia. Además, en el panorama regional el país se coloca como el país líder en Latinoamérica en el índice de comercio electrónico, enfocado en la capacidad de las economías de desarrollar comercio electrónico, particularmente comercio de empresas a los consumidores (UNCTAD, 2020).

Como previamente se describió, hasta el 2017 existía un gran vacío normativo, por lo que se amplió el Reglamento a la Ley 7472. Esta actualización del reglamento permitió establecer una equivalencia para el comercio electrónico, extendiendo las protecciones de transacciones y derechos informativos regulares, así como lineamientos para la publicidad para consumidores vulnerables. Aunque en el último informe sobre políticas del consumidor emitido por la OCDE (2020) se contemplaba elevar las protecciones descritas a rango de ley -paso que aún está pendiente-, el decreto permitió a Costa Rica adherirse a las recomendaciones de la OCDE en materia de comercio electrónico centradas en una protección efectiva y transparente. Cabe mencionar que en junio de 2022 se presentó una iniciativa en corriente legislativa para normar el comercio electrónico y los servicios digitales en una nueva ley, que permite explorar una nueva ruta para establecer estas protecciones legales (Asamblea Legislativa, expediente 23.184).

2. Fraude transfronterizo

Costa Rica no cuenta con una normativa específica para prácticas comerciales fraudulentas transfronterizas que afectan al consumidor. Esto se puede referir a prácticas engañosas, al no cumplimiento de entrega de compras ya canceladas, o la práctica de realizar cargos financieros a clientes sin su autorización. Para incidentes locales la normativa se centra en la Ley 7472, previamente descrita, y su ejecución está a cargo de la DAC y la CNC. En adición a ello, el Código Penal costarricense define y sanciona delitos electrónicos. Sin embargo, cuando se trata de delitos transfronterizos, el país depende en gran medida de la cooperación internacional. En este contexto, la OCDE (2020) identifica los siguientes retos para que el país enfrente el fraude transfronterizo:

- **Educación y formación del Poder Judicial.** Los recursos destinados a la capacitación en el Poder Judicial se consideran insuficientes, por lo que los procesos se alargan y generan incertidumbre en los resultados. Según los datos reportados a la OCDE, la escasez de

recursos dificulta la obtención de información internacional, sumados a procesos burocráticos alargados para realizar las solicitudes.

- **Cooperación internacional.** Los investigadores judiciales frecuentemente encuentran dificultad en obtener información oportuna de proveedores de servicios de internet extranjeros y plataformas electrónicas, particularmente por vacíos en normativa internacional. Sin embargo, se espera que la Convención de Europa sobre Ciberdelincuencia pueda ayudar a agilizar el proceso.
- **Sanciones.** Las sanciones para fraudes comerciales, ya sean nacionales o transfronterizos, son consideradas inadecuadas por la OCDE, sumado a limitaciones territoriales en el sistema penal costarricense que obstaculizan la justicia en los casos transfronterizos.
- **Ausencia de indicadores.** Al momento de la evaluación por parte de la OCDE, Costa Rica no mantiene registro de los elementos que componen los casos transfronterizos, más allá de las denuncias de fraude que recibe la DAC, lo cual impide el análisis de tendencias.

Ante los vacíos descritos, se plantean al menos tres recomendaciones puntuales para mejorar la protección del consumidor, particularmente ante el fraude transfronterizo: a) desarrollar la capacidad de detectar prácticas fraudulentas y desleales en la DAC; b) mejorar la cooperación con homólogos internacionales y sector privado; c) analizar la posibilidad de incorporar mayores sanciones para estas prácticas (OCDE, 2020).

3. Resolución de conflictos y reparación

Además de la Ley de Resolución de Conflictos y Promoción de la Paz Social (Ley 7727, 1997), que define y establece mecanismos e instancias alternativas de resolución de conflictos, la Ley 7472 también promueve mecanismos de resolución de conflictos para los consumidores. A continuación, se describen brevemente los distintos mecanismos de resolución de conflictos comprendidos en esta normativa:

- **Procedimiento administrativo.** Por medio de la CNC los usuarios pueden resolver conflictos por la vía administrativa, habilitados por la Ley 7472. La CNC tiene la potestad de imponer sanciones o medidas cautelares. Sin embargo, está limitada en cuanto a la anulación de cláusulas abusivas en contratos.
- **Resolución alterna de conflictos.** También habilitados por la Ley 7472, la DAC por medio del Centro de Resolución de Controversias del Consumidor, específicamente la Plataforma de Atención al Consumidor, fomenta mecanismos de negociación entre las partes. Según los datos aportados a la OCDE, esta plataforma ha permitido resolver cerca del 90% de los reclamos que los consumidores presentan ante la DAC.
- **Mediación colectiva.** Gracias a una reforma del 2018 al Código Procesal Civil, ahora es posible reclamar una reparación colectiva también en disputas comerciales, en procesos jurisdiccionales de la CNC. Esto permite a consumidores que tienen una denuncia común, alcanzar acuerdos colectivos. No obstante, permanece pendiente una ampliación de normativa para las llamadas acciones de clase.
- **Procedimientos judiciales.** Los consumidores también pueden recurrir a instancias judiciales, aunque eso implique excluir la vía administrativa.

- **Cooperación transfronteriza y con el sector privado.** La DAC también ha desarrollado alianzas internacionales y con el sector privado para obtener mejor información o bien para resolver conflictos de forma más expedita recurriendo a terceros.

Dado este contexto, Costa Rica demuestra contar con un marco sólido para la resolución de conflictos. Sin embargo, la CNC está innecesariamente limitada para resolver disputas de cláusulas injustas, así como para establecer sanciones por incumplimiento. Consecuentemente y de acuerdo con las recomendaciones del Consejo sobre Resolución y Solución de Conflictos del Consumidor, conviene habilitar a la CNC para conocer estos casos (OCDE, 2020).

4. Seguridad del producto de consumo

Cumpliendo con la responsabilidad constitucional de proteger la salud, ambiente y seguridad del consumidor, la DAC es el órgano encargado de vigilar el mercado de manera regular y aleatoria. Entonces, en caso de que verifique que un producto no cumple con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por las autoridades competentes, está habilitada para evitar la importación de dicho producto. Si el producto ya está en el mercado y se emite una alerta nacional, la DAC puede solicitar que se retire del mercado de forma obligatoria, luego de un fallo administrativo.

Para que la política de seguridad sea efectiva, consecuentemente, es necesario que cuando un producto peligroso circule en el mercado, el país cuente con mecanismos de alerta oportunos y para ello la cooperación internacional cumple un rol indispensable. En el caso particular de Costa Rica, el país forma parte de la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Esta red permite coordinar acciones conjuntas y replicar alertas cuando es pertinente. Dependiendo de la violación de normas de calidad y seguridad, la CNC puede imponer sanciones en territorio nacional.

Para cumplir con las metas de seguridad, sin embargo, el país enfrenta retos en capacitación tanto en el área de fiscalización, como en las empresas. Asimismo, el país requiere mejorar la coordinación interinstitucional para realizar una fiscalización más efectiva y gestionar los recursos públicos de forma más eficiente. Por ejemplo, que la Dirección General de Aduanas pueda colaborar con la DAC cuando se trata de bienes importados.

Por otra parte, desde la perspectiva de la OCDE, el país tiene pendiente cumplir recomendaciones en pro de la seguridad de productos de consumo. Entre ellos destaca el establecimiento de sistemas de recopilación de datos sobre lesiones que involucren productos de consumo. Para el último reporte publicado sobre el tema, se informó que dicho sistema estaba en proceso de concretarse, buscando incluir diversos sectores como aduanas y el sector médico. Asimismo, la OCDE formuló recomendaciones para mejorar la comunicación para el efectivo retiro de productos del mercado (OCDE, 2020).

Cabe destacar que, dado el marco institucional de Costa Rica, un reto que persiste es que la fiscalización para garantizar la seguridad del consumidor no se constituya en una barrera no arancelaria, afectando las cadenas de valores y la productividad y cargando los procesos de

importación o producción de trámites excesivos. Por ello, es de suma importancia que las mejoras en la seguridad del producto se den bajo un marco eficiente de colaboración interinstitucional.

5. Comunicaciones no deseadas

La materia de comunicaciones electrónicas está normada principalmente en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642, 2008), que impone a los operadores de redes públicas y servicios de telecomunicaciones la obligación de garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios y prohíbe el contacto para venta a usuarios que no hayan otorgado su información. La privacidad electrónica de los usuarios también está normada en la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales (Ley 8968, 2011), que exige que se registren las bases de datos en la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB).

En el Reglamento a la Ley 7472 además se prohíbe que las empresas utilicen los datos de sus clientes para comunicaciones no solicitadas. Finalmente, el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (ARESEP, 2010) refuerza el derecho a la privacidad de los usuarios.

La protección del consumidor ante comunicaciones no deseadas es un gran reto en Costa Rica ya que, aunque existe un marco normativo que es amplio en los derechos de los usuarios, en la práctica la seguridad de la información es frágil. Esto es particularmente cierto en el caso de consumidores financieros, quienes han sido víctimas de estafas por medios electrónicos en magnitudes que han llamado la atención de las autoridades competentes (Mora, 2022). Asimismo, ante varios ataques a sistemas y bases de datos de instituciones públicas reportados en abril del 2022 y que, aún meses después, han sido imposibles de resolver², la privacidad de la información de las personas se ve seriamente vulnerada, lo que constituye un reto de gran magnitud para la protección de comunicaciones no deseadas.

A pesar de que la ciberseguridad no fue enfatizada en el último reporte de Política del Consumidor en Costa Rica por parte de la OCDE (2020), este tema constituye uno de los mayores riesgos globales (World Economic Forum, 2022). Entonces, dada la reciente experiencia en el país, es necesario posicionarlo como uno de los ejes que Costa Rica debería priorizar para la protección de los consumidores y de la privacidad en general.

Por otra parte, conviene también analizar las potestades y el desempeño de la PRODHAB, dada la magnitud de los retos que enfrenta y la limitación en sus herramientas. Por ejemplo, actualmente puede imponer multas de hasta ₡13,8 millones, mientras que la regulación de la Unión Europea, que es líder en la materia, puede llegar a sanciones de hasta €20 millones, dependiendo de la gravedad de la acción (Chacon y Avendaño, 2020). Es indispensable que las instancias competentes cuenten con herramientas oportunas para proteger a los consumidores de comercio electrónico, un medio que continuará creciendo globalmente.

² Al momento de redacción de este ensayo, solo se había logrado recuperar un sistema del Ministerio de Hacienda y existe poca información sobre la información en las diversas instituciones que fueron víctimas del ataque cibernético.

6. Reformas a la Ley 7472

Como parte del proceso de reformas legislativas en el marco de la adhesión del país a la OCDE, se pensó realizar una reforma a la Ley 7274, que ha sido la principal base normativa de las diferentes políticas del consumidor que aborda este ensayo. Sin embargo, la propuesta que eventualmente fue discutida no pasó el filtro de las consultas y la voluntad de reformar esa normativa no se concretó.

Por ello, es importante señalar que uno de los temas pendientes más importantes en cuanto al marco legal es la actualización de la Ley 7472, en al menos las siguientes direcciones (OCDE, 2020):

- Incluir al consumidor de comercio electrónico bajo las protecciones de la ley.
- Habilitar a la CNC para resolver disputas de cláusulas injustas y darle potestades de establecer sanciones por incumplimiento.
- Mejorar el alcance de las garantías para los consumidores.
- Introducir acciones colectivas en el sistema judicial.
- Crear una lista de árbitros que puedan resolver controversias de consumidores.

IV. Reflexión final

Al ingresar a la OCDE, Costa Rica encontró una oportunidad de mejora excepcional, al confrontar la realidad del país con las mejores prácticas derivadas de la experiencia colectiva de los países miembros de la organización. En el apartado de políticas del consumidor, específicamente, el país cuenta con un balance positivo. Ha concretado avances importantes y necesarios durante el proceso de adhesión, principalmente por medio de decretos ejecutivos que ampliaron normativa que se encontraba rezagada.

Al mismo tiempo, Costa Rica tiene vacíos claros e identificables que se han evidenciado en los informes de la OCDE por al menos dos años y sería oportuno avanzar en sus soluciones. Estos retos abarcan acciones de los tres poderes del Estado, por lo que deberían ser asumidos como compromisos de Estado para lograr concretarlos.

Como país miembro de la OCDE, Costa Rica inicia una nueva etapa de trabajo que representa un camino de mejora continua y plantea el reto de obtener el mayor beneficio posible de las herramientas que brinda la organización, de la mano con las responsabilidades que la membresía conlleva. El país deberá seguir sacando provecho de las recomendaciones que la OCDE brinda, las cuales se plasman en detallados informes y estudios que constituyen guías claras del camino a seguir y que además están disponibles a toda la población. El fin último será tomar como referencia las mejores prácticas internacionales para continuar elaborando políticas públicas basadas en evidencia que impacten positivamente al ciudadano.

En este sentido, cabe destacar que, de conformidad con el Acuerdo de Adhesión de Costa Rica a la OCDE (Ley 9981, 2021), el país asumió una serie de compromisos frente a la organización y deberá presentar informes posteriores a la adhesión. Esos informes son una herramienta

diseñada por la OCDE para que sus comités den seguimiento formal a la implementación de los compromisos asumidos por los países o de las recomendaciones formuladas durante el proceso de adhesión; asimismo, para que el país pueda reportar a los países miembros sobre el avance en la implementación de legislación, medidas administrativas o planes de trabajo adoptados durante el proceso de adhesión.

Entre las principales recomendaciones que requerirán un atento seguimiento por parte de las autoridades costarricenses, podemos destacar a manera de recapitulación las siguientes:

- En relación con prácticas comerciales fraudulentas transfronterizas que afectan al consumidor, se recomienda desarrollar la capacidad de detectar prácticas fraudulentas y desleales en la DAC, mejorar la cooperación con homólogos internacionales y sector privado y analizar la posibilidad de incorporar mayores sanciones para estas prácticas.
- Para mejorar la efectividad de la política de seguridad de los productos de consumo, debería promoverse mayor capacitación, mejorar la coordinación interinstitucional para una fiscalización más efectiva y gestionar los recursos públicos de forma más eficiente. Asimismo, avanzar en el establecimiento de sistemas de recopilación de datos sobre lesiones que involucren productos de consumo y mejorar la comunicación para el efectivo retiro de productos del mercado cuando se justifique.
- En materia de comunicaciones electrónicas, el tema de ciberseguridad debería posicionarse como prioritario y deberían revisarse las potestades y el desempeño de la PRODHAB, dada la magnitud de los retos que enfrenta y la limitación en sus actuales herramientas.
- Retomar posibles reformas a la Ley 7472 en varios temas importantes, incluyendo protecciones con rango de ley al consumidor de comercio electrónico, habilitar a la CNC para resolver disputas de cláusulas abusivas e imponer mayores sanciones, reforzar el alcance de las garantías para los consumidores, valorar la introducción de acciones colectivas en el sistema judicial, establecer listas de árbitros que puedan resolver controversias de consumidores.
- Como país miembro de la OCDE, en cuanto a políticas del consumidor y demás ejes temáticos, debemos procurar el debido seguimiento a los compromisos adquiridos, la implementación de las reformas pendientes y la preparación cuidadosa y a tiempo de los respectivos informes, lo que será clave para que el país logre aprovechar al máximo los beneficios de su ingreso a esta organización.

V. REFERENCIAS

- ARESEP (2010, 18 de marzo). Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_sobre_el_regimen_de_proteccion_al_usuario_final_de_los_servicios_de_telecomunicaciones.pdf
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Expediente 23.184. Gobernanza de los servicios digitales y el comercio electrónico.
http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx
- Chacon, K. y Avendaño, M. (2020). Agencia de protección de datos opera sin analistas, con escaso presupuesto y tecnología obsoleta. El Financiero.
<https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/agencia-de-proteccion-de-datos-opera-sin-analistas/WBBOTGIKVNAIXPC3UOHRBFOBH4/story/>
- Decreto Ejecutivo 35867-MEIC. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. 24 de marzo de 2010.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC
- 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.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=75696
- Decreto Ejecutivo 41988- MP-MEIC. Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario. 9 de setiembre de 2019.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89868&nValor3=118080&strTipM=TC
- 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 7727 de 1997. Ley Sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. 9 de diciembre de 1997.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393
- Ley 8642 de 2008. Ley General de Telecomunicaciones. 4 de junio de 2008.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=63431

- Ley 8968 de 2011. Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. 7 de julio de 2011.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989
- Ley 9981 de 2021. Aprobación del Acuerdo sobre los términos de la adhesión de la República de Costa Rica a la Convención de la OCDE. 21 de mayo de 2021.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=94390
- Mora, A. (2022). Bancos, Sugef, OIJ y Oficina del Consumidor Financiero trabajarán estrategia conjunta para luchar contra estafas. Delfino.cr.
<https://delfino.cr/2022/04/bancos-sugef-oij-y-oficina-del-consumidor-financiero-trabajaran-estrategia-conjunta-para-luchar-contra-estafas>
- OCDE. (2015). Programa de adhesión de Costa Rica a la Convención de la OCDE.
<https://www.comex.go.cr/media/5216/programa-de-adhesion-de-costa-rica.pdf>
- OCDE. (2020). Políticas del consumidor en Costa Rica.
<https://www.comex.go.cr/media/8374/informe-sobre-politicas-del-consumidor-en-costa-rica.pdf>
- UNCTAD. (2020). THE UNCTAD B2C E-COMMERCE INDEX 2020: Spotlight on Latin America and the Caribbean.
https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d17_en.pdf
- World Economic Forum. (2022). The Global Risks Report 2022.
https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2022.pdf