

## 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.

En los casos en que la pretensión de la denuncia sea patrimonial, el funcionario deberá confeccionar una "Invitación a Conciliación" en la cual indicará el número de expediente, el nombre de las partes, la fecha y hora en que se verificará la audiencia de conciliación, el funcionario encargado de realizarla y completará la información requerida en la colilla de notificación.

**CAPÍTULO III**  
**De la conciliación**

Artículo 5°—**Del inicio del procedimiento.** La persona interesada en gestionar el servicio de mediación brindado por el centro, deberá plantear una denuncia ante la Dirección de Apoyo al Consumidor, dicha denuncia puede ser interpuesta mediante alguna de las siguientes formas:

- a) **En forma personal:** la denuncia se recepta directamente en el módulo de atención al público de la Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO), previo análisis de admisibilidad y conciliabilidad practicado al caso por parte del grupo de funcionarios encargados de este trámite.
- b) **Por escrito:** Bajo esta categoría se ubican las denuncias que son presentadas por escrito en la recepción, mediante facsímil o vía correo tradicional. En este caso las denuncias son trasladadas a la Coordinadora del Centro, para que éste las valore y determine si cumplen con los requisitos de admisibilidad y conciliabilidad establecidas en la normativa que regula el Centro.

Artículo 6°—**Del trámite de los casos.** Una vez ingresada la denuncia al CENTRO, el caso será asignado por rotación a un mediador, éste deberá ingresar el expediente a la base de datos; y posteriormente le corresponderá estudiar el caso y realizar los correspondiente filtros con las partes. Concluidos los filtros el mediador analizará si el caso reúne las condiciones necesarias para ser sometido a conciliación inmediatamente, o si se requiere realizar algún trámite previo. Si a juicio del mediador el caso reúne las condiciones necesarias para someter el proceso a conciliación, deberá elaborar y notificar la Invitación a Audiencia de Conciliación.

Artículo 7°—**De la evacuación de la Audiencia de Conciliación.** A la hora y fecha señalada para la Audiencia de Conciliación, el mediador deberá recibir a las partes y celebrar la Audiencia de Conciliación. La metodología utilizada en este CENTRO para evacuar la audiencia de conciliación, es el "modelo de conciliación por etapas"; aunado a lo anterior, los funcionarios conciliadores combinan una serie de técnicas e instrumentos para la negociación, así como la implementación de los principios básicos que conforman la resolución alterna de conflictos.

**CAPÍTULO IV**

**Del archivo del expediente en conciliación**

Artículo 8°—El expediente administrativo podrá archivar en conciliación, si acontece cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) **Si las partes concilian:** En caso de que las partes logren conciliar, todos y cada uno de los hechos objeto de la denuncia, finiquitando el plazo y forma de realizarlos, el funcionario encargado redactará el "Acta de Acuerdo Conciliatorio". El original del documento queda en el expediente, y cada parte se lleva una copia firmada y sellada. Lo anterior al amparo de los artículos 3 y 6 de la Ley Sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social y 55 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- b) **Si las partes concilian parcialmente:** En caso de que se lograra concretar un acuerdo conciliatorio únicamente sobre parte de los hechos en disputa, el funcionario con ayuda de las partes, deberá redactar el "Acta de Acuerdo Conciliatorio Parcial". Sin embargo, respecto a los puntos sobre los cuales no hubo acuerdo conciliatorio, se deberá trasladar el expediente debidamente foliado al Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, para que se inicie el procedimiento ordinario administrativo. Lo anterior al amparo del artículo 8 de la Ley Sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social y 55 (anterior art. 52, así reformado por Ley 8343, del 27/12/2002) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- c) **Si las partes no concilian:** Cuando a pesar de las gestiones realizadas por el funcionario las partes no suscriben ningún acuerdo conciliatorio, el abogado se llenará el documento denominado "Acta no conciliaron". Posteriormente se deberá trasladar el expediente debidamente foliado al Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor para que se inicie el procedimiento ordinario administrativo.
- d) **Si la parte accionante desiste del procedimiento:** Si durante o después de la audiencia de conciliación, el denunciante manifiesta no poseer interés actual en la continuación del proceso en esta vía, en estos casos el consumidor debe plasmar su voluntad de desistir de la denuncia por escrito. Una vez recibido este documento se adjunta al expediente y el mediador deberá elaborar una resolución acogiendo el desistimiento y por ende, archivando el expediente en conciliación.

Artículo 9°—**Si una o ninguna de las partes comparece a la audiencia de conciliación injustificadamente.** Si se presenta un único compareciente previa explicación acerca del carácter voluntario de la conciliación, el funcionario deberá levantar un acta en la que consigne que sólo se presentó una parte a la audiencia de conciliación, ya sea ésta el consumidor o el comerciante, y puede remitir el expediente al Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, para que se inicie el procedimiento ordinario administrativo.

Cuando ambas partes no comparecen a la audiencia de conciliación, el mediador deberá levantar un acta en la que consigne tal circunstancia, la cual firmará y anexará al expediente; posteriormente, puede remitir el expediente debidamente foliado al Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, para que se inicie el procedimiento ordinario administrativo.

**CAPÍTULO V**  
**Costos del proceso**

Artículo 10.—El proceso de mediación y conciliación será totalmente gratuito para las partes. Los mediadores no devengarán honorarios por este concepto. Las partes deben cubrir de su propio peculio los gastos en que incurran por razón del patrocinio legal, fotocopias, documentos legales y demás gestiones que introduzcan al proceso.

Artículo 11.—Rige a partir de su publicación.

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

Publíquese.—ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio, Gilberto Barrantes Rodríguez.—1 vez.—(Solicitud N° 39827).—C-101195.—(D32742-91203).

N° 32743-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 Alterna 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, para 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 Alterna 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 el funcionamiento del "Centro de Resolución Alterna de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)" de la Dirección de Apoyo al Consumidor. **Por lo tanto,**

Decretan el siguiente:

**Manual de Funcionamiento 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 Reglamento, tienen el sentido y los alcances que ha continuación se señala:

**Centro:** Se conocerá con este nombre al "Centro de Resolución Alterna 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 regirse 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 Alterna de Conflictos y Paz Social y demás leyes especiales que le atribuyan competencias.