

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.

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 sea de su competencia, sobre todos los funcionarios del mismo. Asimismo será el encargado (a) 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 funcionamiento 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 reglamento será de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios que laboran en el CENTRO, las PARTES DEL PROCESO; y demás intervinientes en los procesos de conciliación y negociación.

Artículo 3°—**De la Representación Legal.** Corresponderá al Ministro de Economía Industria y Comercio la representación legal y administrativa del CENTRO.

CAPÍTULO III

Del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo (Programa Casas de Justicia)

Artículo 4°—**Objetivo.** El CENTRO tendrá como objetivo primordial, brindar los mecanismos de mediación y negociación de forma ágil, en materia de derecho de consumo de bienes y servicios (excluidos los servicios públicos) de tal manera que facilite el reestablecimiento del equilibrio entre los consumidores y comerciantes involucrados. Además deberá ofrecer atención a los usuarios que soliciten los servicios de nuestro CENTRO, brindándoles información y asesoría oportuna, práctica y actualizada, así como contribuir a la educación y orientación acorde a las necesidades expuestas.

Artículo 5°—**Funciones del CENTRO.** Son funciones del CENTRO:

- Coordinar y administrar todo el proceso de asesoría y valoración de casos que se presenten al MAP o que ingresen directamente a la recepción del centro.
- Calificar la admisibilidad de las denuncias y remitirlas al procedimiento conciliatorio cuando sean aptas para someterse a este mecanismo de resolución de conflictos; o bien caso contrario, remitirlas al Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor.
- Establecer el mecanismo de asignación de casos a los mediadores de planta que constituyen el CENTRO, así como coordinar las agendas para la realización de las audiencias y de la etapa de filtro.
- Coordinar los mecanismos de asesoría y negociación telefónica inmediata de casos que se presenten al módulo de atención al público.
- Promover la utilización, importancia y conveniencia de la conciliación y negociación como mecanismos alternos de resolución de conflictos.
- Formar nuevos mediadores y conciliadores con base en los principios que informan la materia de RAC y los criterios rectores en tema de consumo.

- Mantener un sistema actualizado, confiable y específico de los datos estadísticos útiles a los fines del CENTRO y a los intereses generales de la DIRECCIÓN.
- Rendir los informes que requiera la DIRECCIÓN o cualquier otra autoridad que así lo requiera.

CAPÍTULO IV

Organización administrativa

SECCIÓN I

Del Director

Artículo 6°—Corresponderá al Director(a) General de la DIRECCIÓN además de las funciones otorgadas por la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y la Ley General de la Administración Pública, las siguientes funciones respecto del CENTRO:

- Velar por la aplicación de las leyes y sus reglamentos.
- Coordinar en conjunto con el Coordinador del CENTRO los procedimientos y estrategias para la obtención de las metas institucionales que le son competentes.
- Colaborar con el coordinador en el desempeño de sus funciones, y fiscalizar la función de éste.
- Requerir al coordinador la información estadística necesaria para la gestión de la Dirección de Apoyo al Consumidor.
- Encomendar al coordinador cualquier otra labor profesional, de educación, o de gestión atinente al tema de conciliación que sea necesario implementar o ejecutar.
- Coordinar mensualmente una reunión ordinaria con el coordinador del centro para conocer el estado actual de este, y su situación respecto al resto de la Dirección de Apoyo al Consumidor. Podrá convocar a cualquier otra reunión extraordinaria cuando lo crea conveniente.
- Negociar y firmar convenios entre el Centro y otros organismos, tanto públicos como privados, nacionales como internacionales.

SECCIÓN II

Del Coordinador del CENTRO

Artículo 7°—Corresponderá a la Coordinadora además de las funciones otorgadas por la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y la Ley General de la Administración Pública, sin detrimento de otras que le sean designadas por la DIRECCIÓN, las siguientes funciones respecto del CENTRO:

- Coordinar todos los procesos del CENTRO, debiendo velar por el cumplimiento de todos y cada uno de los reglamentos y leyes que aplican para el mismo.
- Supervisar directamente a los funcionarios.
- Dictar, modificar y actualizar, en conjunto con la DIRECCIÓN, los manuales de funcionamiento, de ética, de procedimientos y demás que rijan para el CENTRO.
- Velar por la aplicación de la Ley RAC, su Reglamento, así como la Ley N° 7472, su Reglamento, y demás normas jurídicas aplicables para el CENTRO, como también velará por la correcta aplicación de los Reglamentos de funcionamiento, ética, procedimientos y demás disposiciones estatutarias del CENTRO.
- Ejecutar las labores y estrategias encargadas por la DIRECCIÓN en función de la gestión de la Dirección de Apoyo al Consumidor.
- Elaborar los informes técnicos y administrativos que le solicite la DIRECCIÓN.
- Evaluar a los funcionarios que se postulan para conciliadores o negociadores, y emitir los informes respectivos ante la DIRECCIÓN.
- Desarrollar y coordinar los programas de difusión y desarrollo de la mediación y la negociación.
- Elaborar el plan anual de operaciones y procedimientos a implementarse en el CENTRO.
- Supervisar y asesorar técnicamente a los mediadores y negociadores en su función.
- Convocar a los mediadores y negociadores a una reunión ordinaria mensual para tratar los temas que considere de interés, así como el establecimiento de nuevos procedimientos y estrategias para la actividad del CENTRO.
- Establecer los mecanismos internos para valorar la productividad de los mediadores y negociadores, e implementar las medidas correctivas necesarias.
- Coordinar con la DIRECCIÓN las estrategias y políticas a implementar para el buen desempeño de las funciones del CENTRO en concordancia con las actividades generales de la Dirección de Apoyo al Consumidor.
- Todas las funciones que competen al coordinador de la Plataforma de Apoyo al Consumidor.

Artículo 8°—**Requisitos del Coordinador:**

- Licenciatura en Derecho.
- Tres años de experiencia en actividades profesionales relacionadas con el cargo.
- Dos años de experiencia en supervisión de personal en el campo de su competencia.

- d) Preferiblemente ser conciliador y mediador certificado en un curso de no menos de 120 horas de aprovechamiento, con al menos 200 horas de práctica y experiencia en dirección de audiencias de conciliación.
- e) Preferiblemente poseer capacitación en mecanismos de resolución alterna de conflictos, derecho de consumo, mediación y sistemas de administración de casos.

SECCIÓN III

De Los Asesores-Negociadores

Artículo 9°.—Serán un equipo de personas totalmente identificados con la filosofía de servicio al cliente y Resolución Alterna de Conflictos, que se encuentren capacitados y motivados para realizar esta labor. Les corresponderá:

- a) Atender en primera instancia al usuario,
- b) Ubicar al usuario de acuerdo al tipo de gestión que pretende llevar a cabo,
- c) Asesorar al usuario acerca de la mejor forma de resolver su problemática,
- d) Someter los casos a negociación telefónica, una vez analizados los requisitos de admisibilidad y conciliabilidad, con el fin de dirimir los conflictos, sin necesidad de interponer formal denuncia.

Artículo 10.—**Requisitos para integrar el grupo de asesores-negociadores del CENTRO.** Serán requisitos de obligatorio cumplimiento, para poder integrar el grupo de negociadores y asesores del CENTRO, los siguientes:

- a) Cumplir con los requisitos legales que establezcan las normas de contratación de personal, establecidas en los departamentos competentes del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y la Dirección General de Servicio Civil.
- b) Comprometerse a cumplir las normas legales, reglamentos y estatutos del CENTRO.
- c) Aprobar el módulo de capacitación en negociación y atención al público establecido en el CENTRO.
- d) Preferiblemente poseer capacitación en los programas de cómputo word, excel, access, power point, y manejo básico de comunicación electrónica (internet e Intranet), técnicas de Negociación y Servicio al Cliente.
- e) Deseable ser una persona empática y que guste del trato con el público.

Artículo 11.—**De la exclusión de un funcionario del grupo de asesores-negociadores del CENTRO.** El Coordinador del CENTRO tendrá la facultad de recomendar al Director, la exclusión de un funcionario del grupo de asesores-negociadores, cuando se infrinjan las siguientes circunstancias, para lo cual se seguirá el debido proceso dispuesto en la Ley General de la Administración Pública y demás normativa aplicable:

- a) Cuando el funcionario no cumpla alguna de las obligaciones impuestas en la Ley RAC y su reglamento, los REGLAMENTOS de funcionamiento y procedimientos, y demás normas estatutarias que rigen este CENTRO.
- b) Cuando infrinja alguna de las disposiciones éticas normadas en el Código de Ética del CENTRO.
- c) Cuando no cumpla alguna de las obligaciones establecidas en el Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; o bien, infrinja alguna de las prohibiciones o restricciones impuestas en dicho cuerpo normativo.

SECCIÓN IV

De los mediadores

Artículo 12.—**Requisitos para integrar el grupo de neutrales del CENTRO.** Serán requisitos de obligatorio cumplimiento, para poder integrar el grupo de neutrales del CENTRO, los siguientes:

- a) Comprometerse a cumplir las normas legales, reglamentos y estatutos del CENTRO.
- b) Cumplir con los requisitos legales que establezcan las normas de contratación de personal, establecidas en los departamentos competentes del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y la Dirección General de Servicio Civil.
- c) Aprobar el módulo de capacitación en mediación establecido en el CENTRO.
- d) Aprobar la evaluación en período de prueba.
- e) Ser preferiblemente Mediador Certificado en un curso de no menos de 120 horas de aprovechamiento.
- f) Poseer como mínimo estudios a nivel de Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras: Derecho, Sociología, Psicología, Ciencias Políticas o Trabajo Social.
- g) Manejar preferiblemente a nivel intermedio los programas de cómputo word, excel, access, power point, y manejo básico de comunicación electrónica (internet e Intranet).

Artículo 13.—**De la exclusión de un funcionario del grupo de conciliadores del CENTRO.** El Coordinador del CENTRO tendrá la facultad de recomendar al Director, la exclusión de un funcionario del grupo de mediadores, cuando se infrinjan las siguientes circunstancias, para lo cual se seguirá el debido proceso dispuesto en la Ley General de la Administración Pública y demás normativa aplicable:

- a) Cuando el funcionario no cumpla alguna de las obligaciones impuestas en la Ley RAC y su reglamento, la Ley N° 7472 y su reglamento, los REGLAMENTOS de funcionamiento y procedimientos y demás normas estatutarias que rigen este CENTRO.
- b) Cuando infrinja alguna de las disposiciones éticas normadas en el Código de Ética del CENTRO.
- c) Cuando no cumpla alguna de las obligaciones establecidas en el Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; o bien, infrinja alguna de las prohibiciones o restricciones impuestas en dicho cuerpo normativo.

CAPÍTULO V

De los procedimientos

SECCIÓN I

Procedimiento de asesoría y negociación

Artículo 14.—**De los derechos de las partes.** A las partes y sus representantes les asisten los siguientes derechos cuando participen en procesos de asesoría y negociación:

- a) Obtener asesoría acerca de la mejor manera de hacer valer sus derechos como consumidor.
- b) Ser informado acerca del proceso de negociación, sus implicaciones y alcance del acuerdo.

Artículo 15.—**De las obligaciones de las partes.** Las partes y sus representantes tendrán las siguientes obligaciones cuando participen en procesos de asesoría y negociación:

- a) Realizar todas y cada una de las gestiones necesarias para lograr el éxito de la negociación.
- b) Dirigirse a las demás partes del proceso y a sus representantes con propiedad y respeto, evitando el uso de palabras o comentarios groseros u ofensivos, o agresiones físicas.
- c) Mantener lo expresado durante el proceso de asesoría y negociación bajo el principio de confidencialidad, obligándose a no divulgar lo acontecido, ni las conversaciones o propuestas que dieron origen a las negociaciones.

Artículo 16.—**Del Asesor-Negociador.** Al Asesor-Negociador le corresponde orientar a los usuarios acerca de la mejor forma de lograr la satisfacción de sus intereses y ayudarlos de forma profesional y eficiente, aplicando las técnicas oportunas con el fin de procurar avenir a las partes a una adecuada negociación, además deberá:

- a) 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.
- b) Bajo el principio de confidencialidad, no divulgar ningún tipo de información obtenida durante el desarrollo de la asesoría y negociación.
- c) Requerir de los interesados sólo aquella información necesaria e indispensable para la tramitación del caso.
- d) 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.
- e) 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, reafirmado en el principio de que son los interesados y no el negociador los responsables de la toma de decisión.
- f) 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.
- g) Mantener una actitud empática con los usuarios, de manera tal que esto le permita brindar una mejor asesoría y orientación a los consumidores
- h) El Asesor-Negociador no podrá utilizar la información obtenida para ningún propósito ajeno a la negociación, ya sea directa o indirectamente.

SECCIÓN II

Procedimiento conciliatorio

Artículo 17.—**De los derechos de las partes.** A las partes y a sus representantes les asisten los siguientes derechos cuando participen en procesos de conciliación:

- a) Suscribir acuerdos conciliatorios que satisfagan parcial o totalmente sus intereses.
- b) Ser informados sobre las consecuencias de cualquiera de esas formas de acuerdo.
- c) Hacerse acompañar en las sesiones de mediación o conciliación, de asesores legales, para lo cual se podrá solicitar al Mediador el uso de recesos para obtener la asesoría legal requerida.

Artículo 18.—**De las obligaciones de las partes.** Las partes y sus representantes tendrán las siguientes obligaciones cuando participen en procesos de conciliación:

- a) Presentarse puntualmente a la hora convocada para las sesiones de conciliación
- b) Procurar permanecer el tiempo necesario durante el desarrollo de las sesiones de conciliación, no siendo menor a dos horas.

- c) Respetarse mutuamente tanto en las sesiones como en cualquier parte de las instalaciones del CENTRO. No deberán inferirse insultos, ni palabras groseras u ofensivas, ni mucho menos agredirse físicamente
- d) Mantener lo expresado durante la Audiencia de Conciliación bajo el principio de confidencialidad, obligándose a no divulgar lo allí acontecido, ni las conversaciones o propuestas, que dieron origen a la toma de los acuerdos conciliatorios.
- e) No divulgar ningún tipo de información obtenida durante el desarrollo de la mediación. 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 19.—**De la representación.** En caso de que por motivos justificados las partes no puedan comparecer de manera personal a las sesiones de conciliación, podrán hacerlo mediante representantes; siempre y cuando se cumplan las siguientes disposiciones:

- a) Informar al CENTRO que su participación en las sesiones de conciliación será a través de representante.
- b) Proveer al representante de las acreditaciones legales requeridas según el tipo de representación que se otorga, podrá utilizarse cualquiera de las siguientes: poder general, generalísimo, especial administrativo, o simple carta autenticada por abogado.
- c) Indicar en las acreditaciones legales respectivas, que los representantes ostentan poder suficiente para decidir sobre el conflicto, realizar ofrecimientos o propuestas de conciliación, contraponer y firmar el acuerdo conciliatorio. De no aportarse la acreditación debida, las manifestaciones del compareciente no podrán tomarse en cuenta.
- d) A las partes del proceso y sus representantes les asisten todos y cada uno de los derechos y obligaciones descritos en el presente reglamento.

Artículo 20.—**De la colaboración de las partes con el mediador.** Con el fin de que el proceso de mediación y conciliación procure resolver el conflicto de las partes, éstas y sus representantes deben colaborar con el mediador de la siguiente manera:

- a) Cumplir con las solicitudes que el mediador considere necesarias para el adecuado desarrollo del proceso.
- b) Informar por escrito con un mínimo de tres días hábiles de antelación, cuando les surja la imposibilidad de comparecer a la sesión de conciliación, acompañando tal solicitud de la documentación pertinente que acredite su justificación. El mediador considerará la posibilidad de reprogramar la sesión y deberá comunicar tal situación a las demás partes que fueron citadas para la audiencia.

Artículo 21.—**Del Mediador.** El mediador deberá vigilar y guiar el proceso de forma profesional y eficiente, deberá aplicar las técnicas oportunas con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo conciliatorio, además deberá:

- a) Conducir el proceso con estricto apego a las leyes, reglamentos, la ciencia y a la conciencia, que aplican para cada caso en particular.
- b) Atender a las partes de forma equitativa en cuanto a sus solicitudes, estará obligado a mantener un equilibrio respecto a sus relaciones con las partes.
- c) 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.
- d) Estará obligado a promover el principio de autodeterminación de las partes, debe conducir el proceso de forma tal que refleje la voluntariedad de las partes en cuanto a los temas, propuestas y soluciones que suscriban, y que respondan a sus manifestaciones.
- e) Queda terminantemente prohibido al mediador dar consejo o información legal respecto al caso concreto a cualquiera de las partes o a los demás intervinientes. Deberá informarles que pueden consultar a un asesor jurídico para ello. Salvo en lo que atañe a la legalidad o no del acuerdo conciliatorio.
- f) El mediador está obligado a informar a las partes todo lo concerniente al procedimiento de conciliación, así como aclarar las dudas que las partes le expongan al respecto.
- g) Es obligación del mediador, bajo el principio de confidencialidad, no divulgar ningún tipo de información obtenida durante el desarrollo de la mediación. 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 22.—**Sobre la información previa a la mediación.** Las partes y sus representantes deberán ser informadas de previo al proceso de mediación y conciliación respecto a los siguientes temas:

- a) El mediador que valora el caso, o en su defecto, el acta de invitación a la audiencia de conciliación, debe informar a las partes respecto al deber de confidencialidad que rige para las sesiones conjuntas.
- b) Las partes deberán comprometerse a no iniciar otros procesos relacionados total o parcialmente con el objeto de la mediación, hasta que se concluya el proceso de conciliación o mediación en el centro. Debe aclarárseles las consecuencias de la exclusividad del proceso entablado ante el centro y los efectos del acuerdo.

- c) Si las partes o alguna de ellas no cumplen los compromisos de confidencialidad y exclusividad descritos, el mediador podrá dar por terminado el proceso si este aún se encuentra en trámite, si ya las partes habían suscrito un acuerdo conciliatorio y ocurre el incumplimiento, la parte interesada podrá ejercer las acciones que le asistien respecto a este ítem del acuerdo.

Artículo 23.—**Del Procedimiento Conciliatorio.** El procedimiento de conciliación se encuentra regulado en los artículos 55 de la Ley N° 7472 y 66 de su Reglamento, así como en el Reglamento de procedimientos del centro; además registrá supletoriamente la Ley RAC para todo lo no dispuesto en dichos cuerpos normativos.

Artículo 24.—**Características.** Son las principales características del proceso de conciliación las siguientes:

- a) El procedimiento de conciliación siempre tendrá lugar en forma previa al procedimiento ordinario administrativo previsto en los artículos 56 Ley 7472, 214 y siguientes de la Ley N° 6227 LGAP, en todos aquellos casos en que exista un interés patrimonial que se pretenda satisfacer.
- b) La convocatoria de las partes a la audiencia de conciliación será de oficio y no a gestión de parte, siempre que no se persiga la satisfacción de un interés general o difuso. No obstante, las partes o sus representantes podrán, en cualquier etapa del proceso, dirimir su conflicto mediante un acuerdo conciliatorio que ponga fin al procedimiento.
- c) Una vez recibida una denuncia en el centro y valorados los presupuestos de conciliabilidad y admisibilidad, se iniciará el trámite de la misma según se dispone en el Reglamento de Procedimiento del Centro.
- d) En caso de no lograrse un acuerdo entre las partes durante el proceso de conciliación; o bien, si pese a la convocatoria una o ambas partes no se presentan a la mediación, se deberá dar por concluido el procedimiento conciliatorio y referir a las partes a la asesoría del centro, a efectos de que se determine el mejor camino a seguir para la futura tramitación del caso.

Artículo 25.—**Del Acuerdo Conciliatorio.** El acuerdo al que lleguen voluntariamente las partes durante el procedimiento de conciliación, deberá ser redactado en estricto apego a lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley RAC y por el numeral 55 de la Ley N° 7472. Son sus principales características las siguientes:

- a) En el texto del acuerdo el mediador deberá dejar constancia de todos y cada uno de los acuerdos a los que llegaron las partes, con indicación clara y precisa de las fechas y lugares para su cumplimiento, conforme se dispone en los artículos 12 Ley RAC y 55 Ley N° 7472.
- b) En cumplimiento de lo dispuesto en el art. 55 de la Ley N° 7472, el mediador deberá aprobar el acuerdo suscrito por las partes, para ello deberá dejar plasmada su firma y el sello de la oficina en el acuerdo conciliatorio.
- c) El acuerdo conciliatorio tendrá la validez y eficacia que se detalla en el artículo 9 de la Ley RAC.

Artículo 26.—**De la Conclusión del Proceso.** Las causas de conclusión del proceso conciliatorio son:

- a) Suscripción del acuerdo conciliatorio por las partes y aprobado por mediador.
- b) Manifestación escrita del mediador declarando que, consultadas las partes, no se justifican ulteriores esfuerzos de mediación, obedeciendo a razones técnicas.
- c) Cuando las partes no suscriben un acuerdo conciliatorio durante el proceso de conciliación; o bien, cuando pese a la convocatoria, una o ambas partes no se presentan injustificadamente a la mediación, o comparecen a ella después de la hora fijada.
- d) Comunicación escrita de una o ambas partes declarando que no desean continuar el procedimiento de mediación.

Artículo 27.—**Del Seguimiento del Acuerdo.** Será obligación del centro verificar el efectivo cumplimiento de los acuerdos conciliatorios suscritos por sus usuarios, para ello se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) El sistema de seguimiento y verificación que se utilizará en el centro será a través de llamadas telefónicas.
- b) Corresponderá a un funcionario elegido por el coordinador del CENTRO, realizar las llamadas telefónicas que sean necesarias para verificar el efectivo cumplimiento de los acuerdos suscritos por las partes y dejará constancia escrita en el expediente de lo conversado con ambas partes.
- c) El seguimiento se realizará una vez acaecido el plazo establecido en el acuerdo como fecha máxima para el cumplimiento de lo acordado; previo cronograma de trabajo elaborado por el Coordinador.

CAPÍTULO VI

De las sanciones aplicables a todos los funcionarios del centro

Artículo 28.—**Sanciones.** Cualquier incumplimiento a los lineamientos y prohibiciones establecidas en el presente Manual, será sancionado de conformidad con lo dispuesto, 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.

CAPÍTULO VII
Costos del proceso

Artículo 29.—De la gratuidad del proceso. El procedimiento de conciliación y todas las diligencias previas que se tramiten en el centro con este objetivo serán gratuitas, no teniendo que costear el usuario ningún importe por gastos administrativos u honorarios de los mediadores. No obstante lo anterior, dependiendo de la naturaleza y características de los casos, puede ocurrir que los usuarios tengan la necesidad de cubrir ciertos costos, entre los que están los siguientes:

- a) En aquellos casos en que se requiera realizar las sesiones en un lugar distinto al centro de mediación, los gastos extras en que las partes incurran por este motivo, deberán ser costeados por cada una (transporte, alimentación, etc.). El centro costeará los gastos en que incurra el mediador al atender esta diligencia.
- b) Toda otra inversión en que incurran las partes con motivo del proceso, correrá por su cuenta, por ejemplo los costos de los servicios legales, técnicos o periciales requeridos para el proceso, las sumas pagadas para la obtención de documentos tales como certificaciones de personería jurídica, poderes, etc. las sumas de dinero invertidas en fotocopias, timbres, etc.

Artículo 30.—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° 39829).—C-211655.—(D32743-91207).

ACUERDOS

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

N° 973-P.—San José, 1° de noviembre del 2005

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 139 de la Constitución Política,

ACUERDA:

Artículo 1°—Asistir a Argentina en Visita Oficial, con motivo de participar en la “IV Cumbre de las Américas”. La salida se efectuará el día 3 de noviembre a las 12:30 horas y su regreso para el día 7 de noviembre a las 19:31 horas, ambas fechas del presente año.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte aéreo y terrestre, servicios telefónicos, fax e Internet y gastos de representación serán cubiertos por el Título 104-Presidencia de la República, Programa 02100-Administración Superior, Subpartida 132-Gastos de Viaje al Exterior y Subpartida 142-Transporte de o para el Exterior.

Artículo 3°—Se otorga la suma adelantada de \$1.065.318,00 (que corresponde (\$574.388,00 para cubrir los gastos de viáticos y \$490.930,00 para gastos de representación), sujeto a liquidación.

Artículo 4°—Rige desde las 12:30 horas del 3 de noviembre hasta las 19:31 horas del 7 de noviembre del 2005.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—1 vez.—(Solicitud N° 254-2005).—C-8570.—(91684).

N° 974-P.—San José, 27 de octubre del 2005

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de las atribuciones constitucionales, señaladas en el artículo 135 de la Constitución Política de la República.

Considerando:

Único.—En razón de participar en la IV Cumbre de las Américas en Mar de Plata y Buenos Aires, a realizarse en la República de Argentina.

ACUERDA:

Artículo 1°—Llamar al ejercicio de la Presidencia de la República a la señora Primera Vicepresidenta, Señora Lineth Saborío Chaverri.

Artículo 2°—Rige desde las 12:30 horas del 3 de noviembre a las 19:31 horas del 7 de noviembre del 2005.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—1 vez.—(Solicitud N° 253-2005).—C-7145.—(91685).

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

N° 975-P.—San José, 27 de octubre del 2005

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de sus atribuciones y facultades constitucionales y legales, señaladas en el artículo 139 inciso 1) de la Constitución Política de la República de Costa Rica y el artículo 47 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública Número 6227, del dos de mayo de mil novecientos setenta y ocho.

Considerando:

I.—Que conforme al Acuerdo Presidencial Número 974-P del veintisiete de octubre del dos mil cinco, la Primera Vicepresidenta ha sido, llamada a ejercer la Presidencia de la República, a partir de las 12:30 horas del 3 de noviembre a las 19:31 horas del 7 de noviembre del 2005.

II.—Que por Acuerdo Presidencial número 679-P de los siete días del mes setiembre del año dos mil cuatro, la Primera Vicepresidenta de la República, tiene bajo su atención la cartera del Ministerio de la Presidencia.

ACUERDA:

Artículo 1°—Encargar la atención de esa Cartera Ministerial en el señor Luis A. Madrigal Pacheco, Viceministro de la Presidencia, cédula de identidad número 1-787-307, en calidad de Ministro a. í., de la Presidencia, a partir de las 12:30 horas del 3 de noviembre a las 19:31 horas del 7 de noviembre del 2005.

Artículo 2°—Rige desde las 12:30 horas del 3 de noviembre a las 19:31 horas del 7 de noviembre del 2005.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—1 vez.—(Solicitud N° 256-2005).—C-10470.—(91687).

MINISTERIO DE JUSTICIA Y GRACIA

N° 109.—San José, 1° de agosto del 2005

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE JUSTICIA Y GRACIA

Con fundamento en los artículos 140 inciso 3) y 18), 146 de la Constitución Política y 28 de la Ley General de la Administración Pública, Resolución N° 4-DI-AA-2001, del 10 de mayo del 2001, emitida por la Contraloría General de la República.

ACUERDAN:

Artículo 1°—Autorizar al funcionario Erick Cerdas Araya, Enfermero del Centro de Atención Institucional La Reforma, con cédula de identidad N° 1-947-198, para que ejecute la repatriación hacia el país de Nicaragua, de los privados de libertad Quinn Hodson Randall, Gómez Hernández Juan Ramón, Rojas García Wilfredo, Hudson Taylor Allan Alex, Altamirano Juan Carlos, Ruiz Urbina Miller Ricardo y Rivas Pérez Jimmy José, quienes descuentan sentencia en Costa Rica. Dicha transferencia se realizará en la ciudad de Managua, Nicaragua, durante los días 4 al 5 de Agosto del 2005.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de impuestos de entrada y de salida del país, hospedaje y viáticos serán cubiertos por el Programa N° 779 de la Administración Central con cargo en la Subpartida N° 132 de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viajes y Transportes para funcionarios públicos, artículos del 29 al 54. Se autoriza el anticipo de gastos por la suma de \$173 sujetos a liquidación.

Artículo 3°—Rige del 3 al 5 de agosto del 2005.

ABEL PACHECO DE LA ESPRIELLA.—La Ministra de Justicia y Gracia, Patricia Vega Herrera —1 vez.—(Solicitud N° 43392).—C-10470.—(92233).

DOCUMENTOS VARIOS

HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

San José, 14 de setiembre del 2005

CIRCULAR DGT- 014-2005

Señores (as)
Gerentes y Sugerentes de Aduana,
Directores, Jefes de Departamentos,
Asesorías, Funcionarios en General,
Agentes y Agencias de Aduanas,
Depositarios aduaneros
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
S. O.

ASUNTO: Formato de cesión de derechos a utilizar por los usuarios.

Estimados señores:

Con el propósito de uniformar y cumplir con lo establecido en los artículos 40 bis y 45 de la Ley General de Aduanas, referentes a la figura legal de la cesión de derechos, los que expresamente indican:

“Artículo 40 bis.—Conocimiento de embarque. El conocimiento de embarque emitido por el transportista, constituirá título representativo de mercancías. Su traslado, cuando sea total, deberá realizarse mediante endoso y cuando sea parcial, mediante cesión de derechos exenta de especies fiscales y autenticada por abogado; además, **deberá efectuarse según el formato que disponga la Dirección General de Aduanas.**” (La negrita no es parte del original).

“Artículo 45.—Contrato de transporte de carga consolidada

(...) El conocimiento de embarque emitido por un transportista o un consolidador, constituye título representativo de mercancías y su traslado deberá realizarse mediante endoso, cuando sea total, y mediante cesión de derechos exenta de especies fiscales y autenticada por abogado, cuando sea parcial; asimismo, **deberá efectuarse según el formato que disponga la Dirección General de Aduanas.**” (La negrita no es parte del original).