

## ¿A quién se puede denunciar?

A comerciantes. Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, vender, arrendar, conceder el uso o disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.

## ¿Qué se puede denunciar?

Faltas contra los derechos que usted tiene como consumidora o incumplimiento de las obligaciones del comerciante.

## Y si utilizan la imagen de las mujeres que podemos hacer?

Puede plantear una queja a la “Oficina de Control de Propaganda Comercial que utiliza la imagen de la Mujer”, del Ministerio de Gobernación”. Explique cuál es el anuncio por el que se siente ofendida en su dignidad. Puede llamar al teléfono 2280-8917.

**Cuéntele a otras...**



Para más información llame a:  
Centro de Información y Orientación en Derechos de la Mujeres.  
INAMU. Teléfono: (506) 2221-8357 / Fax: (506) 2258-3920  
[www.inamu.go.cr](http://www.inamu.go.cr)

# La consumidora y sus derechos



## Derecho al consumo



En este folleto le brindamos alguna información básica para que se tome en cuenta cuando compramos. El acceso a los bienes de consumo es un derecho económico y social para nuestro bienestar y desarrollo humano.

Pero, a pesar de las presiones que recibimos de la sociedad podemos preguntarnos con calma:

### ¿Qué aspectos debemos tomar en cuenta para la toma de decisiones cuando consumimos un producto?

Antes de efectuar las compras, tome en cuenta lo siguiente:

- Todos los artículos tienen que exhibir el precio final marcado, ya sea en el empaque, el recipiente, envase, etiqueta, en la góndola, anaquel o el estante donde esté acomodado, de manera que sea fácil identificarlo.
- Los aparatos eléctricos y otros artículos de manipulación deben contener las instrucciones de uso en idioma Español.
- Usted debe ser informada si los productos son reconstruidos o usados. En la factura debe indicarse esta situación.
- Debe recibir la factura y la garantía de 30 días hábiles sobre los artículos nuevos o usados y servicios que está comprando.
- En caso de compras a crédito, los artículos deben exhibir el de precio de contado y de crédito, el monto total a pagar al final del plazo, el plazo expresado en meses, el interés anual sobre saldos, comisiones cobradas y el monto de la prima.
- Cuando se trata de contratos de adhesión (el que elabora el comerciante donde se establecen las condiciones generales del contrato) debe LEERLO y verificar que no se incluyan condiciones

abusivas y en caso que el comerciante incumpla, tendrá que asumir los daños que le provoque a la consumidora, los cuales podrá reclamar por la vía judicial.

- Verifique que las ofertas se ajustan a la realidad. Podrían ser exageradas o engañosas. Por ello es importante comparar el precio anterior y el nuevo para verificar que efectivamente representa un beneficio.
- Solicite y conserve la factura o el recibo de compra que le ayudará en caso de reclamo.

### ¿Dónde debo acudir para presentar una denuncia?

A las oficinas de la Unidad Técnica de Apoyo al Consumidor.

Si tiene alguna duda sobre la denuncia llame al teléfono: 800-266-78-66.

### ¿Qué debo hacer para plantear una denuncia?

Llenar una fórmula, donde se hace constar por escrito el motivo de la denuncia, con los datos esenciales para su trámite. Adjunte original y dos copias de los documentos probatorios (facturas, boletas, certificados de garantía etc.)

Interponer la denuncia en los plazos definidos por ley: antes de que se cumplan 30 días hábiles si es para reclamo de garantía o entrega de un bien o servicio (si el comerciante otorga plazos mayores de garantía se debe interponer dentro de ese plazo otorgado), o dos meses para cualquier otro tipo de incumplimiento.

### ¿Quién puede denunciar?



Quien consume. Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, privada o pública, que como destinatario final, o utiliza los bienes o los servicios, recibe información o propuestas para ello.