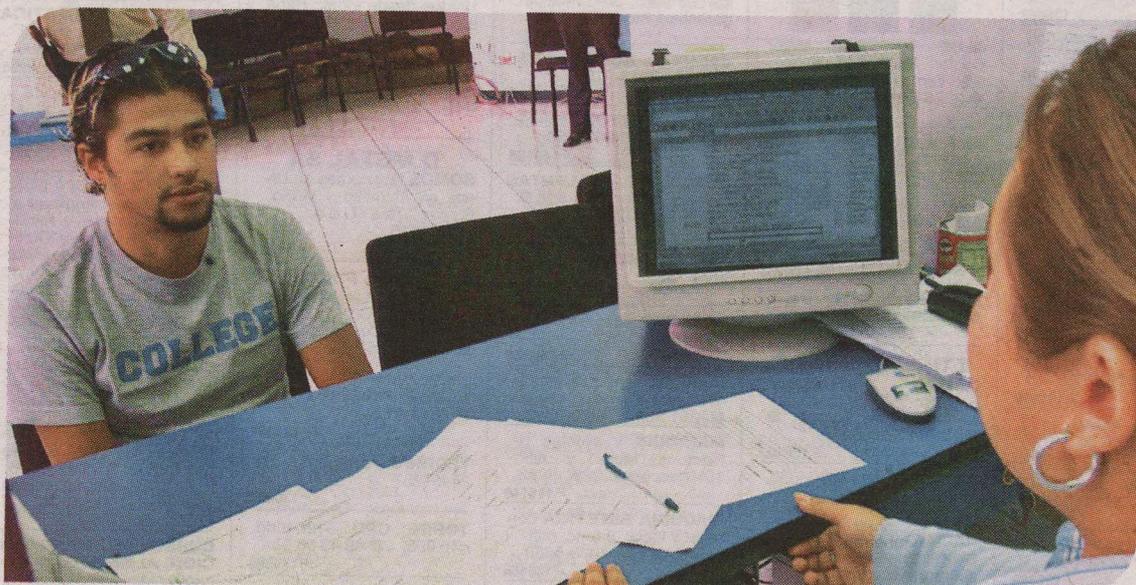


# HAGA VALER SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Mayoría de acusaciones son por incumplimiento de garantía o contrato

Por Tatiana Gutiérrez Wa-chong



Guillermo Vargas formuló una denuncia ante la licenciada Nongkee Worm, en la Comisión Nacional del Consumidor.



## Denuncias presentadas al 2012

Materia denunciada	Acumulado a agosto
Incumplimiento de garantía	1.234
Información	54
Incumplimiento de contrato	646
Daños y perjuicios	1
Discriminación de consumo	9
Tarjetas de crédito	31
Derecho de retracto	12
Publicidad engañosa	48
Normas de calidad y Reg. Tec.	13
Especulación	21
Ventas a plazo	13
<b>Total</b>	<b>2.082</b>

Si usted es uno de esos costarricenses que en algún momento siente que un comerciante o institución está violentado sus derechos no tiene por qué quedarse callado, es hora que se defienda e interponga una denuncia administrativa ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

### Existen tres maneras de interponer una acusación:

La primera es llenando un formulario que se encuentra en la página web del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC): [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr), la segunda es apersonándose a las oficinas centrales, ubicadas en San José, antigua filial de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) y, por último, puede enviar la información por fax, pero debe incluir la firma.

Hasta la segunda semana de octubre del 2012 la cifra de denuncias presentadas llegó a 2.437, superando la cifra de 2.320 reportadas en el 2011, siendo el incumplimiento de garantía, de contrato y la falta de información las principales razones.

Los requisitos fundamentales para iniciar un proceso son un documento que adicione el nombre completo del denunciante, la cédula, el correo electrónico, un teléfono fijo o móvil y una dirección. De igual forma, se solicita incluir los mismos datos para el denunciado.

El documento que se presente deberá detallar aspectos importantes para conocer el trasfondo del asunto, como por ejemplo, la fecha de compra o la firma del contrato y el plazo de garantía otorgado, la fecha en que el artículo falló.

También, debe explicar bien la petitoria e indicar puntualmente cuál es su solicitud: reparación, sustitución del artículo, así como la devolución del dinero. Aclarar el monto reclamado en colones, dólares o en caso de que lo considere inestimable, así deberá indicarlo.

Por otra parte, como parte del cumplimiento del artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 98 del Decreto Ejecutivo 36234- MEIC, se solicita indicar el lugar preciso donde

atender notificaciones, o en su defecto, un número de facsímil del denunciante o de quien lo represente, caso en el cual, deberá señalar el número de teléfono y el nombre de la persona encargada de confirmar la recepción.

Los costarricenses, aseguró la directora de la Comisión Nacional del Consumidor, Cinthya Zapata, no deben olvidar que todo bien o servicio tiene un plazo mínimo de garantía de 30 días hábiles, a partir de la compra, y que el plazo para denunciar es de dos meses, contados a partir de que ocurrió el hecho u objeto de la denuncia.

Se deben aportar junto a los documentos todos los elementos probatorios necesarios (contrato, facturas o recibo de pago) o bien, copia de estos. De igual forma, el resto de la prueba, testimonial, peritajes, inspecciones oculares, fotografías, videos, entre otros.

Una vez interpuesta la queja, según confirmó Zapata, se abre un proceso de conciliación y si no se llega a un acuerdo se interpone una causal penal.