

**CONTENIDO**

Pág  
N°

**PODER EJECUTIVO**  
 Decretos.....2  
 Acuerdos.....10  
**DOCUMENTOS VARIOS**.....10  
**TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**  
 Edictos.....25  
**CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**.....26  
**REGLAMENTOS**.....31  
**REMATES**.....36  
**INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS**.....37  
**RÉGIMEN MUNICIPAL**.....39  
**AVISOS**.....40  
**NOTIFICACIONES**.....55  
**FE DE ERRATAS**.....55

N° 32741-MEIC

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO**

En uso de las atribuciones que les confiere los artículos 140, incisos 3), 18) y 20) y 146 de la Constitución Política, el artículo 28, inciso 2.b), de la Ley General de la Administración Pública y de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento; y de la Ley N° 7727 sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

*Considerando:*

I.—Que es función del Poder Ejecutivo, a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, promover ante los comerciantes y consumidores la implementación de los sistemas de negociación alterna de conflictos, como una alternativa a la violencia y al litigio, a través de sistemas distintos al judicial.

II.—Que el sistema de resolución alterna de conflictos en materia de consumo se encuentra contemplado en el artículo 55 de la Ley N° 7472 y 66, de su Reglamento, como un derecho al alcance tanto del consumidor como del comerciante.

III.—Que el tema de los derechos del consumidor y las controversias que en el seno de las relaciones de consumo surjan, constituye un aspecto importante en cuya solución los mecanismos RAC cumplen un papel preponderante, ya que impulsan un cambio actitudinal en la sociedad, tendiente a la búsqueda de soluciones pacíficas a los problemas en todas sus formas.

IV.—Que la conciliación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes, en la toma de los acuerdos conciliatorios; por lo tanto, es un proceso que confiere la autoridad de la toma de decisiones sobre cada una de las partes, y no sobre el mediador, lo que otorga beneficios tanto al consumidor como al comerciante.

V.—Que con el objetivo de fomentar y estimular en la sociedad, el conocimiento y utilización de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos como la conciliación y la negociación, resulta de imperiosa necesidad contar con las herramientas y normativa que permitan el adecuado desempeño de las funciones encomendadas.

VI.—Que la ética en la función pública es un tema de especial atención en el desempeño de las labores cotidianas del servidor; el pautar normas y directrices tendientes a mejorar el seguimiento de principios éticos, así como el fomentar y promover valores como el profesionalismo, la imparcialidad, la confidencialidad en la función pública, merecen contar con los instrumentos o herramientas necesarias para su validación, internalización y proyección en el servicio brindado al usuario.

VII.—Que en virtud de lo anterior, y en vista del volumen de usuarios que solicitan la vía de la resolución alterna de conflictos para solucionar sus problemáticas de consumo, resulta esencial contar con normativa especial que regule los principios y valores éticos indispensables en la prestación de los servicios del “Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)” de la Dirección de Apoyo al Consumidor.

**Por lo tanto,**

DECRETAN:

El siguiente:

**Código de ética**

**Centro de resolución alterna de conflictos de consumo  
Programa casas de justicia de la dirección  
de apoyo al consumidor**

CAPÍTULO I

**Definiciones**

Artículo 1°—Las expresiones o las palabras, empleadas en este Código, tienen el sentido y los alcances que ha continuación se señala:

**CENTRO:** Se conocerá con este nombre al “Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)” de la Dirección de Apoyo al Consumidor, el cual se ubicará en las instalaciones de la Plataforma de Apoyo al Consumidor, adquiriendo el carácter de ente público de la administración central como un Departamento de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y como tal, deberá registrarse por las disposiciones contenidas en la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento, el Reglamento Autónomo de Servicios del MEIC, la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Paz Social y demás leyes especiales que le atribuyan competencias.

**DIRECCIÓN:** Se entiende por Director(a) al responsable de velar por la correcta prestación de servicios del CENTRO y además tendrá la facultad de supervisión, control y sanción cuando le compete sobre todos los funcionarios del mismo. Asimismo, será el encargado (a) de la negociación y firma de los convenios que realce el Centro con otros Organismos, tanto públicos como privados, nacionales como internacionales. Tal función recaerá en el Director(a) Ejecutivo(a) de la Dirección General de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

**PACO:** Se conocerá con este nombre a la “Plataforma de Apoyo al Consumidor”, de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

El Alcance N° 41 a La Gaceta N° 217 circuló el miércoles 9 de noviembre del 2005 y contiene acuerdos del Poder Legislativo, decretos y acuerdos del Poder Ejecutivo, Documentos Varios y Contratación Administrativa.

**PODER EJECUTIVO**

**DECRETOS**

N° 32737-MAG

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

En ejercicio de las facultades establecidas en los artículos 140, incisos 3), 8), 18) y 20) y 146 de la Constitución Política, los artículos 25, 27.1, 28.2b de la Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978, Ley General de la Administración Pública y la Ley N° 7064 del 29 de abril de 1987, Ley de Fomento a la Producción Agropecuaria, que incorpora la Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

*Considerando:*

1°—Que el Ministerio de Agricultura y Ganadería, tiene como una de sus competencias fundamentales, el desarrollo de un Sistema Nacional de Extensión armónicamente integrado y comprometido con el desarrollo agropecuario nacional bajo los principios de participación activa, equidad, sostenibilidad social, económica y ambiental y el compromiso de producir sin deterioro de los medios y salvaguardando los recursos naturales.

2°—Que el Ministerio de Agricultura y Ganadería tiene a su cargo la ejecución del Programa Nacional de Extensión Agropecuaria, el cual tiene cobertura en todo el país, con la misión de promover el desarrollo agropecuario a través de la participación activa, consciente y organizada de los agricultores, con el fin de mejorar su calidad de vida y garantizar la seguridad alimentaria nacional.

3°—Que el Programa Nacional de Extensión Agropecuaria, se ejecuta a través de las Agencias de Servicios Agropecuarios, bajo el control, seguimiento y evaluación de las Direcciones Regionales y a su vez el control técnico y funcional de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria.

4°—Que la Extensión Agropecuaria se ha convertido y resulta un pilar fundamental en el desarrollo del sector agropecuario costarricense y los funcionarios extensionistas cumplen a cabalidad un papel esencial en la ejecución de la misión y visión del Programa Nacional de Extensión Agropecuaria. **Por tanto,**

DECRETAN:

Artículo 1°—Se declara el 29 de setiembre de cada año, como “Día Nacional del Extensionista Agropecuario del Ministerio de Agricultura y Ganadería”.

Artículo 2°—La Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria y las Direcciones Regionales del Ministerio de Agricultura y Ganadería, serán las instancias encargadas de realizar las acciones que tiendan a la celebración adecuada de dicha actividad, dentro del respeto y la promoción de la imagen civilista y democrática del país, para lo cual las instituciones públicas y privadas, podrán colaborar al amparo de las regulaciones legales pertinentes en la celebración y fomento del día indicado.

Artículo 3°—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veintiocho días del mes de setiembre del dos mil cinco.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—El Ministro de Agricultura y Ganadería, Rodolfo Coto Pacheco.—1 vez.—(Solicitud N° 43123).—C-21395.—(D32737-91198).

**COORDINADOR:** Se entiende por Coordinador(a) al responsable inmediato del CENTRO, quien dependerá de la DIRECCIÓN. Le corresponderá al Coordinador(a) la supervisión directa de los funcionarios, asignación de trabajo, creación y puesta en práctica de nuevos proyectos y demás funciones que le asigne la DIRECCIÓN. Tal función recaerá en el Coordinador(a) de PACO.

**MAP:** Se conocerá con este nombre al "Módulo de Atención al Público", de la "Plataforma de Apoyo al Consumidor".

**CÓDIGO:** Código de Ética del CENTRO de la Dirección de Apoyo al Consumidor, que es el marco regulatorio que contiene las premisas básicas a seguir dentro de la prestación de servicios del CENTRO.

**LEY RAC:** Corresponde a la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7727.

**LEY N° 7472:** Se refiere a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

**MEDIADOR:** Corresponderá al funcionario del CENTRO, que administra y tramita los expedientes aptos para ser sometidos a conciliación y dirige audiencias de conciliación.

**ASESOR-NEGOCIADOR:** Se conoce con este nombre al funcionario del CENTRO, que asesora a los usuarios que acuden a PACO y participan en el proceso de negociación telefónica inmediata.

**OBSERVADORES:** Corresponde a los mediadores, que observan el proceso de conciliación y mediación, previa autorización de las partes para ello.

**PERSONAL DE APOYO:** Aquellos funcionarios de apoyo al CENTRO tales como recepcionistas, agentes de seguridad, asistentes administrativos, encargados de servicios generales, informáticos, estudiantes de práctica profesional o de trabajo comunal universitario.

**PARTES DEL PROCESO:** Comprende tanto a los consumidores como a los comerciantes o proveedores de bienes y servicios, tanto del sector público como privado.

## CAPÍTULO II

### Disposiciones generales

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** El presente código será de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios que laboran en el CENTRO, así como de los usuarios que participan en los procesos de mediación y negociación.

Artículo 3°—**Disposiciones aplicables.** Los deberes éticos enunciados en el presente Código no son taxativos, deben considerarse parte de éstas las disposiciones éticas contenidas en la ley RAC, el Reglamento Autónomo de Servicios del MEIC, los deberes y obligaciones de los funcionarios públicos contenidas en la Ley General de la Administración Pública, las disposiciones del Estatuto de servicio Civil y su Reglamento; así como las demás normas establecidas en leyes y reglamentos conexas.

Artículo 4°—**Desempeño de funciones.** Es obligación de todos los funcionarios del Centro desempeñarse en sus actividades de modo que satisfagan los intereses del CENTRO y de los usuarios que solicitan sus servicios, deberán cumplir sus labores en estricto apego a los principios éticos aquí consignados, así como en las normas indicadas en el artículo anterior, como también las que se inspiran en los procesos de mediación y negociación.

Artículo 5°—**Profesionalismo.** Es obligación de los mediadores y asesores-negociadores mantener altos estándares de profesionalismo y calidad en sus actuaciones y deberes asignados, debiendo aplicar las técnicas y demás instrumentos de mediación y negociación.

## CAPÍTULO III

### De los deberes éticos de los involucrados en los procesos de mediación y negociación del Centro

#### SECCIÓN I

##### De los conciliadores

Artículo 6°—**Deber de inhibirse.** Es obligación del mediador inhibirse de todos aquellos procesos en los cuales exista un conflicto de interés, potencial o actual de tipo económico, psicológico, emocional, asociativo, o de autoridad con cualquiera de las partes o sus representantes, ya sea esta relación anterior o posterior a un proceso.

Artículo 7°—**De la experticia.** El mediador deberá actuar en el proceso con estricto apego a las normas de experticia que le impone su profesión u oficio, refiérase a la capacidad que debe tener todo mediador para atender los casos que recibe, actuando con ciencia y en conciencia.

Artículo 8°—**De la educación permanente.** Se refiere al compromiso interno que debe mantener todo mediador de autoevaluarse, retroalimentarse y participar en actividades que le permitan mejorar sus conocimientos y afianzar sus destrezas. Es su deber capacitarse con anterioridad para todos los casos, en especial para los que no posea experiencia, además deberá prepararse en áreas afines a la mediación y conciliación.

Artículo 9°—**Confidencialidad.** Es obligación del mediador, bajo el principio de confidencialidad, no divulgar ningún tipo de información obtenida durante el desarrollo de la mediación. El deber de confidencialidad alcanza tanto a los neutrales como a las partes del proceso y sus representantes, observadores y terceros intervinientes. Para todos los efectos, rige lo dispuesto por los artículos número 13.d y 14 de la ley RAC, lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Servicio del MEIC y la ley número 6227.

### Artículo 10.—Sobre la Información surgida en el proceso:

- El mediador deberá requerir de los interesados sólo aquella información necesaria e indispensable para la tramitación del caso. Estará obligado a realizar todos los esfuerzos que se requieran para no invadir en forma innecesaria, la privacidad de las partes.
- Durante el transcurso del proceso, el mediador no podrá utilizar la información obtenida para ningún propósito ajeno a la mediación, ya sea directa o indirectamente.
- Es obligación del mediador no revelar a ninguna persona, dentro del centro o fuera de él, la información que se le haya proporcionado durante la mediación. Salvo para fines didácticos en cuyo caso deberá omitir todos los datos que hagan identificable a los interesados involucrados.
- El mediador deberá destruir todas aquellas notas elaboradas en apoyo a su función en que conste información rendida por las partes. Estas deberán ser destruidas inmediatamente finalizado el proceso.

### Artículo 11.—Imparcialidad.

- El mediador deberá comprometerse a brindar igual tratamiento a todas las partes involucradas, así como a cooperar, en cuanto al proceso, con ellas por igual.
- El mediador deberá intervenir en el proceso libre de prejuicios personales en razón de raza, credo, género, ideología etc. De considerar el mediador que su imparcialidad podría verse afectada por lo anterior, será su deber informarlo de previo al coordinador del centro, además de inhibirse de la tramitación del caso.
- En caso en que exista o hubiese existido algún tipo de relación entre el mediador y las partes, sus abogados y representantes, que amenace su imparcialidad, siempre y cuando esto ocurra antes del inicio de la mediación, deberá informarlo de previo al coordinador del centro e inhibirse de la tramitación del caso.
- Una vez que el mediador acepta el cargo, no podrá renunciar a él ni a su tramitación, excepto que medie justa causa para inhibirse o excusarse.
- El mediador no podrá mantener ningún tipo de relación profesional con cualquiera de los intervinientes en un proceso, ya sea antes, durante o después del procedimiento de mediación, hasta no haber transcurrido un año desde la conclusión de la relación o la mediación.
- Queda absolutamente prohibido a todos los funcionarios del CENTRO recibir o solicitar gratificaciones, regalos o favores, de cualquier naturaleza que sean, por razón de servicios prestados como empleados del centro, o que emanen de su condición de tales aunque no hayan intervenido en el proceso.
- Es obligación del mediador no dar consejo o asesoría legal a los involucrados en el proceso, así como evitar sugerir o proponer a las partes los acuerdos conciliatorios, salvo en lo atinente a la legalidad del acuerdo conciliatorio.

Artículo 12.—**Mediabilidad y balance de poder.** Corresponde al mediador valorar la admisibilidad y conciliabilidad de los casos que ingresen al CENTRO, de conformidad a los elementos establecidos en el Reglamento de Funcionamiento, además deberá cumplir con los siguientes deberes y obligaciones:

- Imposibilidad de realizar procesos de mediación o conciliación en los casos que versan sobre asuntos cuya competencia corresponda a otra instancia.
- Suspender el proceso de mediación o conciliación cuando surjan razones técnicas que así lo ameriten.
- Analizar constantemente la mediabilidad y balance de poder durante todo el proceso, impidiendo la suscripción de acuerdos conciliatorios surgidos del desbalance de poder.

### Artículo 13.—Deber de Información.

- El mediador deberá informar a las partes sobre la naturaleza del procedimiento, los detalles y su forma de participación; las reglas, el papel del mediador y sus atribuciones, el rol de las partes y sus derechos. Debe informar también de las posibles consecuencias jurídicas y procedimentales de un eventual acuerdo conciliatorio, así como la facultad de consultar el acuerdo con un tercero.
- Una vez analizado el caso, el mediador deberá informar a las partes si el procedimiento de mediación es el más adecuado para la solución de sus disputas, o bien, referirlos a otros procesos para la solución de su conflicto.
- Corresponderá al mediador contextualizar la situación de manera realista, de forma que las partes puedan comprender claramente las opciones que se les presentan y el contenido final del acuerdo, reafirmando a las partes en el principio de que son ellas y no el mediador, las responsables de la toma de decisión.
- Durante el proceso de mediación podrán participar terceros tales como abogados asesores, representantes de las partes (apoderados) y observadores, estos deberán cumplir roles específicos, según se detalla en el manual de funcionamiento.

Artículo 14.—**Otros deberes.** El mediador también estará obligado a lo siguiente:

- No permitir que se utilice el proceso de mediación o conciliación para que una o varias partes involucradas manipule o intimide a la contraparte, deberá evitar el desbalance de poder durante todo el proceso, tal y como se establece en el artículo 12 de este reglamento, si la conducta de las partes persiste, debe dar por terminado el proceso.

- b) El mediador deberá emplear las técnicas de escucha activa que procuren fomentar el diálogo entre las partes con el fin de promover un modelo de comunicación no adversarial.
- c) Es obligación del mediador dar por terminado el proceso si determina que alguna de las partes involucradas compareció a la sesión contra su voluntad. Deberá vigilar durante todo el proceso que las partes participan movidos por la voluntariedad.
- d) Informar a la parte compareciente las opciones procedimentales que le asisten en caso de que el otro interesado no acuda a la sesión de mediación o conciliación

Artículo 15.—**Del Acuerdo conciliatorio.** El acuerdo conciliatorio deberá cumplir con lo establecido en el artículo 55 de la ley número 7274 y 12 de la Ley RAC, además de lo siguiente:

- a) El acuerdo conciliatorio deberá responder a la voluntad de las partes suscriptoras.
- b) El acta del acuerdo conciliatorio deberá mantener el necesario equilibrio entre los intereses y las necesidades de las partes.
- c) El mediador deberá velar porque el acuerdo no violente el ordenamiento jurídico, que no sea contrario a la ley, a la normativa, además que cumpla con todos y cada uno de los requisitos formales que exige la ley del RAC, así como las leyes que le sean conexas.
- d) La redacción del acuerdo deberá ser lo más clara posible, precisa y específica, la gramática y la ortografía utilizada será la adecuada con el fin de evitar posibles problemas de ejecución.

Artículo 16.—**Relaciones entre mediadores y demás funcionarios del Centro.** Los mediadores deberán observar las siguientes obligaciones cuando se trate de sus relaciones con los demás funcionarios del centro, a saber:

- a) Los mediadores están obligados a respetarse mutuamente, ser solidarios entre sí, así como cooperar recíprocamente cuando fuere necesario.
- b) Estará terminantemente prohibido que un mediador sustraiga trabajo a otro colega salvo que se le haya designado expresamente por el coordinador. No deberá verter criterio alguno a las partes o terceros intervinientes de un proceso que no está bajo su curso.
- c) En caso que existe divergencias de criterio de admisibilidad, conciliabilidad o de estrategias procesales entre uno o varios, mediadores, estos deberán resolver el diferendo de forma privada o ante el coordinador del centro, siendo prohibido cualquier discusión frente a los usuarios, o a las partes intervinientes.

## SECCIÓN II

### De los asesores - negociadores

Artículo 17.—**Deber de inhibirse.** Es obligación del asesor - negociador inhibirse de todos aquellos procesos en los cuales exista un conflicto de interés, potencial o actual de tipo económico, psicológico, emocional, asociativo, o de autoridad con cualquiera de los usuarios, ya sea esta relación anterior o posterior a una asesoría.

Artículo 18.—**De la educación permanente.** Se refiere al compromiso interno que debe mantener todo asesor - negociador de autoevaluarse, retroalimentarse y participar en actividades que le permitan mejorar sus conocimientos y afianzar sus destrezas. Es su deber capacitarse con anterioridad para todos los casos, en especial para los que no posea experiencia, además deberá prepararse en áreas afines a las que desempeña en sus funciones.

Artículo 19.—**Confidencialidad.** Es obligación del asesor - negociador, bajo el principio de confidencialidad, no divulgar ningún tipo de información obtenida durante el desarrollo de la asesoría. Para todos los efectos, rige lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Servicio del MEIC y la ley número 6227.

Artículo 20.—**Sobre la Información surgida durante la gestión.** El asesor-negociador deberá requerir de los interesados sólo aquella información necesaria e indispensable para la tramitación del caso. Estará obligado a realizar todos los esfuerzos que se requieran para no invadir en forma innecesaria, la privacidad de las partes.

- a) Durante el transcurso de la asesoría, el asesor-negociador no podrá utilizar la información obtenida para ningún propósito ajeno a la negociación, ya sea directa o indirectamente.
- b) Es obligación del asesor-negociador no revelar a ninguna persona, dentro del centro o fuera de él, la información que se le haya proporcionado durante la asesoría, salvo para fines didácticos en cuyo caso deberá omitir todos los datos que hagan identificable a los interesados involucrados.

Artículo 21.—**Imparcialidad.**

- a) El asesor-negociador deberá intervenir en la asesoría libre de prejuicios personales en razón de raza, credo, género, ideología etc. De considerar el asesor-negociador que su imparcialidad podría verse afectada por lo anterior, será su deber informarlo de previo al coordinador del centro, además de inhibirse de la tramitación del caso.
- b) En caso en que exista o hubiese existido algún tipo de relación entre el asesor-negociador y las partes que amenace su imparcialidad, deberá informarlo de previo al coordinador del centro e inhibirse de la realización de la asesoría.
- c) El asesor-negociador no podrá mantener ningún tipo de relación profesional con cualquiera los usuarios, ya sea antes, durante o después de la asesoría hasta no haber transcurrido un año desde la conclusión de esta.

- d) Queda absolutamente prohibido a todos los funcionarios del CENTRO recibir o solicitar gratificaciones, regalos o favores, de cualquier naturaleza que sean, por razón de servicios prestados como empleados del centro, o que emanen de su condición de tales aunque no hayan intervenido en la asesoría.

Artículo 22.—**Deber de Información.**

- a) Una vez analizado el caso, el asesor-negociador deberá informar a las partes si el procedimiento de negociación y de mediación es el más adecuado para la solución de sus disputas, o bien, referirlos a otros procesos para la solución de su conflicto.
- b) Corresponderá al asesor-negociador contextualizar la situación de manera realista, de forma que los usuarios puedan comprender claramente las opciones que se les presentan y el contenido final del acuerdo al que se llegue, reafirmando en el principio de que son los interesados y no el negociador, los responsables de la toma de decisión.
- c) Informar a la parte compareciente las opciones procedimentales que le asisten a razón de que no se concrete una negociación.

Artículo 23.—**Otros deberes.** El asesor - negociador también estará obligado a lo siguiente:

- a) Deberá emplear, en el desempeño de su función, las técnicas de escucha activa que permitan brindar una mejor asesoría y procuren fomentar el diálogo entre las partes con el fin de lograr una negociación.
- b) Deberá mantener una actitud empática con los usuarios, de manera tal que esto le permita brindar una mejor asesoría y orientación a los consumidores.
- c) El asesor - negociador está obligado aplicar las técnicas de servicio al cliente sobre las cuales ha recibido capacitación, en función de su labor de asesoría y negociación.

Artículo 24.—**Relaciones entre asesores - negociadores y demás funcionarios del Centro.** Los asesores - negociadores deberán observar las siguientes obligaciones cuando se trate de sus relaciones con los demás funcionarios del Centro, a saber:

- a) Los asesores - negociadores están obligados a respetarse mutuamente, ser solidarios entre sí, así como cooperar recíprocamente cuando fuere necesario.
- b) Estará terminantemente prohibido que un asesor-negociador sustraiga trabajo a otro colega salvo que se le haya designado expresamente por el coordinador. No deberá verter criterio alguno a las partes de una asesoría que no está bajo su curso.
- c) En caso que existe divergencias de criterio de admisibilidad, conciliabilidad o de estrategias de negociación entre uno o varios asesores - negociadores u otros funcionarios del Centro, estos deberán resolver el diferendo de forma privada o ante el coordinador del centro, siendo prohibido cualquier discusión frente a los usuarios del servicio.

## SECCIÓN III

### Del coordinador

Artículo 25.—**Deberes y Obligaciones.** Además de las contempladas en el artículo 102 de la Ley N° 6227 y en el Reglamento Autónomo de Servicio del MEIC, el coordinador tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Mantener la disciplina entre los funcionarios del centro y fomentar que las labores se realicen con estricto apego a las disposiciones contenidas en este Código, el Manual de procedimientos del Centro y el Reglamento de Funcionamiento.
- b) Procurar el máximo de eficiencia y rendimiento de los funcionarios en su trabajo y en el cumplimiento de los fines para los que fue creado el Centro.
- c) Velar porque los funcionarios se comporten con profesionalismo, imparcialidad, objetividad, diligencia y decoro, buscando siempre el beneficio del Centro y los usuarios.
- d) Supervisar y asesorar diligentemente al personal del Centro, en el desempeño de sus labores, asignándoles claramente sus responsabilidades.
- e) Fiscalizar que los funcionarios no lucren con los servicios prestados en el centro, ni utilicen con cualquier propósito o fin, la información confidencial de los casos atendidos en este.
- f) Atender las quejas y sugerencias de los funcionarios del centro y de los usuarios, con el fin de brindar un mejor servicio público.
- g) Reportar al Director y éste lo hará a la Unidad de Recursos Humanos del MEIC, todas las faltas cometidas por los funcionarios del Centro a los deberes y obligaciones contemplados en este Código, el Manual de procedimientos del Centro y el Reglamento de Funcionamiento.

## SECCIÓN IV

### Del personal de apoyo

Artículo 26.—**Deberes y Obligaciones.** Serán deberes y obligaciones del personal de apoyo del Centro, los siguientes:

- a) Cumplir con todos los mandatos éticos establecidos en este Código que les sean aplicables según sea el papel que desempeñen.
- b) Intervenir en el proceso con imparcialidad, confidencialidad, decoro, diligencia y profesionalismo.
- c) Deberán acatar todas las disposiciones éticas y reglamentarias establecidas para cualquier funcionario del Centro, según se ha descrito.

## SECCIÓN V

## De los terceros intervinientes

Artículo 27.—**Deberes y Obligaciones.** Serán deberes y obligaciones de los terceros intervinientes en un proceso, los siguientes:

- Cumplir con todos los mandatos éticos establecidos en este Código que les sean aplicables según sea el papel que desempeñen.
- Intervenir en el proceso con imparcialidad, confidencialidad, decoro, diligencia y profesionalismo.
- Respetar las reglas del proceso y atender las disposiciones del mediador durante el desarrollo del proceso en que intervengan.

## CAPÍTULO IV

## De las sanciones aplicables a todos los funcionarios del centro

Artículo 28.—**Sanciones.** Cualquier incumplimiento a los lineamientos y prohibiciones establecidas en el presente Código, será sancionado de conformidad con lo dispuesto, para este efecto, en el Reglamento Autónomo de Servicios del MEIC, la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472.

Artículo 29.—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República a los veintiséis días del mes de julio del 2005.

Publíquese.—ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio, Gilberto Barrantes Rodríguez.—1 vez.—N° 39828.—C-170070.—(D32741-91202).

N° 32742-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las atribuciones que les confiere los artículos 140, incisos 3), 18) y 20) y 146 de la Constitución Política, el artículo 28 inciso 2.b), de la Ley General de la Administración Pública y de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento; y de la Ley N° 7727 sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

*Considerando:*

I.—Que es función del Poder Ejecutivo, a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, promover ante los comerciantes y consumidores la implementación de los sistemas de negociación alterna de conflictos, como una alternativa a la violencia y al litigio, a través de sistemas distintos al judicial.

II.—Que el sistema de resolución alterna de conflictos en materia de consumo se encuentra contemplado en el art. 55 de la Ley N° 7472 y 66 de su Reglamento, como un derecho al alcance tanto del consumidor como del comerciante.

III.—Que el tema de los derechos del consumidor y las controversias que en el seno de las relaciones de consumo surjan, constituye un aspecto importante en cuya solución los mecanismos RAC cumplen un papel preponderante, ya que impulsan un cambio actitudinal en la sociedad, tendiente a la búsqueda de soluciones pacíficas a los problemas en todas sus formas.

IV.—Que la conciliación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes, en la toma de los acuerdos conciliatorios; por lo tanto, es un proceso que confiere la autoridad de la toma de decisiones sobre cada una de las partes, y no sobre el mediador; lo cual otorga beneficios tanto al consumidor como al comerciante.

V.—Que con el objetivo de fomentar y estimular en la sociedad, el conocimiento y utilización de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos como la conciliación y la negociación, resulta de imperiosa necesidad contar con las herramientas y normativa que permita el adecuado desempeño de las funciones encomendadas.

VI.—Que en virtud de lo anterior, y en vista del volumen de usuarios que solicitan la vía de la resolución alterna de conflictos para solucionar sus problemáticas de consumo, resulta esencial contar con normativa especial que regule los procedimientos a seguir en el “Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)” de la Dirección de Apoyo al Consumidor. **Por lo tanto,**

Decretan el siguiente:

**Manual de Procedimientos Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor**

## CAPÍTULO I

## Definiciones

Artículo 1°—Las expresiones o las palabras, empleadas en este manual, tienen el sentido y los alcances que ha continuación se señala:

**Centro:** Se conocerá con este nombre al “Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)” de la Dirección de Apoyo al Consumidor, el cual se ubicará en las instalaciones de la Plataforma de Apoyo al Consumidor, adquiriendo el carácter de ente público de la administración central como

un Departamento de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y como tal, deberá registrarse por las disposiciones contenidas en la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento, el Reglamento Autónomo de Servicios del MEIC, la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Paz Social y demás leyes especiales que le atribuyan competencias.

**Dirección:** Se entiende por Director(a) al responsable de velar por la correcta prestación de servicios del CENTRO y además tendrá la facultad de supervisión, control y sanción, cuando proceda, sobre todos los funcionarios del mismo. Asimismo, será el encargado de la negociación y firma de los convenios que realice el centro con otros organismos, tanto públicos como privados, nacionales como internacionales. Tal función recaerá en el Director(a) Ejecutivo(a) de la Dirección General de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

**Paco:** Se conocerá con este nombre a la “Plataforma de Apoyo al Consumidor”, de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

**Coordinador:** Se entiende por Coordinador(a) al responsable inmediato del CENTRO, quien dependerá de la DIRECCIÓN. Le corresponderá al Coordinador(a) la supervisión directa de los funcionarios, asignación de trabajo, creación y puesta en práctica de nuevos proyectos y demás funciones que le asigne la DIRECCIÓN. Tal función recaerá en el Coordinador(a) de PACO.

**MAP:** Se conocerá con este nombre al “Módulo de Atención al Público”, de la “Plataforma de Apoyo al Consumidor”.

**Reglamento:** Se conocerá con este nombre al Reglamento de Procedimientos del CENTRO.

**Ley RAC:** Corresponde a la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7727.

**Ley N° 7472:** Se refiere a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472.

**Mediador:** Corresponderá al funcionario del CENTRO, que administra y tramita los expedientes aptos para ser sometidos a conciliación y dirige audiencias de conciliación.

**Asesor-Negociador:** Se conoce con este nombre al funcionario del CENTRO, que asesora a los usuarios que acuden a PACO y participan en el proceso de negociación telefónica inmediata.

**Observadores:** Corresponde a los mediadores en proceso de entrenamiento, que observan el proceso de conciliación y mediación, previa autorización de las partes para ello.

**Personal de apoyo:** Aquellos funcionarios de apoyo al CENTRO tales como recepcionistas, agentes de seguridad, asistentes administrativos, encargados de servicios generales, informáticos, estudiantes de práctica profesional o de trabajo comunal universitario.

**Partes del proceso:** Comprende tanto a los consumidores como a los comerciantes o proveedores de bienes y servicios, tanto del sector público como privado.

## CAPÍTULO II

## De la asesoría y negociación

Artículo 2°—**De la solicitud de asesoría.** La persona interesada en gestionar los servicios de asesoría brindados por el CENTRO, deberá presentarse al módulo de atención al público, donde un profesional escuchará la situación y valorará la consulta. Se procederá a aconsejarle los pasos a seguir para la solución del mismo; o le indicará el lugar o institución competente para conocer de su caso. El primer paso a seguir por el profesional que atiende a un usuario/a en el Módulo de Atención al Público (MAP), será llenar la “Hoja de Control de Asesorías”, en la cual enlistará los datos personales del usuario y un detalle del objeto de la consulta, indicando cuando procede los datos del comerciante o proveedor en que se adquirió el bien o se prestó el servicio, así como la explicación del trámite o asesoría que se brindó al usuario.

Artículo 3°—**Del procedimiento de asesoría y negociación.** En caso de que la asesoría arroje como resultado un caso admisible y susceptible de conciliación, el asesor-negociador iniciará el trámite de negociación con las partes, para ello realizará las llamadas telefónicas necesarias, con el fin de avenir a las mismas a un arreglo pacífico de sus diferencias. De lograrse el acuerdo, se levantará un “Acta de Negociación Telefónica”, en la que se indica el detalle de la propuesta de negociación, la cual será firmada por el funcionario que realizó la llamada, el original firmado se archivará como reclamación y las copias serán entregadas al usuario, una para que la conserve él y otra para que sea entregada a la empresa proveedora. Dicha acta está provista además de una colilla o constancia de cumplimiento, que deberá ser firmada por el consumidor y por el representante del comerciante o proveedor para posteriormente ser enviada a esta oficina, una vez verificado el acuerdo.

Artículo 4°—**De la recepción de la denuncia.** De no ser posible la negociación telefónica, el profesional procederá a levantar un “Informe de Llamada Telefónica” en el cual indicará los motivos por los cuales no fue posible verificar la negociación telefónica (dicho informe deberá incluirse dentro del expediente respectivo) e inmediatamente receptorá la formal Denuncia del usuario/a, en la cual debe consignarse el número de expediente, el nombre y apellidos, número de cédula, dirección, teléfono y lugar o medio para recibir notificaciones del denunciante, una breve descripción de los hechos objeto de la denuncia, los documentos y muestras que acompañan la denuncia. Finalmente, el funcionario consignará la petitoria o pretensión y el denunciante firmará la denuncia.