



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA DE DERECHO  
LICENCIATURA**

Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el Procedimiento Especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia.

Estefanía Castro Jiménez  
Elodia Sancho Sancho

Tutora:  
Kattia Chaves Matarrita

San José, 28 marzo de 2026.

<b>Índice de Contenido</b>	
<b>Índice de Imágenes</b> .....	5
<b>Índice de Tablas</b> .....	6
<b>Siglas o abreviaciones:</b> .....	8
<b>Introducción</b> .....	9
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema</b> .....	13
<b>1.1 Problema</b> .....	13
<b>1.2 Objetivos</b> .....	28
<i>1.2.1 Objetivo General</i> .....	28
<i>1.2.2 Objetivos Específicos</i> .....	28
<b>1.3 Justificación</b> .....	29
<b>1.4 Antecedentes</b> .....	32
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b> .....	37
<b>2.1 Reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360</b> .....	37
<i>2.1.1 Contenido de la reforma: Artículos modificados o añadidos</i> .....	37
<i>2.1.2 Cambios en los plazos: Parte de la reducción o aplicación de términos procesales</i> .....	40
<i>2.1.3 Competencia y Trámite: Ajustes en quién conoce y cómo se tramita el proceso</i> .....	49
<i>2.1.4 Herramientas Procesales: audiencias, recursos y medios electrónicos</i> .....	55
<i>2.1.5 Finalidad Declarada: Mejorar la celeridad y acceso para los Consumidores</i> .....	58
<b>2.2 Procedimiento Especial de Protección al Consumidor en Materia de Consumo tras la Reforma</b> .....	65
<i>2.2.1 Cómo funciona en la Práctica del Procedimiento Especial de Protección al Consumidor introducido por la Ley N.º 10360.</i> .....	65
<i>2.2.2 Duración Real: Carga de trabajo, número de casos tramitados o resueltos.</i> .....	73
<i>2.2.3 Simplificación Procesal: Reducción trámites</i> .....	77
<i>2.2.4 Uso de Recursos: Recurso de revocatoria, apelación, reposición, revisión e incidentes.</i> ..	80
<i>2.2.5 Seguimiento:</i> .....	84
<i>2.2.6 Resultado Procesal: Porcentaje de Procesos Concluidos con resoluciones administrativas</i> .....	85
<b>Capítulo III. Marco Metodológico</b> .....	88
<b>3.1 Tipos de Investigaciones Jurídicas</b> .....	88
<i>3.1.1 Dogmática</i> .....	88
<i>3.1.2 Comparada:</i> .....	91
<i>3.1.3 Aplicada</i> .....	92
<b>3.2 Alcances de la Investigación Jurídica</b> .....	96
<i>3.2.1 Correlacional</i> .....	96
<i>3.2.2 Explicativo</i> .....	98
<b>3.3 Enfoques de la Investigación Jurídica</b> .....	100

3.3.1 <i>Dogmático</i> .....	100
3.3.2 <i>Histórico</i> .....	104
3.4 <b>Métodos de Investigación Jurídica</b> .....	108
3.4.1 <i>Inductivo-deductivo</i> .....	108
3.4.2 <i>Empírico</i> .....	110
3.5 <b>Tipo de muestreo</b> .....	111
3.6 <b>Instrumentos de Recolección de Información</b> .....	112
3.6.1 <i>Revisión Documental</i> .....	112
3.6.2 <i>Entrevistas</i> .....	112
3.6.3 <i>Fichas Bibliográficas</i> .....	113
3.6.4 <i>Operacionalización de variables</i> .....	114
3.7 <b>Consideraciones Éticas en la Investigación Jurídica</b> .....	116
3.7.1 <i>Respeto a la dignidad humana</i> .....	116
3.7.2 <i>Uso responsable de la información</i> .....	117
3.7.3 <i>Confidencialidad</i> .....	117
3.7.4 <i>Neutralidad y objetividad</i> .....	117
3.7.5 <i>Consentimiento informado</i> .....	117
3.7.6 <i>Responsabilidad social</i> .....	117
3.8 <b>Conclusiones</b> .....	118
<b>Capítulo IV. Análisis de Resultados</b> .....	119
4.1 <b>Introducción</b> .....	119
4.1.1 <i>Análisis Objetivo a:</i> .....	119
4.1.2 <i>Análisis Objetivo b:</i> .....	125
4.1.3 <i>Análisis Objetivo c:</i> .....	128
4.1.4 <i>Análisis Objetivo d:</i> .....	151
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	154
5.1 <b>Conclusiones</b> .....	154
5.1.1 <i>Conclusión Objetivo a:</i> .....	155
5.1.2 <i>Conclusión Objetivo b:</i> .....	157
5.1.3 <i>Conclusión Objetivo c:</i> .....	158
5.1.4 <i>Conclusión Objetivo d:</i> .....	160
5.2 <b>Recomendaciones</b> .....	162
5.2.1 <i>Recomendaciones Objetivo a:</i> .....	162
5.2.2 <i>Recomendaciones Objetivo b:</i> .....	163
5.2.3 <i>Recomendaciones Objetivo c:</i> .....	163
5.2.4 <i>Recomendaciones Objetivo d:</i> .....	165
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	167

<b>Apéndices y Anexos .....</b>	<b>172</b>
<b>Apéndice A .....</b>	<b>172</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>174</b>

## Índice de Imágenes

1 Imagen, Reglamentaciones que afectan a la Ley 7472 .....	15
2 Imagen, Organigrama Estructura DAC .....	50
3 Imagen, Cantidad de funcionarios DAC .....	50
4 Imagen, Cuadro con los montos aplicables para multa desde el 2016 al 2025 .....	63
5 Imagen Flujo del Procedimiento Ordinario aplicado según la LGAP y Ley 7472 .....	66
6 Imagen, Flujo del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor .....	68
7 Imagen, Gráfico de servicios en línea.....	74
8 Imagen, Gráfico Expedientes Resueltos del 2022 - 2024.....	76

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Variables y categorías.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 2 Comparativo entre PO y PEC.....</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 3 Denuncias Activas PEC al 31-12-2025.....</i>	<i>126</i>
<i>Tabla 4 Votos dictados como Resolución Final por la CNC.....</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 5 Votos dictados como Resolución Final por la CNC con PEC.....</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 6 Relación anual (2023–2025) de casos: votados, notificados y cumplidos .....</i>	<i>128</i>
<i>Tabla 7 Recopilación de respuestas opinión sobre PEC a representantes legales de consumidores.....</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 8 Recopilación de respuestas sobre mejoras a representantes legales de consumidores.....</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 9 Recopilación opinión acerca del proceso a consumidores .....</i>	<i>143</i>
<i>Tabla 10 Recopilación de respuestas sobre mejoras de consumidores.....</i>	<i>145</i>
<i>Tabla 11 Temas más vistos por la CNC.....</i>	<i>147</i>
<i>Tabla 12 Recopilación opinión representantes comercio sobre PEC.....</i>	<i>147</i>
<i>Tabla 13 Recopilación mejoras propuestas por representantes comercio .....</i>	<i>151</i>

## **Índice de Gráficos**

<i>Gráficos 1 Porcentajes respuesta pregunta 1, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>129</i>
<i>Gráficos 2 Porcentajes respuesta pregunta 2, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>130</i>
<i>Gráficos 3 Porcentajes respuesta pregunta 3, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>131</i>
<i>Gráficos 4 Porcentajes respuesta pregunta 4, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>132</i>
<i>Gráficos 5 Porcentajes respuesta pregunta 5, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>134</i>
<i>Gráficos 6 Porcentajes respuesta pregunta 6, funcionarios CNC y UTA .....</i>	<i>135</i>
<i>Gráficos 7 Porcentaje respuesta pregunta 2, a representantes legales de consumidores .....</i>	<i>138</i>
<i>Gráficos 8, Porcentaje respuesta pregunta 3, a representantes legales de consumidores .....</i>	<i>138</i>
<i>Gráficos 9 Porcentaje respuesta pregunta 4, a representantes legales de consumidores .....</i>	<i>139</i>
<i>Gráficos 10 Respuestas pregunta 1 a consumidores .....</i>	<i>142</i>
<i>Gráficos 11 Respuestas pregunta 2 a consumidores .....</i>	<i>142</i>
<i>Gráficos 12 Porcentajes de respuestas pregunta 3 a consumidores .....</i>	<i>143</i>
<i>Gráficos 13 Porcentajes respuesta pregunta 2 a representantes comercio .....</i>	<i>149</i>
<i>Gráficos 14 Porcentajes respuesta pregunta 3 a representantes comercio .....</i>	<i>149</i>
<i>Gráficos 15 Porcentajes respuesta pregunta 4 a representantes comercio .....</i>	<i>150</i>

**Siglas o abreviaciones:**

- 1) CIDH: Comisión Interamericana de Derechos Humanos
- 2) CNC: Comisión Nacional del Consumidor
- 3) DECVP: Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
- 4) DPA: Departamento de Procedimientos Administrativos
- 5) LEY 10360: Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras
- 6) LEY 7472: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor
- 7) LGAP: Ley General de la Administración Pública
- 8) MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- 9) OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- 10) OEA: Organización de los Estados Americanos
- 11) ONU: Organización de las Naciones Unidas
- 12) PACO: Plataforma de Atención al Consumidor
- 13) PEC: Procedimiento Especial de Protección al Consumidor
- 14) PGR: Procuraduría General de la República
- 15) PO: Procedimiento Ordinario
- 16) UTA: Dirección de Apoyo al Consumidor

## Introducción

Cuando se aborda el tema de protección de los derechos de las personas consumidoras, deviene necesario referir el artículo 46 de nuestra Constitución Política que en lo que interesa señala:

(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias (...). (Así reformado por el artículo 1° de la ley N ° 7607 de 29 de mayo de 1996)

Por otro lado, se tiene el derecho de acceso a la justicia, el cual ha sido reconocido por la doctrina y la jurisprudencia como uno de los pilares esenciales de todo Estado constitucional. El Instituto Interamericano de Derechos Humanos ha definido al acceso a la justicia como: “la posibilidad de que cualquier persona, independientemente de su condición, tenga la puerta abierta para acudir a los sistemas de justicia si así lo desea a sistemas, mecanismos e instancias para la determinación de derechos y la resolución de conflictos”<sup>57</sup> (p. 61)

No basta con que el ordenamiento reconozca derechos a las personas, si no existen procedimientos efectivos que permitan hacerlos valer frente a una vulneración. En el ámbito de las relaciones de consumo, este principio adquiere un valor aún más trascendental, pues se trata de un terreno caracterizado por la asimetría estructural entre proveedores que cuentan con recursos económicos, asesoría técnica y poder de mercado, y los consumidores, quienes en la mayoría de los casos se encuentran en una posición de debilidad jurídica y económica respecto de los comerciantes o proveedores. Por esta razón, el derecho de consumo requiere no solo de normas sustantivas que reconozcan derechos a los consumidores y usuarios, sino también, de procedimientos que los materialicen de forma rápida, sencilla y efectiva.

En Costa Rica, la Ley N.º 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, promulgada en 1994, constituyó un hito normativo en el reconocimiento de los derechos de los consumidores. El Poder Ejecutivo, por medio del Ministerio de Economía,

Industria y Comercio (MEIC) en ejercicio de la potestad reglamentaria dictó su reglamento, Decreto Ejecutivo N ° 37899-MEIC.

Sin embargo, con el paso de los años se evidenció que su régimen procesal presentaba limitaciones significativas. Los procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) se caracterizaban por una tramitación referenciada al procedimiento administrativo ordinario de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), aplicando los plazos definidos por esa ley, así como las diferentes etapas procesales, por lo que los procedimientos se alargaban por los plazos, las diferentes etapas procesales y las resoluciones declaran derechos a favor del consumidor, pero carecían de fuerza ejecutoria. El resultado práctico era que los casos podían prolongarse por meses o años, generando una respuesta morosa a la denuncia. La justicia tardía o inconclusa terminaba siendo equivalente a la denegación de justicia, en contradicción con el artículo 41 de la Constitución Política, que garantiza el derecho a una justicia pronta y cumplida.

Ante este panorama, y como respuesta a un creciente reclamo social por mayor efectividad en la tutela de los derechos de los consumidores, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley N.º 10360, denominada “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, la cual entró en vigencia el tres de agosto del dos mil veintitrés, que introdujo una profunda reforma al procedimiento administrativo en materia de consumo. Esta norma, inspirada en los principios de celeridad, oralidad, concentración e inmediatez, pretende modernizar el proceso, reducir trámites innecesarios y garantizar que las resoluciones de la CNC tengan carácter ejecutivo. En este sentido, se trata de una reforma no solo técnica, sino también cultural y simbólica, que busca restituir la confianza de la ciudadanía en la utilidad del sistema de protección al consumidor.

La importancia de esta reforma debe comprenderse en un marco más amplio. A nivel internacional, la doctrina ha resaltado que el acceso a la justicia se mide no solo por la existencia formal de procedimientos, sino por su efectividad práctica. Cappelletti y Garth (1978) señalaron en su célebre obra *Access to Justice* que los obstáculos procesales constituyen barreras invisibles que excluyen a las personas más vulnerables de los sistemas jurídicos. En la misma línea, Ferrajoli (2001) sostiene que una justicia tardía o burocrática es incompatible con el garantismo, pues convierte en ilusorio el derecho de defensa. La Ley N.º 10360, al introducir procedimientos más ágiles y resoluciones ejecutivas, responde precisamente a este desafío: transformar derechos teóricos en derechos efectivos.

La relevancia del tema también se manifiesta en la jurisprudencia constitucional y en los compromisos internacionales del Estado costarricense. La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha reiterado que la mora procesal constituye una forma de denegación de justicia y que la celeridad es un componente del debido proceso. A nivel interamericano, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha establecido en casos como *Furlan vs. Argentina* que los Estados están obligados a garantizar procesos accesibles y resoluciones efectivas. La reforma procesal en materia de consumo debe leerse, por tanto, no solo como una política pública sectorial, sino como parte de un compromiso más amplio con la tutela judicial efectiva y con los derechos humanos.

Desde una perspectiva práctica, el cambio normativo es también una respuesta a la creciente carga de trabajo que enfrenta la CNC. El aumento sostenido de denuncias, derivado de una mayor conciencia de los consumidores sobre sus derechos, evidenció que el sistema anterior no era sostenible sin ajustes estructurales. Con la Ley N.º 10360 se busca racionalizar esa carga, reducir tiempos procesales y aumentar el porcentaje de procesos que culminan con resoluciones firmes, ejecutadas y ejecutables. El impacto esperado es doble: por un lado, brindar mayor protección a las personas consumidoras y, por otro, modificar la conducta de los proveedores, que ahora enfrentan un riesgo real de sanciones y reparaciones inmediatas.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el alcance y la efectividad de la reforma introducida por la Ley N.º 10360, con especial énfasis en el procedimiento ordinario y el procedimiento especial de protección al consumidor. Para ello, se desarrollará un estudio que compara el funcionamiento del procedimiento, antes y después de la reforma, utilizando como referencia empírica los años 2023 al 2025. El análisis abarcará la identificación de los artículos modificados, los cambios en plazos procesales, los ajustes en competencia y trámite, las nuevas herramientas procesales introducidas, la finalidad declarada por el legislador, así como la duración real de los procesos, el uso de recursos, la simplificación procedimental y el porcentaje de procesos concluidos con resolución administrativa firme.

El estudio se sustenta en un enfoque crítico, apoyado tanto en doctrina nacional como internacional, en la jurisprudencia constitucional y en experiencias comparadas de diferentes países de Latinoamérica, donde se han implementado reformas similares para garantizar mayor acceso a la justicia en materia de consumo. Asimismo, se pondrá particular atención en la dimensión social del problema, valorando cómo la reforma incide en la protección de los

sectores más vulnerables de la población y en la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

En definitiva, la investigación busca aportar una reflexión académica y práctica sobre la efectividad de la Ley N.º 10360, evaluando sus logros, limitaciones y retos pendientes. La pregunta central que orienta este estudio es si la reforma ha logrado, en la práctica, acercar a Costa Rica al ideal de una justicia pronta, cumplida y accesible para todos los consumidores, o si persisten obstáculos estructurales que requieren nuevos ajustes normativos e institucionales.

## Capítulo I. Planteamiento del Problema

### 1.1 Problema

El acceso a la justicia constituye uno de los pilares esenciales en la consolidación del Estado de derecho y en la garantía de los derechos fundamentales. En el ámbito de las relaciones de consumo, este principio adquiere especial relevancia debido a la asimetría, que conlleva una situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas consumidoras frente a los proveedores o comerciantes, quienes son los responsables de insertar en el mercado bienes y ofrecer servicios, porque disponen de mayores recursos económicos, técnicos y jurídicos. Es por lo anterior, que los derechos e interés legítimos de las personas consumidoras tienen una especial tutela desde el artículo 46 de la Constitución Política; en el que el constituyente dispuso que esta protección se desarrollara en una ley especial.

En Costa Rica, la Ley N ° 7472, tiene como objetivo y fin la tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras, concibiendo los derechos básicos de estas, así como las obligaciones para los comerciantes y proveedores; dispuso la creación de un órgano especializado para la resolución de todas las denuncias, el cual se visualiza como el Tribunal Administrativo Técnico (CNC) y con independencia técnica para dar la interpretación auténtica a la aplicación de esta normativa y señaló aspectos de procedimiento y consecuencias legales en sede administrativa. Esta ley especial, fue reglamentada y, por ende, se instrumentalizó su contenido mediante el Decreto Ejecutivo N ° 37899-MEIC (vigente) que, además, fue modificado en varias ocasiones con el fin de procurar una mayor seguridad y certeza jurídica.

Dentro de los aspectos que contempló la ley y por ser objeto del presente análisis, se debe hacer mención del procedimiento ordinario que fue aplicado durante años por la CNC, pues en el numeral 53 de la Ley N° 7472 apuntaba lo siguiente:

Artículo 53.- Procedimiento. La acción ante la Comisión nacional del consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden

plantearse personalmente, ante la Comisión nacional del consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita.

La Comisión nacional del consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

La acción para denunciar caduca en un plazo de dos meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

La Unidad técnica de apoyo debe realizar la instrucción del asunto. Una vez concluida, debe trasladar el expediente a la Comisión nacional del consumidor para que resuelva.

La Comisión nacional del consumidor, dentro de los diez días posteriores al recibo del expediente, si por medio de la Unidad técnica de apoyo, no ordena prueba para mejor resolver, debe dictar la resolución final y notificar a las partes. Si ordena nuevas pruebas, el término citado correrá a partir de la evacuación de ellas.

Para establecer la sanción correspondiente, la Comisión nacional del consumidor debe respetar los principios del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley General de la Administración Pública.

Entonces, según el numeral citado, es posible afirmar que se contempló un procedimiento simple, en el que aplicaba el principio de informalismo y referenciado a lo contemplado por la LGAP en cuanto a procedimiento se refiere. Lo cierto es que la

administración pública, con el pasar de los años, adaptó este procedimiento vía reglamento, con la finalidad de procurar una aplicación más acorde con la materia de protección al consumidor.

Como se puede observar en el siguiente cuadro del Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ) se detallan algunas de las diferentes reformas realizadas al reglamento de la Ley N°7472.

### 1 Imagen, Reglamentaciones que afectan a la Ley 7472

Normativa que la afecta			
1.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento de orden y plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios	Activo
2.	Decreto Ejecutivo 10111 del 2008-03-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
3.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
4.	Decreto Ejecutivo 10117 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
5.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
6.	Decreto Ejecutivo 10117 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
7.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
8.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
9.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo
10.	Decreto Ejecutivo 10100 del 1995-01-01	Reglamento a la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Probatoria del Consumidor N° 7472	Activo

*Nota:* Tomado del Sistema Costarricense de Información Jurídica (2025)

No obstante, esto no subsanaba el verdadero problema; contar con un procedimiento especial de protección al consumidor. En distintos momentos históricos particularmente en los años 1995, 1996, 2010, 2013, 2020 y 2024 la Administración activa dictó diversos decretos reglamentarios con el propósito de ajustar y perfeccionar la aplicación de la Ley N.º 7472, introduciendo adecuaciones al procedimiento ordinario previsto en la Ley General de la Administración Pública (LGAP). Estos esfuerzos reflejan una evolución normativa de carácter reglamentario orientada a mejorar la tramitación de las denuncias en materia de consumo. No obstante, tales modificaciones no lograron subsanar la problemática estructural existente, en tanto persistía la ausencia de un mandato legal expreso que habilitara la construcción de un procedimiento especial de protección al consumidor, situación que únicamente se logra con la

entrada en vigor de la Ley N.º 10360 y el decreto N.º 44400, que modificó al decreto N.º 37899 en abril de 2024.

Es por lo anterior, que la práctica reveló importantes limitaciones: la aplicación de un procedimiento que no respondía a que el objetivo de la Ley N.º 7472, sea la tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras; dilación en la tramitación de las denuncias que terminaron generando un rezago en la tramitación de los casos y, por ende, mora administrativa. Por otro lado, la concebida dificultad para la ejecución de resoluciones administrativas por carecer de ejecutividad, siendo que los consumidores debían iniciar de nuevo el proceso en sede judicial para obtener una sentencia que reconociera sus derechos y así reclamar la ejecutividad de ese derecho. Por otro lado, tenemos la migración de la tramitación física de las denuncias a la utilización de un sistema que generó un expediente electrónico para su tramitación, hecho que se dio en el año dos mil quince y conllevó adecuaciones tecnológicas, así como un proceso de aprendizaje para todos los actores involucrados. Todos estos factores provocaron un impacto negativo en el principio de justicia pronta y cumplida, reconocido por la Sala Constitucional como un derecho fundamental de todas las personas.

Ante esta situación, en el año dos mil veintitrés se promulgó la Ley N.º 10360, “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, la cual introdujo reformas sustantivas a la Ley N.º 7472, y una de ellas se puntualizó en el procedimiento, que de seguido se cita:

Artículo 56- Procedimiento. La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor solo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante.

Podrán interponerse personalmente a través de documento, formulario de denuncia o por vía electrónica y por los mecanismos que para ese efecto se habiliten.

La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al

consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

El reglamento de la presente ley dispondrá un procedimiento especial sencillo, expedito y basado en los principios de oralidad, debido proceso y derecho de defensa, a fin de tramitar con celeridad las denuncias. Serán admisibles todos los medios de prueba reconocidos por el derecho público y civil, inclusive el uso de documentos electrónicos, de conformidad con la Ley 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, de 30 de agosto de 2005.

La acción para denunciar caduca en el plazo de seis meses, desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso comienza a correr a partir del último hecho. Dicho plazo podrá ampliarse por seis meses más, siempre y cuando el consumidor demuestre que dentro de los primeros seis meses el proveedor denunciado no resolvió a satisfacción.

La Dirección de Apoyo al Consumidor, en su labor de unidad técnica de apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, es el órgano administrativo encargado de instruir el procedimiento administrativo con motivo del conocimiento de las distintas denuncias interpuestas; ello a partir de la observancia de las normas de procedimiento que se definirán reglamentariamente, con la finalidad de asegurar el mejor cumplimiento de los fines de la Comisión y como garantía de eficiencia y defensa de los derechos del consumidor.

Cuando se notifique al comerciante o proveedor de alguna denuncia presentada en su contra ante la Comisión Nacional del Consumidor, este deberá designar, de inmediato, al menos un representante y un correo electrónico para atender notificaciones, que servirán como punto de contacto y medio oficial de comunicación para todos los casos

que se tramiten en contra de ese comercio. Tales datos deberán mantenerse debidamente actualizados y la omisión de señalar un medio electrónico idóneo para atender notificaciones conllevará necesariamente la aplicación de la notificación automática.

(Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N ° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 53 al 56 actual)

(Así reformado por el artículo 2° de la Ley Acceso a la justicia para las personas consumidoras, N ° 10360 del 12 de abril del 2023).

Así las cosas, es posible afirmar que la reforma legal de cita, incorporó modificaciones significativas, tales como: la ejecutoriedad de las resoluciones de la CNC, la simplificación de trámites administrativos, la actualización de la ley para su aplicación ante la modernización tecnológica mediante el uso de plataformas electrónicas, la ampliación de competencias para ordenar la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (excepto los financieros), sanciones para todas las obligaciones y la incorporación de principios procesales reforzados, entre ellos la celeridad, la eficacia y la economía procesal. El objetivo del legislador fue transformar el modelo costarricense de resolución de conflictos de consumo en un mecanismo más ágil, accesible y garantista, que permitiera materializar el derecho de las personas consumidoras mediante un procedimiento más corto, célere, ágil y, ante todo, en resguardo del principio del debido proceso constitucional.

No obstante, la sola promulgación de una reforma legal no asegura por sí misma el cumplimiento de los objetivos que persigue. La experiencia comparada en diversos países latinoamericanos ha demostrado que las reformas normativas requieren, además, de recursos institucionales suficientes, capacitación permanente de los operadores jurídicos y cambios estructurales y culturales dentro de las instituciones para lograr eficacia jurídica.

Esta investigación consiste en determinar si los cambios introducidos por la Ley N.º 10360 han contribuido a mejorar la eficiencia y eficacia en la tramitación de las denuncias especialmente en lo que respecta a la reducción de tiempos procesales, máxime que vía reglamento con el Decreto Ejecutivo N.º 44400-MEIC, se introduce y se desarrolla el procedimiento especial de protección al consumidor que se caracteriza por tener plazos muy

cortos en la tramitación, la simplificación de trámites y la protección efectiva de los derechos del consumidor. Para ello, se propone una comparación entre el procedimiento ordinario y el procedimiento especial de protección al consumidor en el periodo del año 2023 al 2025, lo cual permitirá evaluar si la reforma ha logrado consolidar avances sustantivos en la tramitación de los casos, o si persisten las barreras normativas, estructurales e institucionales que históricamente han limitado el acceso efectivo a la justicia en esta materia.

Asimismo, la problemática se sitúa en el contexto costarricense, cuyo ordenamiento jurídico ha incorporado de manera progresiva diversos mecanismos de tutela de los derechos de las personas consumidoras. Dicho proceso responde tanto a los compromisos internacionales asumidos por el país en materia de derechos humanos como a la necesidad interna de robustecer el acceso a la justicia en las relaciones de consumo. El marco geográfico adquiere particular relevancia al tratarse de un Estado social y democrático de derecho, en el cual la Sala Constitucional ha reiterado que el derecho a una justicia pronta y cumplida constituye una garantía fundamental exigible. Esta interpretación se proyecta no solo en el ámbito jurisdiccional, sino también en la esfera administrativa, generando obligaciones concretas para la totalidad de los entes públicos competentes.

En este marco, el eje institucional en el que se centra la investigación es la CNC, órgano desconcentrado máximo del MEIC. La CNC tiene la responsabilidad de tramitar y resolver todas las denuncias interpuestas por las personas consumidoras por infracciones a las obligaciones descritas en el ordinal 34 de la Ley N.º 7472 y, en consecuencia, por vulneración a los derechos de los consumidores de conformidad con el artículo 32 de la Ley N.º 7472, lo cual conlleva el conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo descritas en el numeral 57 del mismo cuerpo legal. Es, por tanto, el órgano administrativo especializado que materializa el procedimiento especial de protección al consumidor previsto en la legislación costarricense. Desde su creación, la CNC se ha configurado como la instancia administrativa gratuita por excelencia para la protección del consumidor, aunque su funcionamiento ha estado marcado por desafíos como la sobrecarga de expedientes, la mora procesal, la insuficiencia de recursos humanos y tecnológicos, y la limitada ejecutoriedad de sus resoluciones bajo la regulación de la Ley N.º 7472.

De este modo, el problema ocurre en un espacio que no es únicamente jurídico, sino también institucional y social. Jurídico, porque se trata de evaluar la eficacia de una reforma normativa diseñada para reforzar principios constitucionales como la celeridad y el acceso a la

justicia. Institucional, porque el análisis se centra en el desempeño de la CNC y de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), que como se describió en líneas anteriores, es la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) a la CNC, como responsables directos de implementar los cambios previstos por la ley. Y social, porque los beneficiarios finales de la reforma son las personas consumidoras, quienes históricamente han enfrentado barreras para hacer efectivos sus derechos y cuya vulnerabilidad exige un sistema de protección que opere con rapidez, eficiencia y equidad.

La problemática planteada no puede comprenderse en toda su dimensión sin considerar la interacción de los distintos actores que participan en los procedimientos de consumo. La efectividad de la Ley N.º 10360 depende precisamente de la forma en que estos actores cada uno con funciones, intereses y responsabilidades particulares logran relacionarse entre sí en el marco institucional de la CNC y de la DAC. Esta red de actores constituye el eje sobre el cual descansa la posibilidad de materializar los principios de celeridad y acceso a la justicia en la práctica administrativa.

En el centro de esta dinámica se encuentran las personas consumidoras, quienes constituyen la población más vulnerable en las relaciones de consumo. Su participación es el motor que activa el sistema y la razón de ser de los procedimientos de protección al consumidor. En este sentido, su vulnerabilidad justifica la existencia de un régimen especial que reduzca los formalismos excesivos y garantice la tutela efectiva de sus derechos en un plazo razonable.

La confianza de la ciudadanía en la CNC como órgano administrativo depende, en gran medida, de que pueda obtener respuestas prontas, comprensibles, efectivas y ejecutables, de modo que su derecho de acceso a la justicia no quede únicamente enunciado en la normativa.

En contraposición, los comerciantes y proveedores representan el otro polo de la relación jurídica. Estos son los sujetos obligados a responder en los procedimientos administrativos cuando se les imputa la comisión de infracciones a la normativa de protección al consumidor. Su implicación reviste gran importancia, pues la efectividad de la reforma procesal no se mide únicamente en términos de sanción, sino también en su capacidad para incentivar prácticas comerciales responsables y alineadas con los principios de buena fe, transparencia y equidad.

En ese sentido, la aplicación efectiva de la Ley N.º 10360 se traduce también en un cambio en la cultura empresarial, que debe orientarse a evitar distorsiones de mercado, hacia la prevención de conflictos y la adopción de mecanismos internos de resolución de disputas con los consumidores.

Un tercer grupo lo conforman los comisionados de la CNC que además son abogados externos y que ejercen de modo liberal la profesión y los colaboradores de la UTA que son parte de los funcionarios del MEIC, quienes actúan como operadores jurídicos de la tramitación de las denuncias. De manera que, de su preparación técnica, de la gestión administrativa y de la correcta aplicación de los principios procesales depende que las garantías de celeridad y acceso a la justicia no se queden en el plano normativo. Estos colaboradores constituyen un punto neurálgico del sistema, ya que son quienes deben aplicar la normativa en apego al principio de legalidad contemplado en los artículos 11 de la Constitución Política y 11 de la LGAP y de conformidad con los recursos existentes.

En un nivel más amplio, el Estado costarricense se configura como el actor garante de este engranaje, a través de sus instituciones, y en cumplimiento de mandatos constitucionales e internacionales, así tiene la obligación de asegurar que las personas consumidoras cuenten con mecanismos de justicia ágiles, eficaces y accesibles. La responsabilidad estatal no se limita a promulgar leyes, sino que abarca la asignación de recursos, la modernización tecnológica, la capacitación de los funcionarios y la supervisión del cumplimiento de las garantías procesales. En este sentido, la eficacia de la Ley N.º 10360 se convierte en un termómetro de la capacidad del Estado para materializar el efectivo resguardo de los derechos fundamentales de las personas consumidoras en la práctica administrativa.

Ahora bien, la interacción de estos actores no ocurre en el vacío, sino dentro de un marco temporal claramente definido. El problema surge a partir de la entrada en vigor de la Ley N.º 10360 en el año 2023, momento en que se introdujo un nuevo modelo procesal para la tramitación de casos ante la CNC. Este punto de partida resulta fundamental porque marca la transición de un procedimiento que había demostrado ser lento y poco eficaz frente a otro que prometía mayor agilidad, simplicidad y ejecutoriedad en las resoluciones. Desde ese año, los consumidores comenzaron a experimentar directamente los cambios normativos en sus procesos, los proveedores se vieron obligados a ajustar sus prácticas a un marco jurídico distinto y los funcionarios administrativos tuvieron que adaptar su labor a las nuevas exigencias.

Desde la publicación de la Ley N.º 10360, el 03 de agosto de 2023, el Poder Ejecutivo, por medio del MEIC, dispuso de un plazo aproximado de ocho meses para la elaboración y promulgación del reglamento correspondiente, el cual fue publicado el 19 de abril del 2024, mediante el Decreto Ejecutivo N.º 44400-MEIC, que reforma el Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC, siendo este el reglamento a la Ley N.º 7472 conforme con las disposiciones introducidas.

El periodo comprendido entre 2023 y 2025 constituye la ventana de análisis que permite observar la implementación de la reforma en dos momentos distintos: por un lado, el año donde se promulga la Ley N.º 10360, ¿y que pasa mientras tanto con la tramitación de las denuncias?; se mantiene con el procedimiento administrativo ordinario de la LGAP; nótese que el dictado del reglamento se da aproximadamente ocho meses más tarde y comienza la etapa inicial de aplicación, con los retos propios de la transición; y por otro lado, el momento de consolidación en el 2025, cuando ya es posible evaluar resultados concretos en términos de reducción de tiempos procesales, efectividad de las resoluciones y percepción de la ciudadanía. Este marco temporal es clave porque posibilita contrastar la operatividad del procedimiento anterior con el actual y determinar si los objetivos legislativos se han cumplido en la práctica.

La problemática, por tanto, no solo se define por la relación entre los actores implicados, sino también por la dimensión temporal que la contextualiza. La interacción entre consumidores, proveedores, funcionarios y el Estado se desarrolla dentro de un período crítico en el que la CNC y su UTA, se convierten como se mencionó, en una especie de laboratorio institucional donde se materializa o no la promesa de una justicia más pronta y cumplida. Evaluar la reforma desde 2023 hasta 2025 permite determinar con mayor objetividad si el espíritu de la Ley N.º 10360 ha incidido positivamente en la celeridad procesal y en el acceso a la justicia, o si persisten los mismos obstáculos estructurales que históricamente han limitado la tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras en Costa Rica.

El análisis que aquí se plantea no se limita únicamente a describir las reformas introducidas por la Ley N.º 10360, sino que se enfoca en comprender un fenómeno jurídico e institucional que se desarrolla en un contexto temporal específico y en el que convergen diversos actores con funciones diferenciadas. Resulta evidente que los principios de celeridad procesal y acceso a la justicia, si bien forman parte de un marco jurídico formal, sólo adquieren verdadera eficacia cuando logran proyectarse en la práctica administrativa y en la experiencia concreta de las personas consumidoras que acuden a la CNC en búsqueda de tutela efectiva.

Por esta razón, la evaluación de la reforma debe situarse entre los años 2023 y 2025, periodo en el cual se inicia su aplicación y posteriormente, se evaluarán sus primeros resultados, constituyendo análisis crítico para valorar si las promesas legislativas han alcanzado un grado de cumplimiento real o si, por el contrario, se deben hacer ajustes para que se logre la intencionalidad de la reforma legal aludida.

La relevancia de este estudio se comprende mejor cuando se advierte que los actores involucrados consumidores, comerciantes, funcionarios y el Estado no participan de manera abstracta, sino que interactúan en el marco de procedimientos concretos que inciden directamente en derechos fundamentales. El consumidor, en tanto parte más débil de la relación, experimenta de forma inmediata los efectos de un proceso que puede ser ágil y garantista, o bien lento y frustrante. Los proveedores, por su parte, enfrentan el deber de responder por sus actuaciones y de adaptarse a un modelo procedimental que, si se comprueba que es más eficiente, podría causar efectos importantes en el mercado, en virtud de las órdenes y sanciones prontas.

Al situar el análisis en este entramado de actores y en un marco temporal definido, se evidencia que la investigación no responde únicamente a un interés teórico, sino que tiene un impacto práctico y social de primer orden. La celeridad procesal y el acceso a la justicia son principios fundamentales que, al no cumplirse, generan efectos adversos tanto para los individuos como para el sistema institucional en su conjunto. La experiencia comparada en América Latina muestra que los procesos administrativos lentos, cargados de formalismos y carentes de ejecutoriedad producen un doble efecto negativo: por un lado, limitan el ejercicio real de los derechos de las personas y, por otro, debilitan la confianza ciudadana en las instituciones, erosionando la legitimidad del Estado de derecho. Costa Rica no es ajena a este riesgo, y la entrada en vigor de la Ley N.º 10360 se convirtió en una apuesta por revertir dichas deficiencias.

La importancia de evaluar esta reforma radica en que, de no cumplir con su cometido, se corre el riesgo de perpetuar las mismas falencias que motivaron su promulgación. Persistirán así los procesos lentos que históricamente han obstaculizado la resolución de las denuncias de forma más eficiente. La falta de resultados tangibles podría reforzar la idea de que el Estado carece de la capacidad de proveer lo señalado en el artículo 32 inciso f) de la Ley N.º 7472, entendido esto como los mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa en el

ámbito de las relaciones de consumo, lo cual constituiría un retroceso en términos de justicia social y equidad.

No abordar el problema en esta etapa temprana de aplicación de la Ley N.º 10360 tendría consecuencias todavía más profundas. La ausencia de un análisis crítico permitiría que las deficiencias actuales se consoliden en vicios jurídicos y vacíos normativos, que con el tiempo serían mucho más difíciles de corregir. Ello significaría perpetuar un modelo procesal incapaz de ofrecer resultados oportunos y, por tanto, ineficaz en la protección de los derechos de los consumidores. Además, se mantendría una brecha de desigualdad entre consumidores y proveedores, en la que los primeros seguirían expuestos a las prácticas abusivas o incumplimientos sin contar con un sistema de defensa realmente ágil y garantista.

La credibilidad de la política pública en materia de consumo también se vería comprometida. Un procedimiento administrativo que no logre garantizar justicia pronta y cumplida debilita la eficacia de la tutela administrativa y reduce la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales. Esto genera un círculo vicioso: los consumidores pierden confianza en los mecanismos de protección, disminuye la denuncia de infracciones, y al final se erosiona la capacidad preventiva y correctiva del Estado en las relaciones de consumo. El resultado sería un debilitamiento estructural del régimen de defensa del consumidor, lo que contraviene no solo los principios constitucionales, sino también los compromisos internacionales de Costa Rica en materia de acceso a la justicia y protección de derechos humanos.

Por estas razones, el presente trabajo asume la tarea de analizar de manera crítica y sistemática si, la Ley N.º 10360 ha incidido positivamente en la celeridad procesal y en el acceso a la justicia en los procedimientos tramitados por la CNC. La investigación se desarrolla bajo la convicción de que esta etapa inicial de aplicación es decisiva, pues constituye el momento idóneo para identificar fortalezas y debilidades, corregir deficiencias, evitar la consolidación de vacíos normativos y formular propuestas que fortalezcan la eficacia del sistema. La investigación, en consecuencia, se presenta no solo como un aporte académico al estudio del Derecho Procesal Administrativo y del Derecho de Protección al Consumidor, sino también, como un insumo práctico que puede servir para la toma de decisiones en materia de política pública, consolidando un sistema de protección al consumidor que responda de manera real y efectiva a las exigencias contemporáneas.

En cuanto a investigaciones previas, puede señalarse que de manera directa sobre el objeto de estudio existe el trabajo de Morera (2025), titulado “Del procedimiento especial del consumidor”, desarrollado en la Universidad Libre de Derecho bajo la dirección del profesor Óscar Eduardo González Camacho. Este análisis se concentra en la evolución histórica y regulatoria del procedimiento de protección al consumidor, prestando particular atención a las primeras resoluciones dictadas tras la entrada en vigor de la Ley N.º 10360. Morera concluye, que la reforma constituye un avance significativo en términos normativos y que el principio de celeridad procesal se erige como garantía central para la tutela de los derechos de las personas consumidoras, aunque advierte que persisten limitaciones en la práctica administrativa que requieren seguimiento y ajustes.

Previo a la promulgación de dicha normativa, destacan aportes como el de Weinstok (2022), *Institucionalidad y procedimientos de protección de los derechos del consumidor*, publicado por la Academia de Centroamérica. En este estudio se examina la capacidad institucional de la CNC y de la DAC, señalando falencias estructurales y procedimentales tales como la lentitud en la tramitación, el exceso de formalismos y la dificultad para ejecutar resoluciones administrativas. El autor concluye que estas debilidades reducían de manera significativa la efectividad del acceso a la justicia y justificaban la necesidad de una reforma integral del sistema de protección al consumidor.

De esta manera, los antecedentes muestran que el problema que aquí se aborda ya había sido advertido en la literatura jurídica nacional, tanto en lo que respecta a las deficiencias del modelo previo como a la necesidad de valorar críticamente la eficacia de la reforma recién promulgada. Si bien se cuenta con investigaciones que han documentado la importancia de fortalecer la celeridad procesal y el acceso a la justicia, aún no existen estudios exhaustivos que comparen de manera empírica la aplicación del procedimiento antes y después de la Ley N.º 10360. Precisamente, este vacío refuerza la pertinencia del presente trabajo, el cual se propone aportar un análisis crítico y actualizado sobre el impacto real de la reforma en la práctica administrativa de la CNC en el período 2023-2025.

Si bien en Costa Rica ya se han realizado investigaciones que documentan las deficiencias del procedimiento ordinario en materia de consumo y que reconocen la importancia de la reforma introducida por la Ley N.º 10360, subsiste una falta de análisis que limita la comprensión integral del problema. Dichos estudios han tenido el mérito de describir los fundamentos normativos de la reforma y de resaltar el principio de celeridad como una

garantía esencial, pero no han ido más allá en cuanto a la evaluación empírica de su aplicación concreta. Hasta el momento, los aportes existentes se concentran principalmente en dos vertientes: por un lado, diagnósticos institucionales y doctrinales sobre las debilidades de la Ley N.º 7472 y la necesidad de transformarla; y por otro, reflexiones iniciales sobre los alcances teóricos de la Ley N.º 10360. Sin embargo, lo que no se ha desarrollado con suficiente profundidad es un estudio comparativo que permita determinar si los objetivos de la reforma se han cumplido en la práctica administrativa.

El aspecto poco estudiado que se pretende abordar en esta investigación consiste precisamente en analizar de manera crítica y empírica el impacto de la reforma en el periodo comprendido entre 2023 y 2025. Este marco temporal es particularmente significativo porque permite comparar la etapa inmediata a la entrada en vigor de la Ley N.º 10360 con un momento más consolidado de su implementación. De este modo, es posible valorar no solo los efectos iniciales de la reforma, sino también los ajustes y retos que surgen con el tiempo en la práctica institucional. El vacío identificado radica en la ausencia de evidencia que demuestre con datos y con análisis concreto si la reforma ha producido mejoras reales en términos de reducción de plazos, simplificación de trámites y efectividad en la resolución de las denuncias.

Este trabajo, buscará evaluar cómo se ha aplicado y cuáles han sido sus resultados. El enfoque comparativo permitirá determinar si la CNC ha logrado agilizar la resolución de casos y ofrecer un acceso a la justicia más oportuno, o si, por el contrario, las limitaciones estructurales y los formalismos continúan reproduciéndose a pesar de los cambios legislativos. De esta manera, la investigación no solo responde a un interés académico, sino que se proyecta como un aporte práctico al debate sobre la efectividad de la justicia administrativa en materia de consumo.

En cuanto a lo que se espera lograr, los objetivos de este estudio son múltiples y complementarios. En primer lugar, se busca evaluar empíricamente la eficacia del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor en relación con la celeridad procesal, lo que implica analizar la duración de la tramitación de las denuncias, y la manera en que se aplican los plazos establecidos por la normativa.

Este análisis permitirá verificar si la Ley N.º 10360 ha tenido un efecto real en la reducción de la mora procesal. En segundo lugar, se pretende identificar las fortalezas y

debilidades de la reforma en su implementación práctica, lo que implica no solo destacar los avances alcanzados, sino también señalar los obstáculos que persisten y que requieren atención.

En tercer lugar, se espera proponer mejoras normativas y administrativas que fortalezcan la eficacia del procedimiento, de manera que el acceso a la justicia de las personas consumidoras sea cada vez más efectivo. Finalmente, la investigación aspira a aportar insumos técnicos tanto a la CNC como al MEIC y al Poder Legislativo, con el propósito de que sus hallazgos puedan servir para mejorar la política pública de protección al consumidor en Costa Rica.

La relevancia de este propósito se justifica en la necesidad de evitar que los problemas actuales se consoliden en deficiencias permanentes. Si las falencias de la Ley N.º 10360 no son estudiadas en este momento inicial de aplicación, existe el riesgo de que se transformen en vicios jurídicos y vacíos normativos difíciles de corregir en el futuro, como se mencionó anteriormente. Además, se corre el riesgo de que las personas consumidoras continúen enfrentando procedimientos lentos e inaccesibles, que la brecha entre consumidores y proveedores se mantenga y que la CNC pierda legitimidad como órgano garante de los derechos de los ciudadanos. En este sentido, la investigación cobra especial importancia al situarse en el momento oportuno para evaluar los efectos de la reforma y formular recomendaciones concretas que permitan mejorar el sistema.

El vacío de investigación identificado consiste en la falta de un análisis comparativo y empírico que contraste la aplicación del procedimiento administrativo ordinario antes y el procedimiento especial de protección al consumidor, reforma introducida por la Ley N.º 10360. Con ello, la investigación se erige como un esfuerzo por vincular el ámbito académico con la práctica institucional, en aras de analizar si se está siguiendo un modelo de justicia administrativa más ágil, equitativo y accesible para todos los ciudadanos.

Desde esta perspectiva, el análisis no debe limitarse a verificar si la Ley N.º 10360 es técnicamente adecuada en el plano normativo, sino a determinar si su implementación institucional ha sido suficiente para producir resultados reales. En ese sentido, interesa establecer cuáles obstáculos inciden con mayor peso en la eficacia del procedimiento especial de protección al consumidor, particularmente en materia de recurso humano, diseño institucional, capacitación, gestión del flujo de trabajo y cultura administrativa. Asimismo, resulta necesario valorar si una reducción de plazos, aun cuando no suprima por sí misma las

garantías del debido proceso, podría generar riesgos de una celeridad meramente formal cuando no vaya acompañada de control de calidad decisoria, adecuada motivación de las resoluciones y fortalecimiento técnico del personal encargado de instruir y resolver los asuntos.

### ***1.1.1 Hipótesis***

La presente investigación parte de la hipótesis de que la reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360 ha contribuido a mejorar la celeridad procesal y a fortalecer el acceso a la justicia en los procedimientos tramitados ante la Comisión Nacional del Consumidor, en comparación con el modelo ordinario aplicado con anterioridad. No obstante, se sostiene que dicho impacto no depende exclusivamente de la corrección técnica de la norma, sino también de factores estructurales e institucionales, tales como la disponibilidad de recurso humano, la capacitación de los operadores jurídicos, la organización interna de la Comisión Nacional del Consumidor y de la Dirección de Apoyo al Consumidor, la cultura administrativa y la capacidad tecnológica para implementar adecuadamente el nuevo modelo. En consecuencia, aunque la reforma cumple en términos normativos con el propósito de simplificar trámites, reducir plazos y reforzar la ejecutoriedad de las resoluciones, su efectividad práctica es progresiva y puede verse limitada por obstáculos institucionales que impidan una tutela materialmente pronta, cumplida y de calidad.

## **Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo General***

Analizar el impacto de la implementación del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor establecido mediante la reforma en la Ley N.º 10360 en cuanto a la celeridad procesal de los casos tramitados ante la Comisión Nacional del Consumidor, mediante la comparación en un periodo determinado que abarca los años 2023 y 2025.

### ***1.2.2 Objetivos Específicos***

- a. Describir los principales cambios introducidos con el procedimiento especial de protección al consumidor, tras la entrada en vigencia de la Ley N.º 10360, a partir del año 2023.
- b. Evaluar los cambios introducidos por la reforma en lo referente a las etapas, plazos y principios que informan el procedimiento especial de protección al consumidor, y su

impacto en la celeridad procesal, comparando los modelos aplicados en el periodo específico 2023 al 2025.

- c. Valorar si el nuevo procedimiento especial de protección al consumidor responde adecuadamente a las necesidades institucionales y ciudadanas, o si requiere ajustes normativos o estructurales.
- d. Comparar las garantías procesales ofrecidas en el procedimiento especial frente al procedimiento administrativo ordinario, con énfasis en el principio del debido proceso y el derecho de defensa.

### **1.3 Justificación**

El estudio de la Ley N.º 10360, denominada “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, se justifica en múltiples planos: jurídico, institucional, social y académico. Desde su promulgación en 2023, esta normativa introdujo reformas significativas creando un procedimiento especial de protección al consumidor con el propósito de fortalecer la celeridad procesal y garantizar un acceso más efectivo a la justicia para los consumidores. No obstante, la sola existencia de una reforma legal no asegura de por sí su eficacia ni su cumplimiento en la práctica. Por ello, resulta indispensable someter a análisis crítico la aplicación de la ley, particularmente en la etapa temprana de su implementación, a fin de determinar si las innovaciones introducidas han logrado superar las debilidades históricas del modelo anterior o si, por el contrario, persisten limitaciones estructurales que afectan la tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras.

En este sentido, la investigación reviste especial importancia porque se ubica en un momento crucial de consolidación del nuevo marco normativo. El periodo 2023–2025 constituye una ventana de observación privilegiada para examinar los primeros resultados de la puesta en práctica del procedimiento especial de protección al consumidor introducida por la Ley N.º 10360 y compararlos con los resultados del procedimiento administrativo ordinario regulado previamente por la Ley N.º 7472 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC. Esta comparación empírica permitirá medir el grado de cumplimiento de los principios de celeridad y acceso a la justicia, elementos que, de acuerdo con la doctrina y la jurisprudencia constitucional, son condiciones sine qua non para que exista una verdadera tutela judicial y administrativa efectiva. Evaluar los resultados de la reforma en este periodo inicial no solo aporta información relevante para la academia, sino que también, ofrece un insumo valioso

para la toma de decisiones institucionales y legislativas orientadas a perfeccionar el sistema de protección al consumidor.

La relevancia social del tema es innegable. En el marco de las relaciones de consumo, las personas consumidoras se encuentran en una posición de vulnerabilidad frente a los proveedores de bienes y servicios, situación que justifica la existencia de un régimen especial de protección. Si los procedimientos administrativos destinados a tutelar sus derechos no cumplen con los principios de celeridad y eficacia, esa vulnerabilidad se ve profundizada y el acceso a la justicia se convierte en una mera formalidad vacía de contenido. En otras palabras, un procedimiento lento y poco accesible, equivale a una denegación de justicia en la práctica. Por ello, investigar si la Ley N.º 10360 ha contribuido a corregir estas deficiencias representa un aporte concreto a la defensa de los derechos de un sector históricamente desprotegido en las dinámicas de mercado.

El trabajo también se justifica desde la perspectiva institucional; la CNC y la DAC órgano sustantivo del MEIC son los encargados de aplicar la normativa y, por ende, de materializar en la práctica los fines de la reforma. Contar con un análisis empírico sobre la eficacia del procedimiento reformado permitirá evaluar de manera objetiva su desempeño, identificar fortalezas y debilidades, y diseñar estrategias de mejora. En un contexto en el que los recursos institucionales suelen ser limitados y la demanda de servicios va en aumento, disponer de estudios técnicos resulta fundamental para orientar decisiones que optimicen la gestión administrativa, fortalezcan la legitimidad institucional y orienten de una mejor forma la política pública de protección al consumidor en nuestro país.

En el plano académico, la investigación contribuye a enriquecer el conocimiento científico en un campo que ha sido escasamente estudiado en Costa Rica. Aunque existen diagnósticos generales sobre la importancia de la celeridad procesal y estudios previos sobre las debilidades de la Ley N.º 7472, aún no se cuenta con investigaciones exhaustivas que evalúen de forma comparada la eficacia del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor tras la entrada en vigor de la Ley N.º 10360. Esta situación constituye una ventana de oportunidad para la investigación en abono al desarrollo de la doctrina en Derecho Procesal Administrativo y del Derecho de Protección al Consumidor, dos ramas que requieren constante actualización para responder a las transformaciones de las relaciones de mercado y a las demandas de la sociedad contemporánea. La presente tesis, al abordar este vacío, se proyecta como un aporte sustantivo que combina rigor académico con utilidad práctica.

El estudio también genera aportes específicos que justifican su pertinencia. En el ámbito empírico, ofrecerá un diagnóstico objetivo sobre la eficacia del procedimiento reformado en el periodo 2023–2025, lo que permitirá constatar si realmente se han reducido los tiempos de tramitación y simplificado los trámites. En lo propositivo, formulará recomendaciones orientadas a perfeccionar tanto la gestión institucional como la normativa vigente, contribuyendo a que el acceso a la justicia de los consumidores sea cada vez más real y efectiva. En lo comparativo, aportará evidencia que podrá ser utilizada en futuros estudios nacionales y regionales, contribuyendo al desarrollo de investigaciones en Derecho Procesal Administrativo y en el Derecho de Protección al Consumidor. Finalmente, en lo estratégico, fortalecerá el marco jurídico costarricense al ofrecer insumos que podrán ser aprovechados por el Poder Legislativo y las instituciones competentes para impulsar nuevas reformas o ajustes de política pública en materia de protección al consumidor.

La pertinencia del tema en este momento histórico resulta evidente. La Ley N.º 10360 se encuentra en plena fase de implementación, lo cual constituye un punto de inflexión para el sistema de protección al consumidor en Costa Rica. Evaluar su impacto en este periodo temprano es fundamental, pues permite realizar ajustes oportunos antes de que posibles deficiencias se consoliden en vicios jurídicos o vacíos normativos de difícil corrección. Postergar este análisis equivaldría a renunciar a la posibilidad de incidir positivamente en el desarrollo de la normativa, consolidando un modelo procedimental que, en caso de resultar ineficaz, afectaría durante años la tutela de los derechos de las personas consumidoras.

Asimismo, la investigación responde a una necesidad simultánea institucional, social y académica. Es institucional, porque provee a la CNC y la DAC como órgano sustantivo del MEIC, de herramientas técnicas para evaluar la aplicación de la ley y mejorar su gestión. Es social, porque beneficia directamente a los consumidores, al promover un sistema de justicia administrativa más ágil, accesible y confiable. Y es académica, porque contribuye a la producción científica sobre el Derecho de Protección al Consumidor y el Derecho Procesal Administrativo en Costa Rica, fortaleciendo la formación de futuros profesionales y enriqueciendo el debate doctrinal.

No investigar este tema tendría consecuencias negativas de largo alcance. El desconocimiento sobre la eficacia real de la Ley N.º 10360 podría perpetuar problemas estructurales como las dilaciones indebidas, los formalismos excesivos y las barreras de acceso que históricamente han limitado la tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

Además, se perdería la oportunidad de generar propuestas técnicas que fortalezcan la gestión institucional y la política pública en materia de consumo. Todo ello podría derivar en un debilitamiento de la confianza ciudadana en los mecanismos de protección y, en última instancia, en una erosión de la legitimidad del Estado social y democrático de derecho costarricense.

La investigación se justifica porque responde a la necesidad de verificar si la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 ha cumplido con los objetivos que motivaron su aprobación y si ha logrado mejorar la celeridad procesal y el acceso a la justicia en los procedimientos administrativos de consumo. El trabajo busca llenar un vacío de investigación, aportar conocimiento empírico y propositivo, beneficiar a los distintos sectores implicados y contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad y de la política pública en Costa Rica. En definitiva, se trata de un esfuerzo académico que, al mismo tiempo, tiene un impacto social, institucional y legislativo, orientado a consolidar un modelo de protección al consumidor más ágil, equitativo y eficaz.

#### **1.4 Antecedentes**

El análisis de la celeridad procesal y el acceso a la justicia en materia de consumo ha sido objeto de diversas investigaciones tanto en el ámbito nacional como internacional, las cuales constituyen un marco de referencia esencial para comprender la relevancia de la problemática y, al mismo tiempo, evidencian las limitaciones que justifican la presente investigación.

Desde la perspectiva constitucional peruana, la protección del consumidor ha sido reconocida expresamente como un deber del Estado; sin embargo, la doctrina ha advertido que dicho reconocimiento no garantiza, por sí mismo, una tutela efectiva de los derechos involucrados. En este sentido, Quinteros (2021) sostiene que, si bien el artículo 65 de la Constitución Política del Perú regula de forma clara la defensa de los intereses de los consumidores, “la mayoría de los estudios sobre este tema han sido principalmente analizados desde el derecho administrativo”, lo que ha limitado su desarrollo desde una óptica constitucional integral (p. 280). Esta situación ha generado una brecha entre el reconocimiento normativo del derecho del consumidor y su concreción práctica, evidenciando la necesidad de mecanismos institucionales y procedimentales que permitan una protección real y efectiva.

Asimismo, el análisis de la jurisprudencia constitucional demuestra que la protección del consumidor no puede entenderse como un mandato meramente declarativo. Al examinar los pronunciamientos del Tribunal Constitucional peruano, Quinteros (2021) destaca que dicho órgano ha definido al consumidor como “el fin de toda actividad económica”, enfatizando que su tutela debe proyectarse en actuaciones estatales concretas que garanticen el acceso efectivo a la justicia (pp. 281–282).

No obstante, el propio desarrollo jurisprudencial revela que la efectividad de esta protección se ve condicionada por debilidades institucionales y procedimentales, lo que pone de manifiesto que el reconocimiento constitucional de los derechos del consumidor requiere ser acompañado de estructuras funcionales capaces de hacerlos exigibles en la práctica. En este sentido, la experiencia peruana resulta ilustrativa: la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece un marco normativo integral, y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) actúa como autoridad especializada encargada de garantizar la tutela efectiva de estos derechos.

A nivel de organismos internacionales, diagnósticos de la UNCTAD (2022) y de la Global Privacy Assembly han señalado que la garantía de acceso a la justicia en materia de consumo requiere una combinación de elementos: instituciones con independencia técnica, recursos humanos y financieros suficientes, procesos simplificados y la incorporación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC), tales como la mediación y la conciliación, que favorecen soluciones más ágiles y satisfactorias para la ciudadanía. Estos aportes refuerzan la idea de que la protección efectiva del consumidor no puede descansar únicamente en tribunales o comisiones, sino que demanda un ecosistema institucional fortalecido y flexible.

En el plano doctrinal, destaca la obra de Gordillo, quien en su Tratado de Derecho Administrativo sostiene que el procedimiento administrativo debe articularse en torno a principios como la legalidad, la imparcialidad, el debido proceso y la celeridad. Para este autor, la rapidez en la resolución de los casos no es un principio accesorio, sino una garantía fundamental que refuerza la efectividad de los derechos. La doctrina de Gordillo ha permeado en gran parte de América Latina, consolidando la noción de que la celeridad procesal debe entenderse como una obligación de la administración y no simplemente como un ideal de eficiencia.

En el contexto costarricense, la Sala Constitucional ha desarrollado una jurisprudencia robusta en torno al derecho a una justicia pronta y cumplida. En reiteradas resoluciones, ha señalado que la mora procesal constituye una forma de denegación de justicia y, por tanto, una vulneración de derechos fundamentales. Este criterio ha sido determinante para obligar tanto a tribunales como a órganos administrativos a resolver en plazos razonables, configurando así la celeridad como un mandato constitucional, tal como se menciona en la Resolución N° 2024001446, que cita:

No puede obviar el Juzgado de la primera instancia que la Sala Constitucional en su Voto N° 2022001013 del doce de enero de dos mil veintidós, dijo expresamente "Sobre el derecho a una justicia pronta y cumplida. El artículo 41 de la Constitución Política estipula: "Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes". En igual sentido, el artículo 8° de la Convención Americana de Derechos Humanos, suscrita en San José el 22 de noviembre de 1969 indica: "Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la substanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter". De lo anterior se colige que la Administración de Justicia está obligada a resolver en un plazo razonable los asuntos que le son planteados. El artículo 41 de la Constitución Política -antes transcrito-, no ha constitucionalizado un derecho a los plazos, sino el derecho fundamental de toda persona a que su causa sea resuelta dentro de un plazo razonable, lo que ha de ser establecido en cada caso concreto, atendiendo a la complejidad del asunto, la conducta endoprosesal de los litigantes y de las autoridades accionadas, así como las particularidades de cada tipo de proceso...

Asimismo, diferentes estudios nacionales han diagnosticado debilidades históricas en la institucionalidad de consumo. Weinstok (2022), en su investigación, destacó que la Ley N.º 7472, aunque representó un hito normativo en la protección al consumidor, se vio limitada en su aplicación práctica debido a la lentitud de los procedimientos, el exceso de formalismos y la baja ejecutoriedad de las resoluciones de la CNC. Dichas deficiencias evidenciaron la necesidad de una reforma procesal que modernizara el sistema y fortaleciera la tutela de los derechos de los consumidores.

Más recientemente, Morera (2025), en su trabajo académico analizó las primeras resoluciones dictadas bajo la Ley N.º 10360, concluyendo que, si bien la reforma introdujo innovaciones sustantivas como la simplificación de trámites y el mayor uso de audiencias, su impacto real todavía debe evaluarse en el mediano plazo. Este trabajo resalta que la celeridad procesal, lejos de ser un principio formal, constituye un eje central para garantizar la efectividad de la protección al consumidor.

En cuanto a las metodologías empleadas, se identifican tres enfoques predominantes: (1) el análisis doctrinal y jurisprudencial, que ha permitido delimitar el contenido del principio de celeridad y su exigibilidad en el marco del debido proceso; (2) los estudios comparativos de implementación normativa, como en Perú, que muestran que los cambios legales requieren acompañarse de reformas institucionales y culturales; y (3) los diagnósticos institucionales y estudios empíricos, como los realizados sobre la CNC en Costa Rica, que identifican cuellos de botella tales como la sobrecarga de expedientes, la insuficiencia tecnológica y las limitaciones de capacitación del personal.

Pese a estos aportes, persisten limitaciones notorias en la literatura existente. En primer lugar, existe un predominio de estudios normativos y teóricos, con escasa evidencia empírica que mida con precisión el impacto de las reformas en los plazos de tramitación. En segundo lugar, se carece de análisis comparativos sistemáticos que permitan observar la evolución de la CNC antes y después de la entrada en vigor de la Ley N.º 10360. En tercer lugar, pocos trabajos han incorporado la percepción de los usuarios y de los funcionarios responsables de aplicar la normativa, lo que reduce la comprensión del problema desde la experiencia práctica. Finalmente, la diversidad de contextos nacionales limita la posibilidad de extrapolar resultados, lo que resalta la importancia de estudios situados en la realidad costarricense.

En este marco, la presente investigación se distingue porque realiza un análisis comparativo temporal específico entre 2023 y 2025, con el objetivo de medir de manera empírica el impacto de la Ley N.º 10360 en los procedimientos especiales ordinarios de la CNC. A diferencia de estudios previos centrados en diagnósticos generales o en el análisis normativo, este trabajo incorpora un enfoque mixto que combina la revisión documental con la recolección de datos estadísticos y de percepciones de actores involucrados, lo que permitirá determinar con mayor objetividad si la reforma ha cumplido con los fines de celeridad y acceso a la justicia. Asimismo, busca generar propuestas prácticas y normativas que contribuyan directamente al fortalecimiento institucional del sistema de protección al consumidor en Costa Rica, superando así las limitaciones de la literatura existente y aportando un insumo valioso tanto para la academia como para la política pública.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1 Reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360

#### *2.1.1 Contenido de la reforma: Artículos modificados o añadidos*

La promulgación de la Ley N.º 10360, denominada “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, significó un cambio trascendental en el régimen jurídico costarricense en materia de consumo. Esta normativa vino a reformar la Ley N.º 7472, “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” de 1994, con el objetivo de reforzarla y superar las limitaciones legales y procedimentales que habían sido identificadas tanto por la doctrina como por la práctica institucional.

El procedimiento regulado en la Ley N.º 7472, fundamentado en el procedimiento ordinario de la LGAP, aunque en su momento representó un hito en la protección de los derechos de las personas consumidoras, se caracterizó por los plazos extensos, por las notificaciones complicadas, por ser un procedimiento que se manejó en expediente físico, por grabar en cassette las audiencias y por las transcripciones de las comparencias, por contar con una capacidad instalada limitada, por mencionar algunos ejemplos y esto, con el tiempo se tradujo en un procedimiento lento en la tramitación de expedientes, Otros aspectos serían, la debilidad en la ejecutoriedad de las resoluciones de la CNC, pues el consumidor podía acudir a la sede judicial a reclamar el derecho adquirido en sede administrativa, pero esto conllevaba iniciar el proceso de “cero”. No menos importante, tenemos la falta de adaptación tecnológica, lo que generaba un serio obstáculo para el acceso real y oportuno a la justicia, aunque, como se indicó anteriormente, a partir del año 2015 se implementó el sistema de expediente electrónico, el cual amplió sustancialmente la cobertura y accesibilidad de los procedimientos administrativos en materia de consumo, esta herramienta supuso un paso decisivo hacia la modernización tecnológica de la DAC como Unidad Técnica de Apoyo a la CNC.

Gracias a su implementación, las personas consumidoras pueden presentar sus denuncias sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas, gestionando sus trámites desde cualquier parte del país por medios electrónicos, lo que fortalece el principio de acceso efectivo a la justicia administrativa. Frente a ese escenario, la Ley N.º 10360 introdujo reformas sustantivas, modificando y añadiendo artículos que colocan en el centro de la discusión el principio de celeridad procesal, la efectividad de las resoluciones administrativas y la necesidad de garantizar un acceso a la justicia material y no meramente formal.

Uno de los cambios trascendentales que incorporó esta reforma fue el reconocimiento de la ejecutoriedad inmediata de las resoluciones administrativas de la CNC en el artículo 64 bis. En el régimen previo, las decisiones emitidas por este órgano carecían de esta fuerza ejecutiva, por lo que las personas consumidoras debían iniciar un nuevo proceso judicial para exigir su cumplimiento, lo que constituía una doble carga procesal y una verdadera barrera para la protección efectiva de sus derechos. Con la nueva normativa, las resoluciones firmes dictadas por la CNC se convierten en títulos ejecutivos, directamente exigibles ante el Poder Judicial sin necesidad de un proceso declarativo adicional.

Esta modificación responde a la idea planteada en la doctrina de Cappelletti y Garth (1978), quienes sostienen que el acceso a la justicia implica no solo el reconocimiento formal de los derechos, sino también la existencia de mecanismos eficaces para hacerlos exigibles en la práctica. De igual forma, Mora (2023) ha señalado que este cambio dota a la CNC de una función real de tutela y no únicamente declarativa, acercando al sistema costarricense a los estándares internacionales en materia de protección del consumidor.

Otro de los aportes esenciales de la Ley N.º 10360 fue la incorporación obligatoria de medios electrónicos para efectos de notificación. El artículo 56 reformado establece que todo proveedor debe designar un representante y un correo electrónico oficial para atender notificaciones de manera inmediata, lo cual pretende evitar retrasos injustificados derivados de notificaciones físicas y eliminar prácticas dilatorias por parte de las empresas. Según Barahona et al. de Consortium Legal (2024), este cambio constituye un paso firme hacia la modernización tecnológica del procedimiento, adaptándolo a las exigencias de la era digital y reforzando la transparencia. Además, desde la perspectiva del garantismo procesal defendido por Ferrajoli (2001), esta medida tiene un trasfondo más profundo: garantizar que las personas consumidoras no enfrenten desigualdades estructurales que les impidan hacer efectivos sus derechos, al eliminar barreras burocráticas y agilizar la comunicación entre la CNC y los proveedores.

En consecuencia, la Ley N.º 10360 incorporó de manera expresa principios procesales como la celeridad, la economía procesal, la eficacia, la intermediación y la concentración. Estos principios, ya reconocidos en el artículo V del Título Preliminar del Código Procesal Civil, pasaron a convertirse en guías interpretativas obligatorias en los procedimientos administrativos de consumo. Su inclusión refuerza la idea de que las actuaciones administrativas deben realizarse en plazos razonables y sin formalismos innecesarios, garantizando un acceso efectivo a la justicia.

La Sala Constitucional de Costa Rica ha sostenido que la mora judicial y las dilaciones injustificadas vulneran el derecho a una justicia pronta y cumplida, lo cual refleja el contenido constitucional del debido proceso y de la tutela judicial efectiva. Este tribunal declaró que la mora judicial infringe el derecho fundamental a un proceso sin dilaciones indebidas, afirmó que el retardo injustificado en dictar sentencia constituye una violación directa del derecho a justicia pronta y cumplida, sin que la sobrecarga de trabajo judicial pueda justificar dicha dilación. 2007-001869; 2011-13766, 2012-07389;25-019091-0007; 25-022750-0007 .

En lo que respecta a los plazos de prescripción y al régimen sancionatorio, la reforma amplió el tiempo disponible para que las personas consumidoras puedan denunciar en términos generales. Los seis meses para accionar ante la CNC es, sin lugar a duda, una garantía más para las personas consumidoras, incluso ese plazo se puede ampliar por seis meses más, otro hecho positivo para la tutela de los derechos de los consumidores en nuestro país.

Otro aspecto, es el artículo 53 inciso i; con el tema de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, salvo los de carácter financiero, pues esta infracción no la podían denunciar de previo a la reforma legal, pues la CNC carecía de competencia para conocerlas y establecer si pudieren ser consideradas abusivas según lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley N°7472. Así las cosas, de previo a la reforma las personas consumidoras tenían que acudir al proceso sumario dispuesto en el numeral 46 de la Ley de cita, por lo tanto, cabe advertir que esta es una reforma novedosa al ampliar la competencia de la CNC para conocer y decidir sobre el contenido de este tipo de cláusulas que definitivamente violentan los derechos de las personas consumidoras, siendo entonces en la actualidad, una opción válida denunciar en sede administrativa su anulación.

Aunado a esto, se puede mencionar otro hito que marca la modificación de la Ley N° 10360, es el fortalecimiento del régimen sancionatorio en los artículos 57 y 59, aumentan las multas y se introducen criterios de graduación más claros (gravedad, reincidencia, reparación al consumidor), reforzando el carácter preventivo y disuasorio de las sanciones.

Asimismo, se redefinieron los criterios para graduar las sanciones, de forma que resulten más proporcionales y disuasorias, fortaleciendo el carácter preventivo del sistema administrativo. La Procuraduría General de la República (2011) había advertido en el pasado que plazos exigüos en los procedimientos administrativos podían convertirse en un obstáculo injustificado para el acceso a la justicia, y precisamente, la reforma pretende corregir esas

limitaciones. El nuevo esquema sancionatorio no solo castiga la conducta infractora, sino que busca desincentivar prácticas abusivas en el mercado, reforzando la buena fe y la transparencia en las relaciones de consumo.

Finalmente, la Ley N.º 10360 convierte la fase oral en excepcional en el procedimiento especial de protección al consumidor, este se torna esencialmente escrito con plazos extremadamente cortos; el objetivo de esta innovación es reducir trámites y agilizar la resolución de los casos.

El contenido de la reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360 puede agruparse en tres grandes ejes: primero, el fortalecimiento de la CNC como órgano garante, dotado de resoluciones ejecutivas; segundo, la modernización procedimental se hizo obligatorio el uso de medios electrónicos para notificaciones, adaptado al sistema de trámite de expediente electrónico implementado en el 2015, la simplificación de trámites y la oralidad procesal; y tercero, la garantía reforzada de principios procesales.

Estos principios se mencionan en el artículo 86 del reglamento N.º 37899-MEIC que cita: “-Principios. En la tramitación de los procedimientos ante la CNC se seguirán los siguientes principios: búsqueda de la verdad real, celeridad, gratuidad, informalismo, intermediación de la prueba, derecho de defensa, simplicidad y buena fe.” y la adecuación de los plazos y sanciones para garantizar un acceso más real y efectivo a la justicia.

Esta reforma, al mismo tiempo que responde a las falencias históricas del modelo anterior, refleja una convergencia entre el derecho internacional, la doctrina garantista y las necesidades prácticas de la ciudadanía costarricense. Se trata de un paso firme hacia la consolidación de un modelo administrativo que no solo sanciona, sino que también repara, educa y previene, en consonancia con los estándares internacionales de tutela de los derechos de las personas consumidoras.

### ***2.1.2 Cambios en los plazos: Parte de la reducción o aplicación de términos procesales***

La regulación de los plazos procesales constituye un componente central de cualquier sistema de justicia, pues de su correcta configuración depende que los derechos reconocidos en abstracto se hagan efectivos en la práctica. En el ámbito del Derecho de Protección al Consumidor costarricense, la experiencia con la Ley N.º 7472 era que tenía una referencia al procedimiento ordinario de la LGAP, mismo que se adaptó para tramitar las denuncias de los

consumidores en sede administrativa, pero mostró que los plazos se tornaban largos e imprecisos, por lo que, con el tiempo se evidenció que constituía una verdadera barrera para el acceso a la justicia y evidencia una necesidad, la de contar con un procedimiento especial de protección al consumidor. Entonces, la realidad que se tenía era que, las denuncias interpuestas por las personas consumidoras podían tardar meses en ser admitidas, las pruebas eran evacuadas de manera fragmentada en trámites físicos sucesivos, y las resoluciones de las denuncias se emitían con retrasos significativos que en promedio tardaban tres años para ser resueltas. Este fenómeno configuraba lo que la doctrina y la jurisprudencia han denominado una mora procesal estructural, incompatible con el principio constitucional de justicia pronta y cumplida.

La Sala Constitucional ha señalado en múltiples sentencias, según CIJUL, en el documento llamado Jurisprudencia sobre el principio de justicia pronta y cumplida; que el retardo injustificado en los procesos judiciales y administrativos constituye una forma de denegación de justicia y, por tanto, una vulneración de derechos fundamentales (Sala Constitucional, 2014).

En lo que concierne al derecho a la justicia pronta y cumplida, estatuido en el artículo 41 de la Constitución Política, la Sala debe juzgar las causas de los atrasos judiciales a fin de comprobar si el órgano jurisdiccional ha empleado la requerida diligencia para acatar ese mandamiento constitucional. Lo anterior, por cuanto resulta evidente que la duración excesiva e injustificada de los procesos judiciales implica una clara violación a ese principio.

En cada caso, la Sala debe analizar casuísticamente la complejidad del asunto, la conducta de los litigantes y de las autoridades, debiendo acogerse el recurso únicamente cuando la demora imputable al juzgado exceda las pautas y márgenes ordinarios en el tipo del proceso de que se trata. En dicha sentencia el órgano constitucional declaró con lugar parcialmente el reclamo y condenó al Estado a Pagar daños y perjuicios (cfr. voto N° 13766-2011 de las 4:21 horas del 11 de octubre de 2011). En esa línea, el problema de los plazos procesales no es meramente técnico, sino que adquiere una dimensión

constitucional y de derechos humanos: el derecho a ser oído y obtener una resolución en tiempo razonable forma parte esencial del debido proceso.

Ante este panorama, la Ley N.º 10360 vino a introducir cambios sustanciales en materia de plazos, con el propósito declarado de evitar las dilaciones indebidas y oficializar un procedimiento especial en sede de consumo. Según la exposición de motivos en el proyecto de ley (Asamblea Legislativa, 2023), uno de los principales objetivos era

(...) lograr la reducción de la mora administrativa mediante la fijación de términos claros, perentorios y adecuados al volumen de casos que conoce la CNC, de manera que se garantice a la ciudadanía la resolución de sus denuncias en un plazo razonable  
(...)

En esta línea, uno de los ajustes más relevantes introducidos por la reforma se relaciona directamente con los plazos aplicables a las etapas iniciales del procedimiento administrativo, en particular aquellos vinculados al análisis de admisibilidad, la prevención para la subsanación de defectos y la eventual inadmisión de la denuncia. Bajo el régimen anterior, dichas actuaciones se desarrollaban en un contexto normativo caracterizado por una valoración no inmediata de términos perentorios claramente definidos, lo que otorgaba amplios márgenes de discrecionalidad temporal a la Administración generaba una tramitación lenta y favorecía dilaciones en la fase inicial del trámite, incluso antes de la apertura formal del procedimiento.

El marco normativo vigente, evidencia un cambio de enfoque, al establecer reglas más precisas y exigentes respecto del deber de actuación diligente desde el inicio del procedimiento. En particular, el Reglamento actual introduce parámetros temporales y obligaciones concretas que buscan ordenar estas primeras etapas, reducir la incertidumbre procesal y garantizar una respuesta oportuna a las personas consumidoras. Este ajuste normativo resulta especialmente relevante, en tanto las fases de admisibilidad y subsanación constituyen verdaderos filtros de acceso al procedimiento, cuyo manejo ineficiente impacta directamente en la duración total del trámite y en la efectividad de la tutela administrativa. En este contexto, resulta pertinente transcribir el artículo 91 del Reglamento vigente, a fin de apreciar con mayor claridad el alcance de las disposiciones actualmente aplicables.

Artículo 91.-Admisibilidad, subsanación y rechazo. Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva, o no cumpla con los requisitos, se prevendrá al denunciante que corrija o complete los defectos, para lo cual se le otorgará un plazo no mayor a cinco días hábiles.

De no corregirlos o completarlos en ese plazo, o bien la denuncia sea inadmisibile, serán rechazadas de plano por la UTA, de conformidad con el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.

Contra la resolución que rechaza una denuncia, únicamente procede el recurso de apelación, que deberá ser interpuesto dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la transmisión electrónica de la notificación, y éste será conocido por la CNC.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024)

(Así modificada su numeración por el artículo 3° del decreto ejecutivo N° 44400 del 26 de febrero del 2024, que lo traspasó del antiguo artículo 149 al artículo 91, ya que dicho decreto ejecutivo ordenó derogar el Capítulo III Promoción de la Competencia que comprende del artículo 30 al 86, así como la derogatoria de los numerales 110, 155, 164, 182, 184, 188 y 191)

Antes de la entrada en vigor de la Ley N.º 10360, el procedimiento administrativo que seguía la CNC se desarrollaba bajo un modelo ordinario regulado por la Ley N.º 7472 y la LGAP. Este proceso se caracterizaba por imponer plazos amplios, su formalismo en cuanto a la comunicación de los actos y el desarrollo de las etapas procesales y consecuentemente, esto se traduce en la extensión del procedimiento, lo que limitaba la celeridad y eficacia en la atención de los reclamos de las personas consumidoras.

Como se desprende de lo dispuesto en el artículo 91 del Reglamento vigente, analizado en el apartado precedente, el legislador y el reglamentador han puesto especial énfasis en ordenar las actuaciones iniciales del procedimiento, particularmente aquellas relacionadas con la admisibilidad, la prevención y la subsanación de defectos formales, como mecanismos orientados a garantizar una tramitación diligente desde sus primeras etapas. No obstante, bajo el régimen anterior, previo a la implementación de las reformas introducidas por la Ley N.º 10360, el trámite administrativo ante la Comisión Nacional del Consumidor contemplaba, de forma previa al inicio del procedimiento ordinario, una etapa de conciliación, concebida como un mecanismo alternativo orientado a la solución temprana o alterna del conflicto.

En caso de no lograrse un acuerdo conciliatorio, el procedimiento continuaba con la presentación del escrito inicial, seguido de los actos previos destinados a verificar la admisibilidad de la denuncia y el cumplimiento de los requisitos formales correspondientes. Superada esta fase, se dictaba el auto de apertura, mediante el cual se daba inicio formal al expediente administrativo. A partir de dicho acto, el procedimiento incorporaba una fase recursiva, concretamente la posibilidad de interponer recurso de revocatoria con apelación en subsidio, recursos que debían ser tramitados y resueltos antes de continuar con las etapas posteriores. Posteriormente, se convocaba a las partes a una comparecencia oral y privada de carácter presencial, destinada a la exposición de argumentos y recepción de prueba, la cual era grabada y transcrita como parte del expediente administrativo.

Luego de esto, el expediente era declarado listo para pasar al órgano decisor, quien emitía la resolución administrativa sobre el fondo del asunto. La CNC dictaba la resolución de fondo, misma que debía conocer cualquier incidencia que las partes hubieren alegado en la comparecencia de modo previo y resolvía de conformidad con los elementos probatorios que constaban en el expediente. No se debe olvidar que, acorde con lo descrito por la LGAP se hacían dos intimaciones, o recordatorios para que la parte denunciada cumpliera con la orden de la CNC, y se otorgaba el plazo dispuesto por esa ley. Con el pasar de los años, la primera intimación se incorporó en el por tanto de las resoluciones de fondo, en aplicación del principio de economía procesal, pero igualmente se hacía la segunda intimación. Por otro lado, contra la resolución que resolvía el fondo de la denuncia, se puede presentar un recurso de reconsideración, que generaba una nueva resolución, con lo cual se agota la vía administrativa.

Este procedimiento, aunque garantizaba la formalidad y el derecho de defensa, resultaba lento, con múltiples etapas, plazos extensos y ausencia de medios tecnológicos, podría afirmarse que el procedimiento era muy “manual”.

Con la aprobación de la Ley N.º 10360 y la reforma al Reglamento Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC, el modelo anterior fue sustituido por el denominado procedimiento especial de protección al consumidor, que introdujo un esquema más ágil, simplificado y con plazos más cortos entre las fases procesales.

El proceso inicia con el auto de apertura, seguido por el traslado de cargos y la indicación del tipo de prueba, disponiendo de un plazo de cinco días hábiles para responder el auto de apertura, ahora bien, posteriormente, se otorgará un plazo de tres días para que las partes se refieran a la prueba documental.

El procedimiento, contempla de modo excepcional la fase oral, la comparecencia, cuando se ofrezca prueba testimonial o pericial considerada por el órgano director como pertinente para dilucidar la verdad real de los hechos denunciados. Entonces, esta etapa del procedimiento, ahora, solo se lleva a cabo cuando se estime necesario, por lo que debe ser bien justificada por la parte que la solicita, pues la comparecencia únicamente se realizará para evacuar esta prueba argüida como necesaria. El órgano director emitirá unas cédulas de citación que la parte que solicitó la prueba debe diligenciar o notificar, hecho esto, la parte debe acreditar el acto de notificación ante el órgano director y para realizar lo descrito, esta contará con un plazo de tres días.

Ahora bien, una vez realizada la notificación descrita en el párrafo precedente, el órgano director deberá convocar a la comparecencia oral y privada y para ello, contará con un plazo de diez días hábiles, debiendo existir una antelación mínima de cinco días hábiles entre la notificación de la citación y la fecha de la verificación de la comparecencia.

En primer lugar, como se indicó la reforma estableció plazos más cortos para la tramitación de las denuncias. Este cambio es crucial, pues la demora en la admisión generaba una sensación de indefensión en las personas consumidoras, que debían esperar incluso meses para que su denuncia fuera oficialmente conocida.

En segundo lugar, se redujeron los términos para la contestación de la denuncia por parte del proveedor. Antes de la reforma, el lapso otorgado era amplio y además se presentaban

dificultades para la ubicación de los comerciantes, lo que exigía gestiones ante las municipalidades para lograr una notificación efectiva. Esto provocaba dilaciones considerables. La Ley N.º 10360 acortó los plazos e impuso al proveedor la obligación de responder en tiempos razonables y obliga a las partes y a sus representantes a acreditarse en el Sistema de Expediente Electrónico para tener acceso al expediente y sus piezas, debiendo señalar un correo electrónico como medio para atender las notificaciones. Esto es importante, porque es responsabilidad del proveedor o comerciante mantener debidamente actualizados los datos acreditados en el sistema, pues la omisión de esta obligación conlleva la aplicación de la notificación automática, por lo que las actuaciones procesales y las resoluciones quedarían notificadas con el transcurso de veinticuatro horas a partir de su dictado y publicación en el Sistema de Expediente Electrónico. Este tipo de mejora en la tramitación, sin duda alguna agilizó sustancialmente el trámite de las denuncias. Este cambio corrige una desigualdad procesal señalada por Mora (2023), quien advertía que los plazos anteriores beneficiaban al proveedor y afectaban el principio de igualdad procesal.

En tercer lugar, la nueva normativa implementó plazos concentrados para la evacuación de pruebas y la celebración de audiencias, las cuales ahora se conciben como una fase excepcional. La parte que ofrezca prueba testimonial o pericial debe justificar su pertinencia, y el órgano director, si la admite, expedirá las cédulas de citación como se señaló anteriormente, y cumplir con lo dispuesto en el numeral 94 del Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC. De esta manera, la norma privilegia la inmediación y concentración procesal, principios reconocidos en el artículo V del Título Preliminar del Código Procesal Civil y desarrollados por Jurado Solórzano (2022), evitando la fragmentación de actuaciones y reduciendo significativamente el tiempo de resolución.

Concluida la fase probatoria, se dicta el auto de conclusión de instrucción y la UTA deberá preparar el proyecto de resolución final en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del auto de conclusión de la instrucción, para conocimiento y aprobación de la CNC. La CNC deberá resolver en definitiva dentro de los 10 días hábiles posteriores.

La orden dictada por la CNC en la resolución final del procedimiento debe ser clara, precisa y circunstanciada, indicando el cómo, el cuándo, y el dónde debe cumplirse y el plazo para ello. Este modelo busca garantizar la celeridad procesal y el acceso efectivo a la justicia, reduciendo formalismos y promoviendo la tramitación digital.

En síntesis, la reforma supuso un cambio estructural en la gestión de los procedimientos administrativos de consumo. Mientras el sistema anterior respondía a una lógica tradicional, escrita y prolongada, el nuevo procedimiento se fundamenta en la simplificación, digitalización y rapidez decisoria. El primero priorizaba la exhaustividad formal; el segundo, la eficiencia y tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras. Así, el modelo actual se alinea con los principios de celeridad, eficiencia y acceso oportuno a la justicia, fortaleciendo el papel del Estado en la protección real y efectiva del consumidor costarricense.

Asimismo, la Ley N.º 10360 impuso límites más estrictos al tiempo que dispone la CNC para emitir resoluciones finales. Bajo la legislación anterior, las denuncias en promedio tardaban tres años para resolverse, debido a múltiples factores, pero, sin lugar a duda, el tipo de procedimiento utilizado era uno de los más determinantes. Con la reforma, se busca que las decisiones sean dictadas en un término razonable, cuando se divulgó la reforma, se indicó que la idea era procurar la tramitación de la denuncia en un plazo promedio de diez meses, esto según el comunicado de prensa del MEIC del 13 de marzo del 2024, titulado “MEIC celebra Día Mundial del Consumidor con nuevas reglas para proteger más sus derechos” lo que si se logra comprobar en el presente estudio, contribuiría a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la eficacia del sistema.

La relevancia de estos cambios en los plazos procesales también se comprende mejor a la luz de la doctrina internacional. Cappelletti y Garth (1978) advirtieron que el exceso de formalismo y los plazos dilatados constituyen una de las principales barreras para el acceso a la justicia, en particular para los sectores más vulnerables. En el mismo sentido, Ferrajoli (2001), desde la teoría del garantismo, subraya que los plazos procesales deben equilibrar dos exigencias fundamentales: garantizar suficiente tiempo para ejercer la defensa, pero sin permitir que las actuaciones se prolonguen indefinidamente, pues ello supone una vulneración al derecho de obtener justicia en un tiempo razonable.

La experiencia peruana demuestra que la eficacia de la protección del consumidor no depende únicamente de la existencia de normas o principios constitucionales, sino de la capacidad institucional para hacerlos operativos en la práctica. Al analizar el rol del Tribunal Constitucional y de los órganos administrativos de defensa del consumidor, Lucchetti (2004) advierte que la coexistencia de controles administrativo y jurisdiccional, ha generado tensiones que inciden directamente en la efectividad de la tutela, como cita:

...la protección del consumidor no solo debe tomar en cuenta lo que la ley y el INDECOPI analizan de acuerdo con su leal saber y entender, sino que sus criterios deben desarrollarse conforme a lo establecido en la Constitución Política del Estado, al delimitar el contenido esencial de la materia de su competencia (p. 25).

En este contexto, el propio autor señala que las deficiencias estructurales de los procedimientos administrativos y la sobrecarga institucional pueden desnaturalizar el mandato constitucional de protección, confirmando que la efectividad de los plazos y de los mecanismos de tutela depende, en última instancia, de la organización y funcionamiento real de las instituciones encargadas de garantizarlos.

En Costa Rica, la CNC enfrenta un reto similar: aunque la Ley N.º 10360 establece plazos más estrictos, su eficacia real depende de la dotación de recursos humanos, tecnológicos y financieros. En este sentido, Barahona et al. de Consortium Legal (2024) advierte que la reducción de plazos procesales obliga a la administración a replantear su gestión interna, implementar sistemas de control y garantizar que los funcionarios cuenten con capacitación suficiente para cumplir con los términos establecidos.

Debe subrayarse que la reducción de plazos en la Ley N.º 10360 no responde únicamente a un criterio de eficiencia administrativa, sino a una finalidad teleológica más amplia: materializar el derecho de acceso a la justicia de las personas consumidoras. Como explica Berello (2024), el acceso a la justicia en materia de consumo se mide no solo por la existencia de procedimientos, sino por la capacidad de obtener una decisión en tiempo razonable, comprensible y ejecutable. De esta manera, los nuevos plazos constituyen una manifestación concreta del compromiso del Estado costarricense con los principios de celeridad y tutela judicial efectiva, reconocidos tanto en la Constitución como en los instrumentos internacionales de derechos humanos.

Los cambios introducidos en los plazos procesales por la Ley N.º 10360 representan un esfuerzo deliberado por superar la mora administrativa del procedimiento de tramitación de las denuncias y ofrece una oportunidad para hacerlo más eficiente y eficaz. Al establecer términos más breves y perentorios, reducir la fragmentación de trámites mediante audiencias excepcionales, imponer a la CNC plazos estrictos para resolver y garantizar mayor predictibilidad en el proceso, la reforma fortalece el acceso a la justicia y mejora la confianza

ciudadana en las instituciones. No obstante, la eficacia de estos cambios dependerá de que se acompañen de recursos suficientes y de una gestión institucional adecuada, evitando que los plazos reformados se conviertan en simples enunciados normativos.

### ***2.1.3 Competencia y Trámite: Ajustes en quién conoce y cómo se tramita el proceso***

La reforma introducida por la Ley N.º 10360 no se limitó a modificar plazos o a introducir nuevas tecnologías; también redefinió de manera profunda la competencia y el trámite del procedimiento especial de protección al consumidor en esta materia tan especial de protección a las personas consumidoras, con el propósito de fortalecer a la CNC como Tribunal Administrativo que resuelve las denuncias. La experiencia acumulada bajo la Ley N.º 7472 mostró que la eficacia del sistema no dependía únicamente de la letra de la ley, sino de quién tenía la potestad de resolver y de la tramitación de las denuncias, es decir, por medio de la DAC como Unidad Técnica de Apoyo de la CNC. En este sentido, la reforma abordó dos problemas estructurales: por un lado, la limitada competencia material y funcional de la CNC, y por otro, la excesiva formalidad del trámite procesal.

Desde la promulgación de la Ley N.º 7472 en 1994, la CNC fue concebida como un órgano desconcentrado máximo especializado (sin personalidad jurídica instrumental) adscrito al MEIC. Su función principal era conocer denuncias por infracciones a la Ley N.º 7472 ordenar lo procedente de conformidad con el artículo 53 de la ley de marras y aplicar sanciones administrativas a los proveedores que vulneraran los derechos de los consumidores. No obstante, su competencia tenía un carácter limitado: podía sancionar, pero no podía garantizar una reparación efectiva a favor del consumidor afectado. La consecuencia de ello era que el consumidor podía recurrir posteriormente a la vía judicial para hacer efectivo su derecho, lo que multiplicaba trámites y costos, y debilitaba la confianza en la CNC como mecanismo de tutela administrativo y gratuito.

En coherencia con este diseño institucional y con el alcance competencial originalmente atribuido a la CNC, resulta pertinente exponer su estructura orgánica y funcional, tal como fue concebida bajo el marco normativo inicial. El organigrama que se presenta a continuación permite visualizar la organización interna de la DAC, así como su relación funcional con la CNC, órgano desconcentrado máximo encargado de la resolución de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. De esta forma, se identifican los

distintos niveles jerárquicos y las dependencias administrativas que intervienen en la tramitación y apoyo de los procedimientos.

## 2 Imagen, Organigrama Estructura DAC



*Nota:* Tomado de la presentación oficial “organigrama”, suministrada por el DECVP, MEIC.

Este apoyo a los procedimientos está distribuido en el personal de las dependencias antes descritas que según la memoria anual de la DAC del 2024 es de 45 funcionarios distribuidos, como cita:

En estos años la Dirección de Apoyo al Consumidor, para realizar las funciones, acciones, proyectos descritos anteriormente contó con 45 funcionarios, para poder cumplir con lo antes descrito y las metas establecidas en el presupuesto y el Plan Estratégico Institucional y otras labores de prioridad o de importancia de conformidad con la misión, para los años citados. (p.41)

## 3 Imagen, Cantidad de funcionarios DAC

**Cuadro N° 7**  
**Cantidad de funcionarios por año**

Año	Cantidad
2022	45
2023	45
2024	45

Fuente: DAC, 2022-2024

*Nota:* Tomado de la memoria oficial anual 2024, MEIC.

La Ley N.º 10360 modificó radicalmente este panorama. En primer lugar, apertura la posibilidad de contar con un procedimiento especial de protección al consumidor, en sede administrativa, lo cual conllevó a un diseño corto, célere, y respetando el principio del debido proceso y por supuesto, el derecho de defensa.

En segundo lugar, la reforma fortaleció la ejecutoriedad de las resoluciones de la CNC tal y como se describe en el numeral 64 bis de la Ley N.º 7472. Antes, sus decisiones carecían de fuerza ejecutiva y requerían intervención judicial para hacerse efectivas. Con la nueva normativa, las resoluciones firmes constituyen títulos ejecutivos, lo que permite su ejecución directa ante los tribunales competentes, sin necesidad de iniciar previamente un proceso declarativo, pudiendo tramitarse mediante mecanismos como la ejecución de sentencia o el proceso monitorio. No obstante, también se mantiene la posibilidad de que el consumidor acuda directamente a la vía judicial, mediante el procedimiento sumario previsto en el artículo 46 de la Ley N.º 7472.

Esta innovación prevista en el ordinal 64 bis, no solo agiliza la tutela de derechos, sino que también reafirma la autonomía técnica de la CNC.

En tercer lugar, si bien es cierto la Administración había realizado un esfuerzo por proveer de un sistema de administración de casos el trámite de las denuncias desde el 2015, lo cierto de caso es que, con la Ley N.º 10360 se tornó obligatorio este servicio, con ello, se consolida el alcance de este servicio gratuito a nivel nacional y permite que personas consumidoras de todo el país puedan presentar denuncias mediante medios electrónicos.

Desde esta óptica, la gran transformación introducida por la Ley N.º 10360 fue el rediseño del trámite procesal. Bajo la Ley N.º 7472 predominaba un modelo escrito, formalista y excesivamente fragmentado. La admisión de denuncias, la evacuación de pruebas y la emisión de resoluciones se realizaban en actos separados, lo que generaba dilaciones en razón de múltiples actos administrativos que además debían notificarse de modo físico mayormente, siendo esta última acción a veces reiterada porque las partes no eran habidas.

Con la reforma, el señalamiento de un medio electrónico por parte de los comercios y consumidores para agilizar las notificaciones responde a principios procesales como la inmediación, la concentración y la economía, ya reconocidos en el Código Procesal Civil (artículo V del Título Preliminar) y en la doctrina procesal contemporánea (Jurado Solórzano, 2022).

En este punto resulta pertinente la reflexión de Cappelletti y Garth (1978), quienes advierten que uno de los retos de los sistemas modernos de justicia es precisamente la redistribución de competencias entre órganos administrativos y judiciales, con el fin de garantizar un acceso real a la justicia. La reforma costarricense responde a esta lógica al dotar a la CNC de facultades más amplias y al relegar al Poder Judicial a un papel de ejecución subsidiaria.

La Sala Constitucional de Costa Rica ha reconocido que la competencia de los órganos administrativos no es una cuestión meramente técnica, sino un componente esencial del derecho de acceso a la justicia. En la Resolución N° 03821 - 2003 ha señalado que el Estado tiene la obligación de dotar a los órganos especializados de las competencias y recursos necesarios para garantizar tutela efectiva, y que la mora o la dispersión competencial constituyen una forma de violación del derecho fundamental a una justicia pronta y cumplida (Sala Constitucional, 2003). Que cita:

III.- DERECHO A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PRONTO Y CUMPLIDO. Las administraciones públicas en el ejercicio de sus potestades, competencias o atribuciones deben conocer y resolver en la sede administrativa o gubernativa previa, a través de un procedimiento, múltiples solicitudes de los administrados o usuarios de los servicios públicos a efecto de obtener un acto administrativo final, cuyo contenido psíquico puede ser volitivo, de juicio o de conocimiento. Ese acto administrativo conclusivo de un procedimiento administrativo puede otorgar o reconocer derechos subjetivos o intereses legítimos —situaciones jurídicas sustanciales— (actos favorables) o bien suprimirlos, denegarlos o imponer obligaciones (actos de gravamen o ablatorios). Es lógico y sensato que no puede haber una justicia administrativa inmediata, puesto que, la administración pública y sus órganos requieren de un plazo prudencial para tramitar de forma adecuada la respectiva petición y dictar la resolución administrativa más acertada y apegada a la verdad real de los hechos que constituyen el motivo del acto final. Lo anterior significa que entre el pedimento inicial formulado por el administrado y su resolución final debe mediar

un tiempo fisiológicamente necesario (*vacatio o distantia temporis*), impuesto por la observancia de los derechos fundamentales de aquel (debido proceso, defensa, bilateralidad de la audiencia o contradictorio) y la mejor satisfacción posible de los intereses públicos. No debe perderse de perspectiva que el procedimiento administrativo se define como un conjunto de actos —del órgano administrativo director, decisor y del propio gestionante— concatenados y teleológicamente vinculados o unidos que precisan de tiempo para verificarse. Consecuentemente, la substanciación de las solicitudes formuladas por los administrados requiere de un tiempo necesario que garantice el respeto de los derechos fundamentales de éstos, una ponderación adecuada de los elementos fácticos, jurídicos, del interés particular, de terceros y de los intereses públicos involucrados. Sin embargo, lo anterior no legitima jurídicamente a las administraciones públicas para que prolonguen indefinidamente el conocimiento y resolución de los asuntos que los administrados les han empeñado, puesto que, en tal supuesto los procedimientos se alargan patológicamente por causas exclusivamente imputables a éstas, siendo que los administrados no tienen el deber o la obligación de tolerar tales atrasos y dilaciones indebidas. El Derecho a una justicia pronta y cumplida del ordinal 41 de la Constitución Política no se limita, en el Derecho Administrativo, al ámbito jurisdiccional, esto es, a los procesos que conoce la Jurisdicción Contencioso Administrativa creada en el artículo 49 del mismo cuerpo normativo supremo, sino que se proyecta y expande con fuerza, también, a la vía administrativa o gubernativa previa a la judicial, esto es, a los procedimientos administrativos. De modo y manera que es un imperativo constitucional que los procedimientos administrativos sean, igualmente, pronto, oportuno y cumplido en aras de valores constitucionales trascendentales como la seguridad y la certeza jurídicas de los que son merecidos acreedores todos los administrados. Precisamente por lo

anterior, los procedimientos administrativos se encuentran informados por una serie de principios de profunda raigambre constitucional, tales como los de prontitud y oportunidad (artículo 41 de la Constitución Política), más conocido como de celeridad o rapidez (artículos 225, párrafo 1°, y 269, párrafo 1°, de la Ley General de la Administración Pública), eficacia y eficiencia (artículos 140, inciso 8, de la Constitución Política, 4°, 225, párrafo 1°, y 269, párrafo 1°, de la Ley General de la Administración Pública), simplicidad y economía procedimentales (artículo 269, párrafo 1°, *ibidem*). Estos principios rectores de los procedimientos administrativos, le imponen a los entes públicos la obligación imperativa de substanciarlos dentro de un plazo razonable y sin dilaciones indebidas, es decir, sin retardos graves e injustificados para evitar la frustración, la eventual extinción o la lesión grave de las situaciones jurídicas sustanciales invocadas por los administrados por el transcurso de un tiempo excesivo e irrazonable. El privilegio sustancial y posicional de las administraciones públicas, denominado autotutela declarativa y que, a la postre, constituye una pesada carga para los administrados, no debe invertirse y ser aprovechado por éstas para causarle una lesión antijurídica al administrado con la prolongación innecesaria de los procedimientos administrativos.

La Ley N.º 10360 se inscribe en este marco jurisprudencial, al unificar y ampliar las competencias de la CNC y al diseñar un trámite más ágil y concentrado.

La experiencia comparada refuerza la pertinencia de estos cambios. En Colombia, la Ley 1480 de 2011 creó la figura de la Superintendencia de Industria y Comercio con competencias resarcitorias, lo que acercó la justicia administrativa de consumo a un modelo más integral. En la Unión Europea, las directivas en materia de protección al consumidor han insistido en que los Estados miembros deben garantizar mecanismos administrativos accesibles, rápidos y con capacidad de ordenar reparaciones. En Argentina, los Tribunales Arbitrales de Consumo cumplen una función semejante a la que la CNC busca consolidar en Costa Rica: resolver conflictos de consumo de manera ágil y con efectos vinculantes.

No debe perderse de vista que la ampliación de competencias y la simplificación del trámite tienen también una dimensión sociológica. La efectividad del sistema no se mide únicamente por los resultados jurídicos, sino también por la percepción ciudadana de que los procedimientos son accesibles, justos y eficaces. Como señala Barello (2024), la confianza de los consumidores en la CNC depende de que los procedimientos no solo estén disponibles, sino que produzcan resultados concretos en tiempos razonables. La reforma, al fortalecer competencias y simplificar el trámite, busca precisamente generar mayor legitimidad social y fomentar el uso de mecanismos institucionales en lugar de la informalidad o la autocomposición desigual de conflictos.

Desde la teoría del garantismo, Ferrajoli (2001) recuerda que los procedimientos son ante todo instrumentos de garantía de derechos fundamentales. Bajo esta perspectiva, la ampliación de la competencia de la CNC y la transformación del trámite procesal no son simples ajustes técnicos, sino manifestaciones concretas del deber del Estado de asegurar que los derechos de las personas consumidoras consideradas tradicionalmente como la parte débil de la relación contractual puedan hacerse valer de manera real y efectiva.

Los cambios introducidos por la Ley N.º 10360 en materia de competencia y trámite constituyen un rediseño estructural del procedimiento administrativo de consumo. Al consolidar la CNC como un órgano con potestades sancionatorias y resarcitorias, al privilegiar la oralidad y la concentración procesal, y al redefinir su relación con el Poder Judicial, la reforma fortalece el acceso a la justicia y responde a estándares internacionales en la materia. Su éxito, sin embargo, dependerá de la capacidad institucional del Estado para sostener estos cambios mediante recursos adecuados, capacitación de funcionarios y un compromiso sostenido con la celeridad y la eficacia en la resolución de conflictos de consumo.

#### ***2.1.4 Herramientas Procesales: audiencias, recursos y medios electrónicos***

Antes de la entrada en vigor de la Ley N.º 10360, el procedimiento ordinario en materia de consumo presentaba deficiencias notorias en lo que respecta a sus herramientas procesales. La Ley N.º 7472 había previsto la remisión a la LGAP, por lo que durante muchos años se implementa el procedimiento administrativo ordinario ahí definido con la dificultad de que no se concebía como un procedimiento especial, y más bien, se caracterizaba porque se acogía al diseño del procedimiento administrativo de la LGAP, que cabe advertir tiene una naturaleza

distinta, pero que por muchos años permitió la tramitación de las denuncias con resguardo de los principios aplicables en derecho público y del debido proceso.

Así se informaba de mecanismos escritos y fragmentados, en los cuales la práctica de pruebas, la interposición de incidentes y la evacuación de alegatos se distribuían en actos procesales separados que, lejos de agilizar el trámite, generaban un cúmulo de retrasos y formalismos que afectaban directamente a la parte más vulnerable de la relación: la persona consumidora, sobre todo por las dificultades en cuanto a la comunicación de los actos, es decir, su eficacia.

En este procedimiento ordinario como regla general, siempre se citó una comparecencia oral y privada, tal cual lo prevé la LGAP, misma que debía ser transcrita e incorporada al expediente físico, más cercano a un expediente administrativo rígido que a un verdadero sistema de justicia ágil. Asimismo, el uso de notificaciones físicas, enviadas muchas veces a domicilios imprecisos o sujetos a retrasos, hacía que las comunicaciones se tornaran lentas e ineficaces, facilitando prácticas dilatorias por parte de los proveedores.

Frente a este panorama, la Ley N.º 10360 introdujo un cambio profundo al consagrar herramientas procesales centrales: la tramitación esencialmente por escrito de la denuncia, siendo la oralidad la excepción, los plazos cortos del procedimiento, la redefinición de los recursos procesales y la obligatoriedad del uso del sistema de expediente electrónico, siendo obligatorio el fijar un medio electrónico para atender notificaciones. Con estas innovaciones, se buscó dar respuesta a un clamor constante de la ciudadanía y de la doctrina, que señalaban la necesidad de superar la rigidez procedimental, limitar el abuso de los recursos y modernizar el procedimiento a través de tecnologías de la información, procurando la eficacia de los actos administrativos.

En paralelo, la reforma introdujo cambios significativos en la regulación de los recursos procesales. Bajo la Ley N.º 7472, el amplio margen para interponer incidentes, apelaciones y nulidades sin control estricto de plazos de resolución había convertido a los recursos en herramientas dilatorias. Los proveedores, con mayor asesoría jurídica, los utilizaban como estrategia para desgastar al consumidor, apostando a que la prolongación del trámite desincentivara la continuidad del caso. La Ley N.º 10360 acotó esta práctica al redefinir las causales, reducir los plazos para interponerlos y establecer términos estrictos para su resolución. El objetivo es claro: preservar el derecho de defensa, pero impedir que los recursos

se desnaturalicen en obstáculos para la justicia pronta. La Sala Constitucional ha respaldado esta visión en numerosos pronunciamientos, al señalar que la justicia tardía equivale a denegación de justicia y que los recursos deben funcionar como garantías, no como privilegios procesales de la parte fuerte. Desde la óptica del garantismo, Ferrajoli (2001) subraya que las garantías no deben degenerar en mecanismos de poder, sino que han de cumplir su función de equilibrio en favor de quienes ocupan posiciones de debilidad. En materia de consumo, esta reflexión cobra un sentido especial, pues la asimetría entre consumidores y proveedores es una constante estructural.

Otra herramienta procesal introducida por la reforma fue la incorporación obligatoria de medios electrónicos. Este cambio representa un verdadero salto cualitativo hacia la modernización de la justicia administrativa. La obligación de los proveedores de designar un correo electrónico oficial para recibir notificaciones elimina la incertidumbre que existía en torno a domicilios físicos y agiliza de manera significativa las comunicaciones. Además, la posibilidad de presentar denuncias en línea, evacuar pruebas digitales o cualquier medio probatorio y realizar audiencias virtuales o híbridas acerca la justicia a sectores que antes pudieren quedar excluidos por razones territoriales o económicas. La utilización de un Sistema de Expediente Electrónico se inscribe, así, en una tendencia global. En España, por ejemplo, el juicio verbal y los procedimientos monitorios en línea han permitido tramitar demandas de consumo de manera mucho más ágil; en la Unión Europea, la Directiva sobre resolución alternativa de litigios (ADR) y resolución de litigios en línea (ODR) ha reforzado la idea de que la justicia de consumo debe adaptarse a entornos electrónicos; en Argentina, los tribunales arbitrales de consumo han incorporado plataformas virtuales para presentar reclamos; y en Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio ha consolidado la utilización de audiencias virtuales como práctica ordinaria.

La implementación de medios electrónicos también se relaciona con la experiencia reciente de la pandemia por COVID-19, en la que muchos sistemas judiciales y administrativos se vieron obligados a migrar hacia modalidades virtuales. Costa Rica no fue la excepción, y la CNC demostró que podía adaptarse, realizando audiencias a distancia por medio de plataformas que utilizaran medios idóneos, privados y simultáneos de comunicación, para garantizar el contacto pleno y efectivo de las partes y gestionando expedientes electrónicos.

La Ley N.º 10360 formalizó estas prácticas y las convirtió en parte integral del procedimiento. No obstante, esta innovación no está exenta de desafíos. Como advierte Berello

(2024), la digitalización solo será efectiva si se acompaña de medidas para reducir la brecha digital y garantizar que todos los consumidores, incluidos aquellos en condición de vulnerabilidad, puedan acceder a los medios tecnológicos necesarios. De lo contrario, el riesgo es que la modernización tecnológica reproduzca las desigualdades sociales en lugar de superarlas.

La combinación de tres herramientas procesales, audiencias excepcionales, recursos expeditos y medios electrónicos configura un rediseño integral del procedimiento para la tramitación de las denuncias en derecho de consumo. Su finalidad es asegurar que el acceso a la justicia no sea una mera declaración formal, sino una realidad tangible. Desde la óptica constitucional, se trata de concretar el derecho a la justicia pronta y cumplida, interpretado por la Sala Constitucional como parte del debido proceso y de la tutela judicial efectiva. Desde la perspectiva internacional, responde a estándares comparados que insisten en que los mecanismos de justicia de consumo deben ser accesibles, ágiles y modernos. Y desde el punto de vista sociológico, busca fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones, generando un sistema que no solo resuelva conflictos, sino que también transmita la sensación de cercanía, inclusión y eficacia.

Es por esto que las herramientas procesales introducidas por la Ley N.º 10360 constituyen un cambio estructural que coloca al procedimiento administrativo de consumo costarricense en la senda de la modernización y la garantía efectiva de derechos. Al proveer las audiencias como una herramienta excepcional, redefinir los recursos para evitar su abuso y consolidar el uso de medios electrónicos como instrumento de celeridad, la reforma se inscribe en una concepción garantista del proceso, acorde con los principios de igualdad, transparencia y acceso efectivo a la justicia. Su éxito dependerá, sin embargo, de la capacidad institucional del Estado para acompañar estas innovaciones con recursos adecuados, capacitación permanente y políticas inclusivas que aseguren que la justicia digital esté al alcance de todas las personas, sin distinción alguna.

#### ***2.1.5 Finalidad Declarada: Mejorar la celeridad y acceso para los Consumidores***

La finalidad declarada de la Ley N.º 10360 debe entenderse en el marco de una evolución histórica en la que el acceso a la justicia de los consumidores; contemplado este desde el artículo 46 de la Constitución Política; en Costa Rica ha estado marcado por avances

normativos importantes, pero también por limitaciones estructurales que han impedido materializar los derechos reconocidos en la Ley N.º 7472; desde la promulgación de esta última en 1994, el país se dotó de una legislación que reconocía derechos básicos, como cita el artículo 32:

Artículo 32.- Derechos del consumidor.

Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

(Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N.º 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 29 al 32 actual).

Sin embargo, el procedimiento diseñado para hacer efectivos estos derechos, fue desde sus inicios criticado por no estar adecuado a las necesidades específicas de la materia, dado que el procedimiento utilizado en sus inicios fue el procedimiento ordinario de la LGAP, esto en aras del resguardar el principio del debido proceso en la tramitación de las denuncias, mismo que se fue tratando de adecuar con el reglamento como se menciona anteriormente. La CNC, como órgano competente, fue percibida como una opción gratuita para los consumidores, pero que para el dictado de las resoluciones demoraban meses o incluso años y, en muchos casos, carecían de ejecutoriedad inmediata.

Ante este panorama, la finalidad declarada de la Ley N.º 10360 es la de fortalecer a la CNC, mejorar la celeridad del procedimiento y garantizar un acceso real a la justicia. El legislador reconoció expresamente que la mora procesal en materia de consumo constituía un obstáculo insalvable para la protección de los derechos de los consumidores y que, en la práctica, equivalía a una forma de denegación de justicia. Esta finalidad no se enunció como un mero ideal abstracto, sino como una obligación constitucional derivada del artículo 41 de la Constitución Política de Costa Rica, que garantiza a toda persona el derecho a obtener justicia pronta y cumplida, así como de los compromisos internacionales asumidos por el Estado en virtud de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, cuyo artículo 8 reconoce el derecho a ser oído dentro de un plazo razonable.

La Sala Constitucional ha sido categórica en señalar que los procedimientos lentos vulneran derechos fundamentales. En sentencias como la N.º 09041 – 2002 y otras posteriores (Resolución N.º 09319 – 2016, Resolución N.º 27479 – 2025, Resolución N.º 02833 – 2025), la Sala enfatizó que:

De modo y manera que es un imperativo constitucional que los procedimientos administrativos sean, igualmente, pronto, oportuno y cumplidos en aras de valores constitucionales trascendentales como la seguridad y la certeza jurídicas de los que son merecidos acreedores todos los administrados...

En esa línea, la Ley N.º 10360 puede verse como una respuesta legislativa a una exigencia jurisprudencial reiterada: garantizar que los procedimientos administrativos se desarrollen sin dilaciones indebidas y que produzcan resultados efectivos en plazos razonables.

Desde la perspectiva doctrinal, Cappelletti y Garth (1978) explicaron que el movimiento mundial de acceso a la justicia tuvo como una de sus principales metas la reducción de las barreras que enfrentan los sectores más vulnerables para ejercer sus derechos. Entre estas barreras, la lentitud de los procedimientos ocupa un lugar central, pues desalienta la participación y favorece a la parte más fuerte de la relación. En materia de consumo, esta advertencia es evidente: los proveedores pueden resistir largos procesos sin ver comprometida su estabilidad, mientras que los consumidores, muchas veces sin recursos suficientes, se ven forzados a desistir. La finalidad declarada de la Ley N.º 10360 es ofrecer un procedimiento más ágil, accesible y que procure una resolución más expedita a las denuncias de las personas consumidoras.

Ferrajoli (2001), desde la teoría del garantismo, advierte que el derecho al proceso debe garantizar simultáneamente dos exigencias: que las partes cuenten con tiempo suficiente para defenderse y que las decisiones se emitan sin retrasos indebidos. Una justicia demasiado lenta se convierte en poco efectiva, pero una justicia excesivamente acelerada, que no permite la defensa adecuada, también es contraria al debido proceso. La finalidad de la Ley N.º 10360 fue equilibrar estas dos dimensiones, configurando un procedimiento que, sin sacrificar las garantías, evitara que los derechos de los consumidores se convirtieran en meras declaraciones formales.

La dimensión económica de esta finalidad tampoco debe pasarse por alto. La mora procesal en materia de consumo no solo afecta a los individuos, sino también al mercado en su conjunto, pues genera inseguridad jurídica, reduce la confianza de los consumidores en las transacciones y debilita la competencia. Cuando los consumidores perciben que los abusos pudieran quedar impunes por falta de mecanismos ágiles, disminuye su disposición a participar

activamente en el mercado, lo que afecta la dinámica económica. La Ley N.º 10360, al declarar finalidad prioritaria la celeridad y el acceso, también contribuye indirectamente a fortalecer la transparencia y la equidad en las relaciones de mercado.

El análisis comparado confirma que esta finalidad no es exclusiva de Costa Rica. En Colombia, la Ley 1480 de 2011 estableció que la Superintendencia de Industria y Comercio debía ofrecer procedimientos rápidos y accesibles, en sintonía con la finalidad de garantizar tutela efectiva. En España, el juicio verbal y los procedimientos monitorios cumplen la finalidad de ofrecer justicia ágil en conflictos de bajo monto, precisamente los más comunes en materia de consumo. En la Unión Europea, la Directiva sobre resolución alternativa de conflictos (ADR) y resolución en línea de conflictos (ODR) declara como finalidad central ofrecer a los consumidores mecanismos expeditos, de bajo costo y accesibles digitalmente. Costa Rica, al promulgar la Ley N.º 10360, se alinea con esta tendencia global.

La finalidad estipulada también debe analizarse en su dimensión política y social. Durante años, la CNC fue vista como un órgano que debía fortalecerse para resolver los problemas cotidianos de los consumidores y de esta forma cambiar esa percepción de que las empresas tenían vía libre para abusar, pues los procesos eran tan lentos que resultaban ineficaces. Al indicarse como finalidad prioritaria la celeridad y el acceso, la Ley N.º 10360 buscó revertir esa óptica y generar confianza en que la justicia de consumo podía ser rápida, cercana y efectiva. Como señala Mora (2023), la finalidad de la reforma es devolverle al consumidor la certeza de que denunciar vale la pena y que el sistema puede producir resultados concretos.

Ejemplos hipotéticos permiten ilustrar mejor esta finalidad; bajo el procedimiento anterior, un consumidor que denunciaba el incumplimiento de un contrato en relación con las condiciones y los plazos ya pactados, como un evento que no se dio, podía esperar un tiempo promedio de 3 años para obtener resolución, aún así, en algunos casos podría acudir a la vía civil para hacer efectivo el cumplimiento del voto si el comercio incumplía.

Con la reforma, la finalidad es que ese mismo consumidor obtenga respuesta en pocos meses, mediante un procedimiento especial de protección al consumidor que en esencia es por escrito y se informa de plazos muy cortos, en donde la UTA debe redactar un proyecto de resolución que será elevado a conocimiento de la CNC, y quien ostenta un plazo determinado para dictar la resolución que resuelve el fondo de la denuncia, resolución que, además, tiene

carácter ejecutivo. El cambio no es solo de plazos, sino de confianza en que el sistema responda de modo c elere.

Ahora, tambi en es relevante mencionar que con la reforma a la Ley N  7472 las multas fueron incrementadas y se calculan de conformidad con el salario base del oficinista 1 establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial. Según lo establecido en el numeral 57 de la Ley N  7472, que cita:

Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:

a) De uno a diez veces el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j), n) y o) del artículo 34 y en el artículo 38 de esta ley.

b) De diez a cuarenta veces el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial, por las infracciones mencionadas en los incisos a), b), c), g), h), i), k), l) y m) del artículo 34 de la presente ley.

#### 4 Imagen, Cuadro con los montos aplicables para multa desde el 2016 al 2025

ARTÍCULO 57, D.E. N.   37899 - MEIC

**Multas por incumplir la normativa**

Los multas se gradúan de acuerdo al momento en que se cometió la infracción.

AÑO	SEMESTRE PERIODO	SALARIO BASE	MULTA 10 SALARIOS	MULTA 40 SALARIOS
2016	1º semestre	�255 700	�2 557 000	�10 228 000
	2º semestre	�257 650	�2 576 500	�10 306 000
2017	1º semestre	�260 250	�2 602 500	�10 410 000
	2º semestre	�262 900	�2 629 000	�10 516 000
2018	1º semestre	�267 000	�2 670 000	�10 680 000
	2º semestre	�270 750	�2 707 500	�10 830 000
2019	1º semestre	�274 500	�2 745 000	�10 980 000
	2º semestre	�278 250	�2 782 500	�11 130 000
2020	2020 al	�287 000	�2 870 000	�11 480 000
2023	9-03-2023			
2023	10-03-2023 al	�325 085	�3 250 850	�13 003 400
2025	02-08-2023*			
	A partir del	�462 200	�4 622 000	�18 488 000
	3/8-2023*			

\*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N 10186, Ley Marco de Empleo Público.  
\*\*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N 10300.

*Nota:* Tomado de la presentación oficial “exposición procedimiento especial de protección al consumidor”, suministrada por el DECVP, MEIC.

Por otro lado, en cuanto a los criterios de graduación de la sanción que están descritos en el artículo 59, que reza:

- a) El riesgo para la salud, la seguridad y el medio ambiente.
- b) La gravedad del incumplimiento de estándares de calidad.
- c) El posicionamiento del infractor en el mercado.
- d) La gravedad del daño causado.
- e) La reincidencia del infractor.
- f) La negligencia para la remediación oportuna por parte del sancionado, como agravante.
- g) La reparación integral y oportuna al consumidor afectado, como atenuante.

La finalidad declarada también enfrenta desafíos. El éxito de la reforma dependerá de que el Estado dote a la CNC de los recursos necesarios para cumplir con plazos más cortos y procedimientos más ágiles. Como advierte Barahona et al. de Consortium Legal (2024), de nada sirve que la ley declare la celeridad como finalidad si la institución no cuenta con suficiente personal, infraestructura tecnológica y capacitación. Existe el riesgo de que la finalidad quede como una declaración programática sin impacto real. Por ello, la finalidad de mejorar la celeridad y el acceso no debe entenderse como un objetivo alcanzado, sino como un compromiso en construcción que requiere constante evaluación y ajustes.

Por esto la finalidad declarada de la Ley N.º 10360 mejorar la celeridad y el acceso a la justicia para los consumidores constituye la esencia de la reforma y se inscribe en un marco más amplio de garantías constitucionales, compromisos internacionales y demandas sociales. No se trata únicamente de reducir plazos, sino de transformar la experiencia de los consumidores frente al sistema de justicia administrativa, devolviéndoles la confianza en que el Estado puede y debe tutelar sus derechos de manera efectiva. La finalidad declarada encarna, así, el tránsito de un modelo que fue concebido en el marco de la LGAP hacia un procedimiento

especial con miras a tramitar de modo más ágil y célere las denuncias de las personas consumidoras.

## **2.2 Procedimiento Especial de Protección al Consumidor en Materia de Consumo tras la Reforma**

### ***2.2.1 Cómo funciona en la Práctica del Procedimiento Especial de Protección al Consumidor introducido por la Ley N.º 10360.***

El funcionamiento práctico del procedimiento ordinario en materia de consumo tras la reforma introducida por la Ley N.º 10360 solo puede comprenderse a partir del contraste con el sistema que lo precedió, establecido en la Ley N.º 7472.

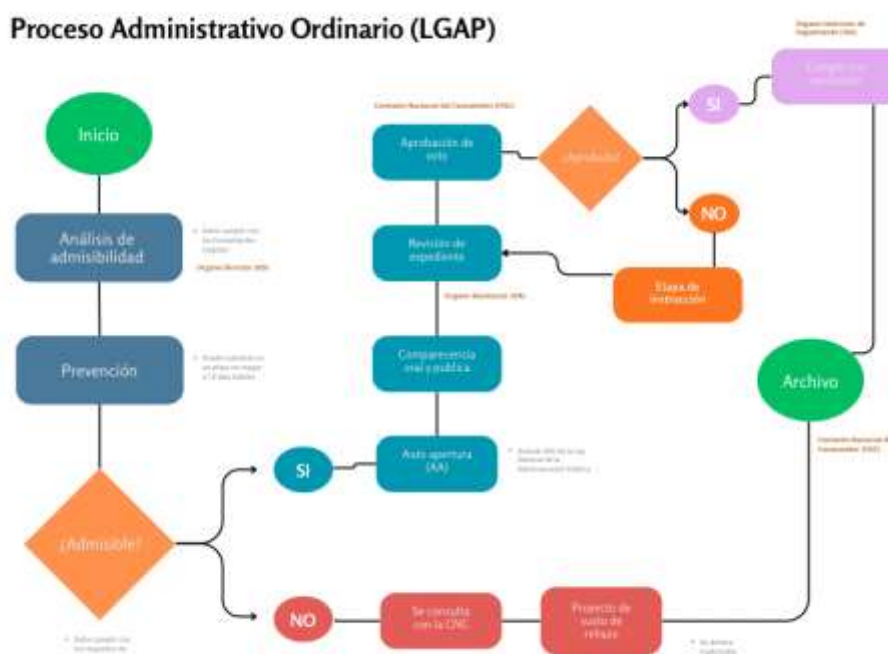
Para ello se debe iniciar con la descripción de algunas de las funciones del Departamento de Procedimientos Administrativos que están descritas en el artículo 21 del Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Decreto N° 45467–MEIC; de las cuales para este estudio cabe mencionar:

- c. Tramitar e instruir en calidad de órgano director de procedimiento las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional del Consumidor por incumplimiento de los derechos del consumidor y deberes de los comerciantes señalados en la Ley N° 7472, mediante los procedimientos administrativos ordinarios y sumarios que al efecto se establecen.
- d. Tramitar las gestiones de cobro o de cumplimiento de las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, ante los órganos respectivos de conformidad con la Ley N° 7472 para hacer efectivo la ejecución de lo ordenado.
- e. Dar respuesta a recursos de amparo presentados en contra de las actuaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor y de la Comisión Nacional del Consumidor.

f. Remitir al Ministerio Público las denuncias respectivas cuando se encuentre evidencia de la violación a los derechos e interés legítimos al consumidor que puedan constituir un delito.

A continuación, se presenta el flujograma del procedimiento administrativo ordinario, conforme con la Ley General de la Administración Pública (LGAP), aplicado en materia de protección al consumidor. Esta representación gráfica permite visualizar las distintas etapas del trámite, los puntos de decisión y la intervención de los órganos competentes, facilitando la comprensión de la estructura secuencial del procedimiento y de su lógica de funcionamiento.

### 5 Imagen Flujo del Procedimiento Ordinario aplicado según la LGAP y Ley 7472



*Nota:* Realizado en base al diagrama de actividades oficial, suministrada por el DECVP, MEIC.

El procedimiento administrativo ordinario regulado por la Ley General de la Administración Pública de Costa Rica (LGAP, Ley N.º 6227) constituye el cauce común para que la Administración Pública tramite y resuelva asuntos que afectan derechos o intereses de los ciudadanos. Su diseño busca garantizar principios de legalidad, debido proceso y tutela efectiva.

## Etapas principales del proceso

- Inicio

El procedimiento puede iniciarse de oficio (por iniciativa de la Administración) o a instancia de parte (cuando un ciudadano presenta una solicitud). La apertura debe notificarse a los interesados para asegurar transparencia.

- Instrucción

Es la fase de recopilación de pruebas, alegatos y documentación. La Administración debe garantizar el derecho de defensa, permitiendo que los interesados participen activamente y sean informados de las actuaciones.

- Audiencia/ comparecencia

Se concede un espacio formal para que los interesados expongan sus posiciones. Esta etapa asegura la participación ciudadana y la contradicción de pruebas, reforzando la legitimidad del proceso.

- Valoración y decisión

La Administración analiza los hechos y el derecho aplicable, pondera las pruebas y dicta una resolución motivada. La decisión debe ser clara, fundada en normas jurídicas y notificada a las partes.

- Recursos administrativos

Los afectados pueden interponer revocatoria o apelación, lo que permite un control interno de la decisión antes de acudir a la vía judicial. Estos recursos son parte de las garantías de revisión y corrección de posibles errores. Además del recurso de reposición expuesto en el artículo 64 de la Ley N° 7472 y el de revisión e incidentes, aclarando que aplica de modo supletorio la LGAP que estipula el artículo 71 de la Ley N° 7472.

Bajo ese régimen, la tramitación de los casos se caracterizaba por un fuerte predominio de las etapas procesales señaladas para el procedimiento ordinario descrito en la LGAP -. El consumidor debía presentar su denuncia en físico ante la CNC, esperar semanas o meses para que se resolviera su admisión, soportar retrasos en las notificaciones físicas a los proveedores,

y acudir a múltiples actos para evacuar pruebas, alegatos o incidentes. La CNC podía disponer una orden de hacer al proveedor o comerciante a favor del consumidor (la devolución del dinero, el cambio del bien o la reparación gratuita, según la pretensión del consumidor) o imponía una sanción administrativa o multa, sin embargo, en la práctica, el procedimiento ordinario bajo la Ley N.º 7472 era percibido como lento, formalista y en muchos casos no se lograba la eficacia de lo ordenado a favor de los consumidores.

La Ley N.º 10360 transformó radicalmente este panorama al rediseñar el funcionamiento del procedimiento de tramitación de las denuncias.

## 6 Imagen, Flujo del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor



*Nota:* Tomado de la presentación oficial “exposición procedimiento nuevo”, suministrada por el DECVP, MEIC.

Hoy en día, el procedimiento inicia con la presentación de la denuncia, que puede realizarse tanto en formato físico como a través de medios electrónicos. Este aspecto, aparentemente simple, representa un avance sustancial, pues continúa siendo gratuito y acerca el Sistema de Expediente Electrónico a los consumidores ubicados fuera del Gran Área Metropolitana, quienes antes debían asumir el costo económico y temporal de trasladarse hasta la CNC. La admisión de la denuncia debe resolverse en un plazo breve y perentorio, lo que

impide que esta primera etapa se convierta en un obstáculo inicial, como ocurría con la mora estructural de antaño.

Una vez admitida la denuncia, la CNC procede a notificar al proveedor. La notificación electrónica es ahora obligatoria: los proveedores deben registrar un correo electrónico oficial para efectos de comunicación, de modo que ya no pueden recurrir a la falta de domicilio o a prácticas dilatorias para alegar desconocimiento. Este cambio, que a primera vista parece meramente técnico, tiene un impacto profundo en la práctica, pues elimina una de las principales causas de retraso en el procedimiento y asegura la continuidad de los plazos procesales.

El procedimiento especial de protección al consumidor se caracteriza por un diseño predominantemente escrito y simplificado, orientado a garantizar la celeridad procesal mediante la reducción de etapas y la racionalización de los actos probatorios. El trámite se inicia con el auto de apertura, seguido del traslado de cargos, en el cual se indica expresamente el tipo de prueba ofrecida por las partes. Como regla general, el procedimiento se estructura sobre la base de la prueba documental, supuesto en el cual no se realiza audiencia, y la CNC queda habilitada para dictar directamente el acto final con la correspondiente intimación, dentro de un plazo breve.

Cuando se ofrece prueba testimonial o pericial, y esta resulta pertinente para la resolución del caso, se dispone la celebración de una audiencia oral y privada, la cual puede realizarse de manera presencial, virtual o mixta. Esta audiencia tendrá como fin, únicamente la evacuación de la prueba testimonial o pericial ofrecida por la parte, constituyéndose un mecanismo excepcional, activado bajo criterios de necesidad y pertinencia.

Concluida la fase de instrucción, es decir, cuando el expediente electrónico cuenta con todos los elementos probatorios para dilucidar la verdad real de los hechos, se dicta el auto de conclusión de instrucción, la unidad técnica prepara el proyecto de voto, y se remite a la CNC para resolver de manera definitiva. La normativa establece plazos expresos y breves tanto para la elevación del proyecto de resolución como para el dictado del voto final por parte de la Comisión, lo que refuerza el carácter célere del procedimiento.

Este diseño normativo evidencia un cambio sustancial respecto del régimen anterior, al configurar un procedimiento que prioriza la resolución escrita y concentra la audiencia únicamente cuando resulta estrictamente necesaria, evitando dilaciones innecesarias y

fortaleciendo la tutela administrativa efectiva. En este marco, la celeridad no se alcanza mediante la generación de audiencias, sino a través de un modelo flexible, diferenciado y orientado a resultados en plazos cortos, coherente con los principios constitucionales de justicia pronta y cumplida.

La resolución final de la CNC tiene además la condición de título ejecutivo, según el Diccionario de Poder Judicial se define como:

Instrumento al que la ley le otorga la fuerza necesaria para exigir el cumplimiento ineludible de la obligación que en él consta. En el capítulo acerca del proceso monitorio, la Ley de Cobro Judicial, N.º 8624, en su artículo 2 establece: “Son títulos ejecutivos, siempre que en ellos conste la existencia de una obligación dineraria, líquida y exigible, los siguientes: a) El testimonio de una escritura pública no inscribible, debidamente expedida y autorizada, o la certificación de este testimonio. b) La certificación de una escritura pública, debidamente inscrita en el Registro Nacional. c) El documento privado reconocido judicialmente. d) La confesión judicial. e) Las certificaciones de resoluciones judiciales firmes que establezcan la obligación de pagar una suma de dinero, cuando no proceda el cobro en el mismo proceso. f) La prenda y la hipoteca no inscritas. g) Toda clase de documentos que, por leyes especiales, tengan fuerza ejecutiva.

Lo que significa que puede hacerse valer directamente ante los tribunales en caso de incumplimiento. Con ello se elimina la obligación del consumidor de iniciar un proceso civil adicional, lo que representaba una duplicidad innecesaria y desalentadora. En la práctica, este cambio fortalece de manera significativa la eficacia del procedimiento, pues la decisión administrativa deja de ser un acto meramente declarativo para convertirse en una resolución con efectos concretos y ejecutables.

La implementación práctica del nuevo procedimiento también se refleja en el uso de audiencias virtuales o híbridas. En un país con importantes desigualdades territoriales, la posibilidad de comparecer mediante plataformas digitales permite que consumidores de todo

el territorio nacional participen en igualdad de condiciones, reduciendo costos y eliminando barreras geográficas. Esta innovación fue consolidada por la experiencia de la pandemia de COVID-19, cuando la virtualidad se convirtió en la única alternativa viable para mantener en funcionamiento los sistemas de justicia, ejemplo de esto el Decreto Ejecutivo 42713-MEIC del 09 de octubre del 2020, que modifica el artículo 160 del reglamento acerca de las notificaciones y el artículo 188 sobre la comparecencia, que cita:

Artículo 188.-Comparecencia. La comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba y alegatos de las partes, podrá desarrollarse bajo la modalidad presencial o virtual o ambas modalidades, utilizando para tales efectos las telecomunicaciones, de modo tal que, permita una comunicación integral y simultánea entre las partes del Proceso. Comunicación que abarcará video, audio y datos.

Corresponderá a las partes sometidas al Proceso, el manifestar su anuencia o no a intervenir en la comparecencia mediante videoconferencia. Cuando una de las partes no pueda participar virtualmente mediante videoconferencia, la comparecencia podrá realizarse de manera dual, permitiendo la presencia física de una de las partes y la virtual de la o las partes que no hayan manifestado objeción con esa modalidad.

Lo anterior, siempre que de la complejidad propia del asunto no resulte más conveniente la realización de la audiencia con la presencia física de las partes, en cuyo caso el órgano director así lo dispondrá.

En todo caso, deberá garantizarse que, en la realización de la actuación procesal, las partes cuenten con mecanismos idóneos, privados y simultáneos de comunicación, de modo que, en ningún momento se viole el derecho de estas de mantener contacto pleno y efectivo con el resto de intervinientes en la diligencia.

De estas comparecencias se levantará un acta que firmará el órgano director dando fe de lo actuado, donde conste la fecha, el número de expediente, la hora de inicio y la de finalización.

De la comparecencia se conservará un registro digital de voz y video que formará parte integral del expediente del procedimiento.

La Comisión Nacional del Consumidor emitirá un protocolo de actuación que será de acceso público, en el que se hará constar los requerimientos técnicos y la forma en que se desarrollará la comparecencia".

La Ley N.º 10360 recogió esta práctica y la convirtió en parte ordinaria del procedimiento.

El impacto de estas transformaciones no es únicamente técnico, sino también sociológico y cultural. Hoy, aunque persisten retos, la percepción es distinta: el procedimiento especial de protección al consumidor se entiende como un camino viable para resolver conflictos en plazos razonables. Este cambio en la percepción fortalece la legitimidad institucional y fomenta una mayor disposición de los ciudadanos a recurrir al sistema en defensa de sus derechos.

La tendencia hacia la simplificación procesal se observa en diversas jurisdicciones. En España, por ejemplo, el juicio verbal y el procedimiento monitorio representan modelos consolidados de celeridad y sencillez, al permitir resolver disputas de baja cuantía mediante trámites mínimos y audiencias breves. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio atiende las denuncias de consumo mediante audiencias simplificadas que pueden resolverse en un lapso de cuatro a ocho meses, con la posibilidad de desarrollarse de manera virtual. A nivel de la Unión Europea, las directivas sobre resolución alternativa y en línea de conflictos (ADR y ODR) establecen la obligación de garantizar procedimientos accesibles, rápidos y electrónicos para los consumidores. En consonancia con estas experiencias, Costa Rica ha incorporado trámites reducidos en su procedimiento ordinario, colocando así en armonía con los modelos internacionales que buscan una justicia más ágil y efectiva.

El funcionamiento práctico del procedimiento especial de protección al consumidor también se enmarca en un contexto constitucional más amplio. La Sala Constitucional ha insistido en que la justicia pronta y cumplida es un derecho fundamental exigible, y que el Estado debe organizar sus instituciones de manera que los procedimientos no se conviertan en barreras de acceso. Bajo esta interpretación, la reforma no es simplemente una mejora administrativa, sino una concreción del deber constitucional de garantizar acceso efectivo a la justicia. La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en casos como *Genie Lacayo vs. Nicaragua*, ha señalado que los Estados tienen la obligación de asegurar procesos sin dilaciones indebidas, lo que refuerza la validez de la finalidad declarada de la Ley N.º 10360.

En definitiva, el funcionamiento práctico del procedimiento ordinario en materia de consumo tras la reforma representa un cambio estructural respecto del régimen anterior. El proceso ya no se percibe como una serie de trámites escritos y prolongados, sino como un mecanismo digitalizado y ejecutorio. El consumidor ya no se encuentra frente a una resolución declarativa sin efectos, sino ante una decisión administrativa que puede generar reparación directa y que tiene fuerza de título ejecutivo. Aunque persisten desafíos relacionados con la dotación de recursos, la brecha digital y la sobrecarga institucional, el procedimiento previsto por la Ley N.º 10360 constituye un avance notable hacia la consolidación de un sistema de protección al consumidor más ágil, moderno y garantista, capaz de equilibrar las relaciones de poder entre proveedores y consumidores y de materializar el derecho constitucional a la justicia pronta y cumplida.

### *2.2.2 Duración Real: Carga de trabajo, número de casos tramitados o resueltos.*

La cuestión de la duración real de los procesos en materia de consumo constituye uno de los elementos más determinantes para evaluar la efectividad de la reforma introducida por la Ley N.º 10360. En efecto, no basta con que el legislador declare la finalidad de mejorar la celeridad y el acceso; es necesario constatar cómo se traducen esas disposiciones en la práctica, particularmente frente a uno de los problemas históricos que afectó la tramitación de las denuncias ante la CNC y, en general, al sistema de tutela de derechos de las personas consumidoras: la mora procesal.

Durante décadas, la duración excesiva de los procesos en consumo había generado no solo una percepción de ineficacia, sino también una situación real de denegación de justicia. Este fenómeno se agravaba porque los consumidores, al no obtener respuestas oportunas, desistían de sus denuncias, lo que alimentaba la sensación de impunidad de las empresas y desincentivaba el uso de las vías institucionales.

La Ley N.º 10360 dispone un procedimiento especial de protección al consumidor, es decir, crea la opción que se requería para fortalecer la CNC y esta vía administrativa gratuita y privilegiada para los consumidores finales y genera esa opción de construir un procedimiento más ágil, célere, garantista del principio del debido proceso y que brinde seguridad jurídica para todos los actores que intervienen en este. Es por eso, que se desarrolla mediante reforma reglamentaria Decreto Ejecutivo N.º 44400-MEIC que modifica el Reglamento a la Ley N.º 7472, y que hoy se encuentra vigente en el Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC. La pregunta

central que surge es si estas modificaciones han tenido un impacto real en la duración de los procesos y, en consecuencia, en la experiencia de los consumidores que acuden al sistema.

Un primer aspecto por considerar es la carga de trabajo de la CNC, la cual se ha incrementado de manera sostenida durante los últimos años. La apertura de mayores canales de acceso, en especial las denuncias electrónicas, han provocado un aumento significativo en el número de casos tramitados. Según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el número de denuncias formales ha mantenido un aumento sostenido desde la implementación del sistema electrónico como lo podemos observar en el gráfico de la memoria del 2020 (p.421) y el incremento del uso de este como se menciona en la memoria del 2024 que cita:

...Sistema CRM continuó demostrando un incremento en el uso de este. El Sistema Electrónico de Expediente Electrónico CRM, aumenta cada día más, dado que el mismo funciona 24/7 y es de alcance nacional, permitiendo esta plataforma digital a los ciudadanos realizar el trámite desde su casa, trabajo o lugar con acceso a internet. sin que tengan que desplazarse a nuestras oficinas, convirtiéndose en una herramienta de acceso a toda la población costarricense. (Pág. 281).

### 7 Imagen, Gráfico de servicios en línea

En lo que respecta a los servicios en línea y datos sobre utilización de los mismos, durante el periodo 2020, estos servicios reflejaron un incremento, tal y como se observa en la siguiente gráfica.



*Nota:* Tomado de las memorias oficiales del MEIC, 2020.

Este incremento se explica en parte por una mayor conciencia de los consumidores sobre sus derechos, pero también por la confianza en que el nuevo procedimiento puede ofrecer respuestas más rápidas.

No obstante, esta carga adicional representa un desafío institucional, pues requiere de más personal y recursos tecnológicos para evitar que la mora reaparezca bajo nuevas modalidades.

A efectos de evaluar el impacto real de la reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360, resulta imprescindible examinar indicadores concretos de gestión administrativa contenidos en las memorias institucionales de la DAC. Estos datos permiten medir, desde una perspectiva empírica, el desempeño institucional en relación con la reducción del rezago, la eficiencia en la tramitación de denuncias y el cumplimiento de metas estratégicas.

Uno de los indicadores particularmente relevantes para la presente investigación es el porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes correspondientes a la denominada “cartera de rezago”. Se entiende por denuncias de rezago aquellas que provienen de períodos anteriores al año en curso, es decir, expedientes acumulados de ejercicios presupuestarios previos que permanecían pendientes de resolución. El análisis de este indicador resulta esencial, pues la disminución del rezago constituye una manifestación directa del principio de celeridad administrativa y, por ende, un parámetro objetivo para valorar el fortalecimiento del acceso efectivo a la justicia administrativa en materia de consumo.

El estudio de estos datos no solo permite verificar el cumplimiento de metas institucionales, sino también determinar si las estrategias implementadas han generado un impacto estructural en la descongestión del sistema. En este sentido, durante el año 2020 — considerando expedientes correspondientes a períodos anteriores al ejercicio presupuestario vigente— se archivaron un total de 1.927 expedientes pertenecientes a la cartera de rezago, lo que representa un 5% de cumplimiento, superando la meta institucional fijada en un 4%, cuya línea base era de 1.400 expedientes.

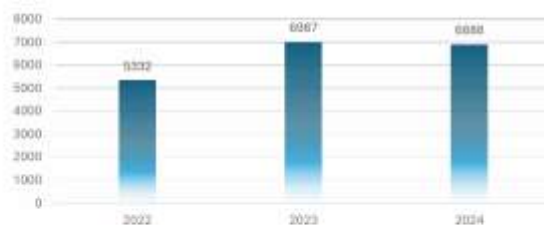
A partir de este antecedente, procede examinar los datos consignados en las memorias institucionales correspondientes a los años 2022, 2023 y 2024, con el propósito de identificar tendencias evolutivas, avances en la gestión del rezago y eventuales desafíos que aún persistan en la consolidación del principio de celeridad administrativa.

## 8 Imagen, Gráfico Expedientes Resueltos del 2022 - 2024

### 3.2.3. Expedientes resueltos

En el tema de expedientes resueltos por la Comisión Nacional del Consumidor se resolvieron en dicho periodo 19,207 denuncias interpuestas por los consumidores, la cual se demuestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 14: Expedientes resueltos, 2022-2024



Fuente: Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC.

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Libertad de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 2549-400 ext. 211 - 246

Página 182 de 340

Nota: Tomado de las memorias de la DAC, suministrada por el DECVP, MEIC.

La comparación internacional resulta ilustrativa. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio tramita en promedio los casos de consumo en plazos de entre 4 y 8 meses, gracias a la utilización de audiencias virtuales y mecanismos expeditos de ejecución. En España, el juicio verbal en materia de consumo puede resolverse en periodos de entre 3 y 6 meses, mientras que los procedimientos monitorios reducen aún más los tiempos para casos de cobro. Costa Rica, al reformar su procedimiento, se alinea con estas experiencias, pero debe atender los riesgos de insuficiencia institucional para que la duración real de los procesos no se aleje de los estándares declarados.

Desde la perspectiva sociológica, la duración real de los procesos tiene un impacto directo en la confianza ciudadana. Los consumidores evalúan la utilidad del sistema no solo en función de la resolución final, sino también de la rapidez con que se alcanza. Una resolución favorable que llega después de años de trámite pierde gran parte de su valor simbólico y práctico, pues el consumidor ya ha soportado las consecuencias del abuso y, en muchos casos, se ha visto obligado a sustituir el bien o servicio afectado.

La reducción de plazos, en cambio, refuerza la percepción de que la denuncia vale la pena y de que el sistema institucional puede cumplir su función protectora. En este sentido, el éxito de la Ley N.º 10360 no se mide únicamente en estadísticas de casos resueltos, sino también en el cambio de percepción que genera en los ciudadanos respecto de la eficacia de la CNC.

La duración real de los procesos en materia de consumo tras la reforma muestra avances significativos en comparación con el régimen anterior. Así como se menciona en el artículo de prensa de Presidencia de la República, para la celebración del Día Mundial del Consumidor, publicado el 13 de marzo de 2024, la reducción de plazos de 3 años y medio a un promedio de 10 meses constituye un logro importante, que responde a la finalidad declarada de celeridad y acceso. Sin embargo, persisten desafíos vinculados con la carga de trabajo de la CNC, la necesidad de recursos institucionales, la intervención del Ministerio Público en ciertos casos y la dependencia de la jurisdicción para la ejecución. La experiencia internacional confirma que las reformas normativas solo son efectivas si se acompañan de una inversión sostenida en recursos humanos y tecnológicos. Costa Rica ha dado un paso fundamental con la Ley N.º 10360, pero el éxito de la reforma dependerá de su capacidad para sostener la reducción de plazos y para garantizar que todos los consumidores, sin importar la complejidad de sus casos, puedan obtener una justicia pronta, cumplida y efectiva.

### *2.2.3 Simplificación Procesal: Reducción trámites*

La simplificación procesal constituye uno de los ejes vertebrales de la reforma introducida por la Ley N.º 10360 al procedimiento especial de protección al consumidor. La experiencia de casi tres décadas bajo la Ley N.º 7472 había dejado en evidencia que la complejidad de los trámites y la fragmentación excesiva de los actos procesales eran factores determinantes de la mora estructural que caracterizó al sistema de protección de las personas consumidoras en Costa Rica. Dicho sistema, pese a estar inspirado en la idea de facilitar la tutela de derechos frente a las distorsiones en el mercado, terminó replicando un procedimiento general previsto en la LGAP y que obedecía a otros supuestos jurídicos, lo que resultaba incompatible con la naturaleza de las relaciones de consumo, generalmente caracterizadas por su cotidianidad, su baja cuantía y la asimetría entre consumidores y proveedores.

En el régimen de la Ley N.º 7472, el proceso ordinario se encontraba plagado de formalismos que ralentizaban el acceso a la justicia. La denuncia debía presentarse siempre por escrito, con un alto nivel de detalle y con anexos documentales que muchas veces estaban fuera del alcance del consumidor promedio. Posteriormente, la UTA podía tardar semanas e incluso meses en resolver la admisión, lo cual dejaba al consumidor en un limbo jurídico en el que no sabía si su reclamo sería atendido o no. Una vez admitida, la notificación al proveedor dependía de mecanismos físicos que resultaban fácilmente eludibles mediante estrategias dilatorias. El proceso continuaba con la apertura de un periodo probatorio escrito, la presentación de alegatos

también escritos y la eventual emisión de una resolución, que en la mayoría de los casos carecía de fuerza ejecutoria inmediata. Este modelo burocrático y fragmentado generaba tiempos de espera de hasta dos o tres años, lo que volvía ilusoria la promesa de protección efectiva de la persona consumidora.

La Ley N.º 10360 vino a romper con esa lógica y estableció un modelo radicalmente distinto, inspirado en los principios de oralidad, concentración, inmediación, economía procesal y celeridad. El rediseño consistió en eliminar la dispersión de trámites innecesarios y facilitar la mayor parte de los actos procesales.

La oralidad, en el nuevo procedimiento, deja de ser la regla general para convertirse en una excepción que solo se aplica cuando la prueba testimonial o pericial resulta indispensable para resolver el caso o no existe otro medio de reproducción. En la mayoría de los expedientes, la tramitación se desarrolla de forma documental, lo que reduce significativamente las etapas procesales y agiliza el dictado de la resolución final.

De este modo, la comparecencia oral y privada se celebra únicamente cuando el órgano director considera necesaria la inmediación directa con la prueba, en cuyo caso puede realizarse de manera presencial, virtual o mixta, conforme lo dispone el artículo 95 del Reglamento. Esta medida responde a los principios de celeridad, concentración e inmediación procesal, garantizando que los actos se realicen en un solo momento y evitando las dilaciones propias del modelo anterior.

Como señala Jurado Solórzano (2022), estos principios no solo representan una técnica procesal moderna, sino una garantía sustantiva orientada a lograr una justicia más accesible y eficaz, donde la simplificación procedimental actúe como herramienta de equidad y no de restricción formal.

El impacto de esta simplificación puede ilustrarse mediante un ejemplo. Bajo el régimen anterior, un consumidor que adquiriría un vehículo defectuoso debía presentar su denuncia por escrito, esperar semanas para que la CNC resolviera la admisión, soportar retrasos en la notificación al concesionario, evacuar pruebas en actos separados y presentar alegatos escritos en diferentes etapas. Finalmente, obtenía una resolución que no podía ejecutarse directamente y que lo obligaba a iniciar un nuevo proceso judicial. Todo ello podía tardar más de tres años. Bajo el nuevo modelo, ese mismo consumidor presenta su denuncia en línea, la CNC la admite en un plazo breve, notifica electrónicamente al proveedor y convoca a una

audiencia en la que se evacúan pruebas y alegatos de manera excepcional, esto si es necesario, por la intervención de testigos, sino se resolverá solo con la prueba documental. La resolución, que tiene carácter ejecutivo, se dicta en semanas o meses. El cambio es radical y se traduce en una simplificación sustantiva que convierte al procedimiento en un verdadero mecanismo de tutela de derechos.

La comparación internacional evidencia la coherencia de esta reforma. En el caso español, tanto el juicio verbal como el procedimiento monitorio se han consolidado como instrumentos eficaces para resolver disputas de escasa cuantía mediante trámites breves y accesibles. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio ha modernizado la atención de denuncias de consumo mediante procedimientos simplificados y el uso de plataformas digitales, logrando resoluciones en plazos significativamente reducidos. En el ámbito de la Unión Europea, las directivas sobre resolución alternativa (ADR) y en línea de litigios (ODR) obligan a los Estados miembros a ofrecer mecanismos ágiles, accesibles y sostenidos en medios electrónicos. De manera convergente, Costa Rica, a través de la Ley N.º 10360, ha reformado su procedimiento ordinario para armonizarlo con estas tendencias globales, priorizando la celeridad, la simplificación y el acceso efectivo a la justicia en materia de consumo.

El impacto sociológico de la simplificación procesal no debe subestimarse. Un procedimiento complejo y lento genera desconfianza y desincentiva la participación ciudadana. Un procedimiento simple y ágil, en cambio, transmite la idea de que el Estado se encuentra del lado de los consumidores y que está dispuesto a equilibrar las relaciones de poder en el mercado. Este cambio en la percepción es fundamental para el éxito de la reforma, pues la eficacia de un sistema de justicia que no se mide solo en términos estadísticos, sino también en la confianza que inspira en la ciudadanía.

No obstante, la simplificación procesal también plantea retos. La concentración de actos exige que la CNC cuente con una adecuada capacidad logística y tecnológica, lo que incluye salas de audiencias equipadas, plataformas digitales estables y personal capacitado. La brecha digital puede convertirse en un obstáculo para algunos consumidores, especialmente en zonas rurales, lo que obliga al Estado a implementar programas de acompañamiento y asistencia. Además, la simplificación debe equilibrarse con el derecho de defensa: la reducción de trámites no puede traducirse en limitación de oportunidades para presentar pruebas o alegatos. Como

advierte Ferrajoli (2001), una justicia demasiado acelerada que sacrifica garantías también se convierte en una forma de injusticia.

La simplificación procesal introducida por la Ley N.º 10360 representa uno de los avances más significativos del nuevo procedimiento especial de protección al consumidor. Al reducir trámites innecesarios, eliminar escritos superfluos, incorporar notificaciones electrónicas y la celebración de audiencias en casos excepcionales donde el órgano director crea necesario, el proceso se convierte en un mecanismo más ágil, accesible y confiable. Esta transformación responde al mandato constitucional y convencional de justicia pronta y cumplida, a la doctrina garantista que demanda procesos simples y efectivos, y a las tendencias internacionales en materia de acceso a la justicia. Aunque persisten desafíos vinculados con la brecha digital, los recursos institucionales y la necesidad de preservar las garantías de defensa, la simplificación procesal constituye un paso decisivo hacia la construcción de un sistema de protección al consumidor más moderno, inclusivo y legítimo, capaz de equilibrar las relaciones de poder en el mercado y de generar confianza en la ciudadanía.

#### ***2.2.4 Uso de Recursos: Recurso de revocatoria, apelación, reposición, revisión e incidentes.***

Es importante señalar, en relación con la fase recursiva que tanto en el proceso administrativo ordinario, de la LGAP, como en el procedimiento especial de protección al consumidor son posibles. De acuerdo con Ortiz (2023) en su artículo Derecho Administrativo Sancionador Costarricense, al describir las etapas nos define la fase recursiva como:

A partir de que se notifica la resolución final se abre, pues, la fase recursiva, en la que las partes cuentan con plazos perentorios establecidos por ley para la interposición de los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, así como del recurso extraordinario de revisión. Valga señalar que, en nuestro ordenamiento jurídico procesal, el agotamiento de la vía administrativa es facultativa –salvo en materia municipal y contratación administrativa– con lo cual, las partes eventualmente perjudicadas por la resolución final pueden interponer el correspondiente proceso de conocimiento ante la jurisdicción contencioso administrativo y/o, ante violaciones de derechos fundamentales, el correspondiente recurso de amparo ante la Sala Constitucional. (p.20)

De conformidad con el artículo 71 de la Ley 7472, la LGAP aplica de manera supletoria, en este entendido, resulta procedente citar el artículo 345 de la LGAP que estipula cuando proceden los recursos ordinarios.

Artículo 345.-

1. En el procedimiento ordinario cabrán los recursos ordinarios únicamente contra el acto que lo inicie, contra el que deniega la comparecencia oral o cualquier prueba y contra el acto final.
2. La revocatoria contra el acto final del jerarca se regirá por las reglas de la reposición del Código Procesal Contencioso-Administrativo (\*).

(\*) (Así reformado el aparte anterior por el inciso 12) del artículo 200 del Código Procesal Contencioso-Administrativo, Ley N° 8508 de 28 de abril de 2006)

3. Se considerará como final también el acto de tramitación que suspenda indefinidamente o haga imposible la continuación del procedimiento.

Ahora bien, como el análisis que convoca refiere el flujo que se sigue en el procedimiento Especial de Protección al Consumidor, deviene oportuno señalar que es posible la fase recursiva en este y se describe a continuación.

El recurso de revocatoria y apelación procede contra el auto de apertura en un plazo de 24 horas de conformidad con el artículo 94 del Decreto Ejecutivo 37899 - MEIC, esto conlleva a la resolución de la revocatoria por parte del órgano director, en un plazo de 8 días hábiles y el conocimiento del recurso de apelación por parte de la CNC, en un plazo de 8 días hábiles.

Existe la posibilidad en ambos procedimientos, de que al amparo del debido proceso pueda presentar recurso de revocatoria o apelación cuando se deniegue la comparecencia y cualquier prueba.

Al ser la CNC, como órgano desconcentrado máximo del MEIC, agota la vía administrativa por lo tanto contra los actos finales que dicte únicamente procede el recurso de

reposición. De acuerdo con el artículo 99 del Decreto Ejecutivo 37899 – MEIC (el recurrente tiene 3 días para presentarlo y la CNC 8 días para resolverlo).

En este procedimiento también, aplican las reglas descritas en la LGAP para la interposición del recurso de revisión y cuya admisibilidad depende de las circunstancias previstas en el artículo 353 de la LGAP, tal cual así aplica. Según el diccionario de Cabanellas (2006), Diccionario Jurídico, se define como recurso de revisión: “El de carácter extraordinario que se da contra las sentencias definitivas o firmes dictadas sobre hechos falsos” (p.408).

#### Artículo 353.-

1. Podrá interponerse recurso de revisión ante el jerarca de la respectiva Administración contra aquellos actos finales firmes en que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Cuando al dictarlos se hubiere incurrido en manifiesto error de hecho que aparezca de los propios documentos incorporados al expediente;
- b) Cuando aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto, ignorados al dictarse la resolución o de imposible aportación entonces al expediente;
- c) Cuando en el acto hayan influido esencialmente documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial firme anterior o posterior del acto, siempre que, en el primer caso, el interesado desconociera la declaración de falsedad; y
- d) Cuando el acto se hubiera dictado como consecuencia de prevaricato, cohecho, violencia u otra maquinación fraudulenta y se haya declarado así en virtud de sentencia judicial.

Y el artículo 354 que establece los plazos de cada supuesto,

Artículo 354.-El recurso de revisión deberá interponerse:

- a) En el caso primero del artículo anterior, dentro del año siguiente a la notificación del acto impugnado;
- b) En el caso segundo, dentro de los tres meses contados desde el descubrimiento de los documentos o desde la posibilidad de aportarlos; y
- c) En los demás casos, dentro del año posterior al conocimiento de la sentencia firme que los funde.

Dicho esto, resulta atinente referir que es posible alegar dentro del procedimiento incidentes de nulidad, para lo cual van a regir las normas dispuestas en la Ley General de la Administración Pública (LGAP), específicamente en el Capítulo Sexto “De las Nulidades”, artículos 158 al 179, en donde se contempla la posibilidad de interponer nulidad absoluta o nulidad relativa, según corresponda.

En términos conceptuales, la nulidad implica la carencia de valor o eficacia jurídica del acto. Según el Diccionario Jurídico de Cabanellas (2006), se entiende por nulidad la “Carencia de valor. I Falta de eficacia. I Incapacidad. I Ineptitud.” (p. 324), lo que supone la privación de efectos jurídicos válidos del acto viciado.

En cuanto a la nulidad absoluta, esta se configura cuando el acto carece de todo valor jurídico, con excepción de las reparaciones y consecuencias que, por ilícito o dañoso, pueda originar (Cabanellas, 2006, p. 324). Se trata, por tanto, de vicios que afectan elementos esenciales del acto administrativo, comprometiendo su existencia o validez de manera insubsanable, razón por la cual no admite convalidación y puede ser declarada incluso de oficio.

Por su parte, la nulidad relativa, conforme al Diccionario Usual del Poder Judicial: Tipo de nulidad que puede ser subsanada o convalidada en virtud de que la afectación que provoca el acto defectuoso no incide sobre elementos esenciales para la validez o eficacia. Debe ser alegada y deben ser probados los vicios y efectos negativos. En Costa Rica, como corolario, en asuntos concernientes a la nulidad relativa, la Sala Constitucional, en voto 1739-92 de las 11:45 h de 1 de julio de 1992, dispuso: “[...] todas las normas procesales existen y deben interpretarse para facilitar la administración

de la justicia y no como obstáculos para alcanzarla; lo cual obliga a considerar los requisitos procesales, especialmente las inadmisiones de cualquier naturaleza, restrictivamente y sólo a texto expreso, mientras que debe interpretarse extensivamente y con el mayor informalismo posible todo aquello que conduzca a la decisión de las cuestiones de fondo en sentencia; además, las infracciones procesales sólo deben dar lugar a nulidades relativas y, por ende, siempre subsanables, mientras no produzcan indefensión". anulabilidad. anulable. nulidad. nulidad absoluta.

### *2.2.5 Seguimiento:*

Una vez que la CNC dicta el acto final es importante determinar en el por tanto lo resuelto de acuerdo con el artículo 53 de la Ley 7472, es decir, identificar si es una orden, una multa, o ambas, toda vez que, esto permitirá dimensionar los efectos de este acto administrativo. En el supuesto de no acreditarse en sede administrativa el cumplimiento de la orden la consecuencia es la configuración del delito de desobediencia el artículo 314 del Código Penal en relación con el artículo 68 de la Ley 7472 (el cual tiene como requisito la notificación personal de la orden la CNC al representante legal o persona física es decir al comerciante).

Ahora bien, el siguiente supuesto es la no acreditación del pago de la multa en sede administrativa por medio de un entero de gobierno a favor de la Caja Única del Estado, en cuyo caso el expediente se remite a la Procuraduría General de la República para que inicie un proceso cobratorio a favor del Estado.

En esta línea se debe mencionar que tanto el procedimiento ordinario como el procedimiento especial de protección al consumidor, contemplan la fase de intimaciones, entendido este acto "un recordatorio de que deben cumplir lo dispuesto por la CNC" en el proceso ordinario de la LGAP, se proveen dos intimaciones dispuesto en el artículo 150, no obstante, en el procedimiento especial de protección al consumidor únicamente se previó una intimación de acuerdo con lo señalado por el artículo 64 bis de la Ley 7472. Esto último ejemplifica, como el PEC también se simplificó en esta parte.

### *2.2.6 Resultado Procesal: Porcentaje de Procesos Concluidos con resoluciones administrativas*

El resultado procesal constituye el indicador más claro y objetivo para medir la efectividad de un procedimiento. Si bien los plazos, las audiencias y la simplificación procesal son aspectos fundamentales, lo decisivo es cuántos procesos logran llegar a una conclusión definitiva y cuántos de ellos producen resoluciones firmes que se cumplen en la práctica.

De acuerdo con lo dispuesto en los numerales 56 y 71 de la Ley N° 7472, en relación con lo dispuesto con el Reglamento a esta, Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC y sus reformas, la CNC tenía competencias limitadas, dado que debía tramitar las denuncias por medio de un procedimiento administrativo ordinario basado en la LGAP y con las particularidades abordadas vía reglamento (ver sección 2.2.1 de la presente investigación). Podía imponer sanciones administrativas, y dictar órdenes de hacer, pero la ejecución de estas estaban sujetas a lo señalado por el artículo 149 de la LGAP y a las consecuencias contempladas en el numeral 68 de la Ley N° 7472. Así, incluso cuando dictaba resoluciones favorables al consumidor, estas quedaban en gran medida como declaraciones simbólicas que podían o no ser llevadas a la jurisdicción civil para su ejecución.

La Ley N.º 10360 modificó radicalmente este panorama al otorgar a la CNC potestades resarcitorias y fuerza ejecutiva sus resoluciones. Hoy, una vez que la resolución queda firme, tiene valor de título ejecutivo, lo que permite al consumidor exigir su cumplimiento directamente en la vía judicial de ejecución, sin necesidad de iniciar un nuevo proceso declarativo. Este cambio aumenta de manera notable la proporción de casos que llegan a una conclusión efectiva, y con posibilidad de ejecutarla con mayor claridad legal.

La doctrina nacional coincide en que este resultado procesal constituye el principal logro de la reforma. Mora (2023) señala que el verdadero éxito de la Ley N.º 10360 radica en que ahora los consumidores pueden obtener una reparación integral en un solo procedimiento, lo que aumenta la tasa de cumplimiento y fortalece la confianza ciudadana. Barahona et al. Consortium Legal (2024) destaca que el aumento en el porcentaje de resoluciones firmes refuerza el papel de la CNC como órgano con autoridad real, y no como instancia meramente declarativa. Berello (2024), subraya que la mayor tasa de conclusión efectiva constituye un avance sustantivo en materia de acceso a la justicia, pues convierte a la CNC en un mecanismo confiable de protección.

La jurisprudencia constitucional también respalda esta orientación. La Sala Constitucional ha señalado que el derecho de acceso a la justicia no se agota en la posibilidad de presentar una denuncia, sino que exige que los procesos culminen en resoluciones efectivas y ejecutables, la celeridad no es un elemento accesorio del debido proceso, sino parte integrante de este. En la sentencia N.º En sentencias como la N.º 09041 – 2002 y otras posteriores (Resolución N.º 09319 – 2016, Resolución N.º 27479 – 2025, Resolución N.º 02833 – 2025, la Sala Constitucional sostuvo que una justicia tardía o inconclusa equivale a una denegación de justicia. La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en el caso *Furlan vs. Argentina*, afirmó que los Estados tienen la obligación de garantizar que las resoluciones se cumplan en la práctica, pues de lo contrario el derecho de acceso a la justicia se convierte en un mero enunciado retórico. Estas líneas jurisprudenciales refuerzan la importancia de que el porcentaje de procesos concluidos con resolución firme sea el indicador central de evaluación del sistema.

El análisis comparado confirma que el éxito de los sistemas de protección al consumidor se mide en gran parte por la tasa de conclusiones firmes. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio reporta que más del 75 % de las denuncias concluyen con resoluciones firmes que se cumplen en la práctica, lo que ha fortalecido la confianza en la institución. En España, el juicio verbal en materia de consumo tiene tasas de conclusión superiores al 80 %, gracias a su sencillez y rapidez. En la Unión Europea, los mecanismos ADR y ODR reportan que más del 60 % de los casos se resuelven con acuerdos vinculantes que se cumplen voluntariamente. Costa Rica, con la Ley N.º 10360, se acerca a estos estándares internacionales, aunque todavía enfrenta retos para garantizar que todas las resoluciones firmes se cumplan efectivamente.

No obstante, persisten desafíos importantes. El hecho de que un mayor número de resoluciones sea firme no garantiza por sí mismo su cumplimiento efectivo. Además, existe el riesgo de que, en el afán de aumentar la tasa de resoluciones firmes, la CNC priorice la rapidez sobre la calidad de la fundamentación, lo que podría afectar la solidez de las decisiones en sede judicial. Ferrajoli (2001) advierte que la justicia no puede sacrificarse en nombre de la eficiencia, y que las resoluciones deben ser no solo rápidas, sino también fundamentadas y respetuosas de las garantías procesales.

Finalmente, el resultado procesal debe analizarse también desde una perspectiva política y cultural. El aumento en el porcentaje de resoluciones firmes fortalece el rol de la CNC como órgano central técnico de protección al consumidor, lo que contribuye a equilibrar

las relaciones de poder entre consumidores y proveedores. Pero además transmite un mensaje cultural importante: que el Estado costarricense está comprometido con la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a prácticas abusivas del mercado. Este mensaje tiene un valor simbólico que trasciende las estadísticas, pues refuerza la confianza en el sistema democrático y en la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades sociales.

El porcentaje de procesos concluidos con resolución administrativa firme constituye el principal indicador de éxito de la reforma introducida por la Ley N.º 10360. El aumento significativo en la tasa de resoluciones firmes refleja que la simplificación procesal, la oralidad, la ejecutoriedad y la limitación de recursos no son fines en sí mismos, sino medios para lograr un resultado concreto: que las personas consumidoras obtengan justicia en tiempos razonables y con decisiones efectivas.

## Capítulo III. Marco Metodológico

### 3.1 Tipos de Investigaciones Jurídicas

Antes de iniciar a describir cuales son los tipos de investigación que hemos seleccionado para realizar nuestro trabajo nos parece relevante el concepto al que llega Sáenz, J. (2017), después de una gran compilación de diferentes definiciones dadas por varios renombrados juristas, en donde determina que:

Investigación Jurídica: es la indagación con relación a un tema, hecho, o suceso de carácter jurídico, que conlleva un proceso intelectual en el que el investigador luego de realizar un análisis dogmático, doctrinario y normativo jurídico de este logra conclusiones que le conducen tanto a una solución como a un nuevo conocimiento jurídico. Es importante que tomemos en cuenta que la investigación jurídica se caracteriza por unir varios métodos jurídicos que buscan entre sí, observar desde diferentes ópticas al objeto de esta, entre los cuales se encuentran: la norma jurídica, los sucesos o hechos jurídicos, los bienes o intereses jurídicos de la sociedad, y, por último, la doctrina jurídica. (p.35)

De acuerdo con esta autora, la investigación jurídica se caracteriza por integrar diversos métodos que, en conjunto, permiten observar el fenómeno jurídico desde múltiples ópticas: la norma, los hechos jurídicos, los intereses sociales protegidos y la doctrina. En ese sentido, este trabajo se sustenta en un enfoque dogmático, comparado y aplicado, para analizar la Ley 10360 y su impacto en celeridad procesal y acceso efectivo a la justicia en consumo. Esta triada permite: (i) reconstrucción normativa (dogmático), (ii) contraste internacional (comparado), y (iii) valoración práctica con propuestas (aplicado).

Definido este marco conceptual, se procede a desglosar los tipos de investigación seleccionados para el desarrollo del estudio:

#### 3.1.1 Dogmática

El primer tipo de investigación adoptado es la dogmática jurídica, la cual, según Tantaleán (2013) que hace alusión a Witker 1995:

La dogmática jurídica es la encargada de estudiar a fondo las instituciones jurídicas, pero de modo abstracto, es decir sin verificar su materialización en la realidad. Su sustento se encuentra en los trabajos elaborados por la pandectística alemana encargada de construir instituciones jurídicas a partir de los textos legales. Por ello se asocia a la investigación dogmática o formal con las normas jurídicas estudiadas en abstracto, motivo por el que se puede decir que se trata, en esencia, del estudio de las normas jurídicas y todo lo que tenga que ver con ellas, pero siempre en sede teórica. En una palabra, se encarga del estudio del derecho muerto o *sollen* ... (p.4)

Partiendo de esta definición, se comprende que la investigación dogmática constituye el método jurídico por excelencia para el estudio del derecho positivo. Su objetivo no es examinar cómo el derecho se aplica en la práctica social o institucional, sino comprender y sistematizar el contenido de las normas que integran el ordenamiento jurídico. En consecuencia, su finalidad principal radica en identificar, analizar e interpretar las normas jurídicas vigentes para extraer de ellas principios, categorías y soluciones coherentes con la estructura del sistema jurídico.

Desde la perspectiva de la presente investigación, este tipo de enfoque resulta fundamental, ya que el objeto de estudio gira en torno a una reforma normativa específica, la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, la cual modifica de manera sustantiva la Ley N.º 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.

La dogmática jurídica permite analizar esta reforma desde el plano normativo, desentrañando la voluntad del legislador, el contenido de las disposiciones reformadas y su adecuación a los principios superiores del derecho costarricense. Este método permite reconstruir el sentido de la reforma procesal, determinar su compatibilidad con el orden constitucional y extraer conclusiones jurídicas sólidas sobre su alcance. Por ello se analizarán distintos documentos como: exposición de motivos, reglamentos, circulares MEIC, lineamientos CNC.

De acuerdo con Tantaleán (2013), la dogmática jurídica se apoya en las fuentes formales del derecho, entendidas como los distintos modos a través de los cuales se manifiesta la norma jurídica. Estas fuentes comprenden la legislación, la jurisprudencia, la costumbre, la

doctrina, los negocios jurídicos y los principios generales del derecho. En la presente investigación, la aplicación del método dogmático se centra en tres de estas fuentes principales:

La dogmática jurídica, por tanto, cumple una función hermenéutica, sistemática y crítica dentro del proceso investigativo. En su dimensión hermenéutica, permite comprender el sentido y la finalidad de las disposiciones reformadas, interpretándolas a la luz de los principios del ordenamiento jurídico costarricense, en particular los establecidos en los artículos 11 y 41 de la Constitución Política. En su dimensión sistemática, posibilita reconstruir el conjunto normativo aplicable al procedimiento administrativo de consumo, estableciendo relaciones de coherencia interna entre sus distintas disposiciones. Finalmente, en su dimensión crítica, ofrece herramientas para detectar vacíos, contradicciones o deficiencias en la regulación vigente, proponiendo posibles líneas de mejora legislativa o reglamentaria.

Aplicar este método al estudio de la Ley N.º 10360 permite, además, identificar la *ratio legis*, es decir, la razón de ser de la reforma. La dogmática jurídica, al analizar los fundamentos teóricos y normativos de las modificaciones introducidas, posibilita comprender por qué el legislador optó por introducir mecanismos de simplificación procesal y dotar de fuerza ejecutiva a las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor. Este proceso interpretativo conduce a valorar si la norma reformada cumple efectivamente con el mandato constitucional de garantizar una justicia pronta y cumplida, o si subsisten elementos normativos que obstaculizan su plena eficacia.

Asimismo, el análisis dogmático reviste especial relevancia al situar la Ley N.º 10360 dentro del sistema de fuentes del derecho costarricense. En efecto, la norma no puede ser entendida de manera aislada, sino como parte de un entramado normativo que incluye el Código Procesal Civil, la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, y diversos instrumentos internacionales sobre derechos humanos y protección del consumidor. La investigación dogmática, al sistematizar todas estas normas, permite determinar la jerarquía, coherencia y armonización entre ellas, lo cual resulta indispensable para asegurar la validez y aplicabilidad de la reforma.

Por otro lado, el método dogmático contribuye a delimitar conceptualmente las categorías jurídicas que se emplean en el análisis: “celeridad procesal”, “acceso a la justicia”, “ejecutoriedad”, “economía procesal” y “tutela administrativa efectiva”. Estas categorías, lejos de ser meras expresiones retóricas, poseen un contenido normativo preciso que debe ser interpretado conforme al ordenamiento jurídico. El análisis dogmático permite esclarecer su

significado, definir su alcance y establecer su función dentro del procedimiento especial ordinario en materia de consumo.

### **3.1.2 Comparada:**

En el Manual de Metodología de Investigación Jurídica para la Práctica Judicial en la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, se indica que el tipo de investigación comparada es:

La comparación como técnica permite confrontar dos objetos jurídicos pertenecientes a una misma rama del derecho (conceptos, instituciones, disposiciones, principios, procedimientos...) para encontrar semejanzas y diferencias a partir de las cuales puedan establecerse clasificaciones conforme a criterios surgidos de la comparación y no conforme a criterios previamente establecidos según las definiciones dogmáticas de esos objetos jurídicos. (p.39)

Mientras que La Spina (2024) define la comparación como: “una actividad cognoscitiva que permite demostrar con sistematicidad analogías y diferencias entre fenómenos observados, así como desarrollar y verificar hipótesis y teorías sobre su relación casual”. (p.53)

Asimismo, La Spina (2024) menciona que se ha llegado a un consenso sobre que el método comparado debe estar en función de las finalidades del investigador, indicando que en la doctrina existe una gran discrepancia respecto de las fases y criterios metodológicos que deben utilizarse para su desarrollo.

El método comparado, desde esta concepción, se constituye en una herramienta cognitiva y analítica que permite observar críticamente los ordenamientos jurídicos a la luz de otros sistemas normativos y realidades institucionales. Esta metodología no se limita al cotejo literal de normas, sino que busca comprender la lógica que subyace a cada estructura jurídica, el contexto sociopolítico que la sustenta y la efectividad práctica de su aplicación. En el campo del derecho procesal, la comparación adquiere una relevancia particular, pues posibilita identificar tendencias universales en materia de acceso a la justicia, simplificación procedimental y fortalecimiento de la tutela de derechos.

En el presente trabajo, la aplicación del método comparado se justifica en la necesidad de contrastar la reforma costarricense introducida por la Ley N.º 10360 con experiencias internacionales análogas, en especial aquellas que han buscado modernizar los procedimientos en materia de consumo, reducir los tiempos de tramitación y promover una justicia más accesible y eficiente, así como la digitalización de tramites. La comparación se realiza con los

sistemas jurídicos de Latinoamérica, los cuales han impulsado reformas que comparten con la costarricense una orientación hacia la celeridad y la simplificación procesal.

En Colombia, la experiencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) se ha consolidado como un modelo de referencia en la región. La autoridad colombiana implementó procedimientos administrativos simplificados y en gran medida digitalizados, que permiten resolver reclamaciones de consumo en plazos considerablemente reducidos. Esta transformación se sustentó en la incorporación de plataformas tecnológicas para la gestión de denuncias, audiencias virtuales y notificaciones electrónicas, lo que contribuyó significativamente a la reducción de la mora procesal y al incremento de la satisfacción de los usuarios. En el contexto costarricense, este modelo constituye una guía práctica, ya que la Ley N.º 10360 también promueve el uso de medios electrónicos.

El análisis comparativo de estos modelos extranjeros se realiza bajo los criterios metodológicos de Eberle (2009), siguiendo un proceso en tres etapas: primero, el conocimiento de las normas jurídicas y pautas de ordenamiento que rigen en cada país; segundo, la evaluación objetiva del derecho externo en relación con el interno; y tercero, la determinación de las observaciones comparativas, mediante las cuales se identifican los elementos que podrían ser replicados o adaptados al contexto costarricense.

A través de este proceso, se busca alcanzar una comprensión integral del fenómeno jurídico objeto de estudio, observando no solo la letra de la ley, sino también su eficacia en la práctica y su impacto en el acceso a la justicia. El propósito de la comparación no es imitar modelos foráneos, sino aprender de sus aciertos y errores, extrayendo conclusiones que permitan fortalecer la aplicación de la Ley N.º 10360 dentro del marco institucional del país.

El método comparado, en consecuencia, cumple una doble función en esta investigación: por un lado, contextualiza la reforma costarricense dentro de una corriente internacional de modernización procesal; y por otro, proporciona un marco crítico para evaluar la efectividad de la ley nacional a la luz de estándares comparativos. Así, la comparación se convierte en una herramienta de análisis, diagnóstico y mejora, orientada a la construcción de un derecho procesal costarricense más ágil, accesible y coherente con los principios universales del debido proceso y de la tutela judicial efectiva.

### ***3.1.3 Aplicada***

El tercer tipo de investigación que se adopta en este trabajo es la investigación aplicada, la cual se caracteriza por tener un propósito eminentemente práctico, orientado a la resolución de problemas jurídicos concretos. A diferencia de la investigación puramente teórica o

dogmática, cuyo objetivo primordial es generar conocimiento abstracto o conceptual, la investigación aplicada busca trasladar ese conocimiento a la realidad, con el fin de producir transformaciones tangibles dentro del ámbito jurídico, institucional o social.

En el contexto de las ciencias jurídicas, este tipo de investigación se fundamenta en la necesidad de evaluar el funcionamiento del derecho en la práctica, examinando si las normas logran cumplir con los fines para los cuales fueron creadas. En palabras de Contreras López et al. (2022), la investigación aplicada “culmina en la formulación de propuestas de reforma legislativa, reglamentaria o jurisprudencial, o en la elaboración de recomendaciones que permitan optimizar la aplicación del derecho”. En otras palabras, la investigación aplicada conecta el plano teórico con el empírico, y convierte la observación jurídica en una herramienta de mejora institucional y normativa.

La presente investigación adopta esta perspectiva porque su propósito no se limita a describir o interpretar la Ley N.º 10360, sino que pretende valorar sus efectos concretos en la realidad jurídica costarricense, particularmente en el funcionamiento de la CNC y en la tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras. De esta manera, se busca determinar si la reforma legal ha contribuido a mejorar la celeridad procesal, la eficacia administrativa y el acceso real a la justicia, objetivos declarados por el legislador al aprobar la norma. Asimismo, el estudio pretende identificar las posibles limitaciones o vacíos que persisten tras la entrada en vigor de la reforma, con el fin de ofrecer recomendaciones viables para su corrección o fortalecimiento.

La investigación aplicada se estructura, por tanto, sobre la base de tres dimensiones analíticas: normativa, institucional y social. En la dimensión normativa, se analiza la coherencia del texto legal con los principios constitucionales de tutela efectiva, debido proceso y justicia pronta y cumplida, así como con los estándares internacionales sobre protección al consumidor emanados de las diferentes entidades internacionales, como se puede ver en el documento de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Naciones Unidas Directrices para la Protección del Consumidor, del 2016 en la sección de Directrices en la sección F. Solución de controversias y compensación, en el punto 40 indica: “ Los Estados Miembros deben velar por que los procedimientos de solución colectivos sean rápidos, transparentes, justos, poco costosos y accesibles tanto para los consumidores como para las empresas...(15). Otra perspectiva para tomar en cuenta es las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que Hernández (2022) analiza en su ensayo Política del Consumidor en la Agenda de Adhesión del País A La OCDE, quien en su reflexión final resume muy asertivamente en los dos últimos puntos:

- Retomar posibles reformas a la Ley 7472 en varios temas importantes, incluyendo protecciones con rango de ley al consumidor de comercio electrónico, habilitar a la CNC para resolver disputas de cláusulas abusivas e imponer mayores sanciones, reforzar el alcance de las garantías para los consumidores, valorar la introducción de acciones colectivas en el sistema judicial, establecer listas de árbitros que puedan resolver controversias de consumidores.
- Como país miembro de la OCDE, en cuanto a políticas del consumidor y demás ejes temáticos, debemos procurar el debido seguimiento a los compromisos adquiridos, la implementación de las reformas pendientes y la preparación cuidadosa y a tiempo de los respectivos informes, lo que será clave para que el país logre aprovechar al máximo los beneficios de su ingreso a esta organización.

Esta revisión permite determinar si la reforma se ajusta al marco jurídico costarricense y si introduce mecanismos innovadores que garanticen la efectividad de los derechos reconocidos.

En la dimensión institucional, se examina la aplicación práctica de la ley dentro de la CNC, considerando aspectos como la organización interna, los flujos de trabajo, el uso de medios tecnológicos y la capacitación del personal. Se analizan también los cambios administrativos derivados de la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor y de la incorporación de la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas, aspecto que constituyen una de las transformaciones más relevantes del nuevo marco legal.

Por último, en la dimensión social, se evalúa el impacto de la reforma en los usuarios del sistema, es decir, en las personas consumidoras que acuden a la CNC en busca de la protección de sus derechos. Esta valoración implica observar si, en la práctica, los procesos se desarrollan con mayor agilidad, si las resoluciones se ejecutan efectivamente y si la ciudadanía percibe una mejora en el acceso a la justicia.

La aplicación de esta metodología permite transitar de un análisis teórico a un estudio con implicaciones prácticas, donde los resultados puedan retroalimentar las políticas públicas en materia de consumo y orientar futuras reformas legislativas. En este sentido, el enfoque aplicado no se limita a una descripción de lo que ocurre, sino que pretende proponer soluciones concretas, basadas en evidencia y en criterios técnicos.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación aplicada se articula con los enfoques dogmático y aplicado previamente descritos. El enfoque dogmático aporta la base conceptual y normativa que orienta la evaluación, mientras que el enfoque comparado permite contrastar esos fundamentos teóricos con la realidad institucional y social de otros países. El proceso de investigación se desarrolla, por tanto, mediante un ciclo que combina análisis normativo, observación empírica y formulación propositiva. Este ciclo asegura que las conclusiones obtenidas sean tanto jurídicamente válidas como socialmente relevantes.

Los resultados de esta evaluación permitirán identificar tanto logros como áreas de mejora. Entre los logros, podría destacarse la reducción de los plazos procesales y la simplificación de los actos administrativos, mientras que entre las limitaciones podrían señalarse: la falta de personal para la atención de la mora procesal, la falta de uniformidad en la aplicación de los nuevos procedimientos o la escasa difusión del contenido de la ley entre los usuarios. Estas observaciones, lejos de constituir críticas aisladas, buscan ofrecer insumos constructivos que orienten la toma de decisiones institucionales.

Otro aporte fundamental de la investigación aplicada es su contribución al diseño de políticas públicas basadas en evidencia. A través de la sistematización de los hallazgos, se pretende formular recomendaciones específicas para fortalecer la capacidad operativa de la CNC, mejorar los canales de comunicación con los consumidores y consolidar una cultura de cumplimiento normativo entre los proveedores de bienes y servicios. De esta forma, el estudio no solo cumple una función académica, sino también una función social, al incidir de manera positiva en la efectividad del sistema de justicia administrativa y en la confianza ciudadana en las instituciones del Estado.

Finalmente, este enfoque refuerza el carácter propositivo y transformador de la presente tesis, la cual no solo pretende describir los efectos de la Ley N.º 10360, sino también aportar herramientas jurídicas y prácticas que fortalezcan la celeridad procesal y el acceso a la justicia en Costa Rica. La adopción del método aplicado permite que las conclusiones del estudio no se queden en el ámbito académico, sino que se proyecten hacia la realidad institucional, contribuyendo a la consolidación de un sistema de protección al consumidor más eficiente, transparente y acorde con los principios del Estado social y democrático de derecho.

Por ello, se espera obtener recomendaciones para mejorar la aplicación de la Ley, entre otras herramientas fundamentales y que se crean necesarias para una optimización de esta norma.

## **3.2 Alcances de la Investigación Jurídica**

### **3.2.1 Correlacional**

Desde esta perspectiva, el estudio busca identificar y analizar la relación existente entre dos variables centrales:

La reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360 (variable independiente), y la celeridad procesal y el acceso efectivo a la justicia en los procedimientos tramitados ante la Comisión Nacional del Consumidor (variable dependiente).

El propósito del alcance correlacional consiste en determinar si la modificación legislativa ha tenido un impacto real en la reducción de los tiempos procesales, la simplificación de trámites y el fortalecimiento del derecho a una justicia pronta y cumplida. Es decir, se pretende verificar en qué medida la entrada en vigor de la nueva ley se relaciona con la mejora de la eficiencia institucional y con la satisfacción de los usuarios del sistema de protección al consumidor.

El diseño correlacional resulta especialmente adecuado para esta investigación, ya que el fenómeno objeto de estudio no puede ser observado de manera aislada ni atribuido a una única causa. La dinámica de los procesos de consumo depende de múltiples factores legales, administrativos, tecnológicos y humanos que interactúan entre sí. Por tanto, lo que se busca no es establecer una relación causal absoluta, sino analizar los vínculos existentes entre las variables, comprendiendo cómo los cambios introducidos por la reforma influyen en el funcionamiento del procedimiento y en la percepción de justicia por parte de los usuarios.

El análisis se desarrolla a partir de la revisión de datos cuantitativos y cualitativos. En el plano cuantitativo, se examinan los indicadores oficiales emitidos por el MEIC y la CNC, tales como el número de casos tramitados, la duración promedio de los procedimientos, el porcentaje de resoluciones ejecutadas, la cantidad de audiencias realizadas en el marco de la nueva normativa y número de notificaciones electrónicas a comercios registrados. Estos datos permiten establecer comparaciones entre el período anterior a la reforma bajo la Ley N.º 7472 y el posterior bajo la Ley N.º 10360, a fin de observar posibles variaciones significativas.

En el plano cualitativo, se analizan las percepciones de los actores jurídicos y administrativos involucrados comisionados, asesores legales, funcionarios de la CNC y académicos especializados, mediante entrevistas y revisión documental, así como la satisfacción de los usuarios. De esta forma, se busca complementar la correlación estadística con una comprensión más profunda de los factores institucionales y sociales que inciden en la efectividad de la ley.

La elección del alcance correlacional permite, además, evaluar la coherencia entre la finalidad declarada de la norma y sus resultados empíricos. La Ley N.º 10360 fue concebida con el propósito de hacer más ágil, transparente y eficiente la tramitación de los conflictos de consumo. Sin embargo, solo mediante el análisis relacional entre los cambios normativos y sus efectos prácticos es posible determinar si esa finalidad se ha cumplido o si, por el contrario, persisten las mismas barreras que caracterizaban al procedimiento anterior.

Este enfoque metodológico también contribuye a identificar relaciones indirectas o secundarias entre variables que, aunque no forman parte del núcleo principal del estudio, pueden influir en los resultados. Por ejemplo, la relación entre la capacitación del personal administrativo y la eficiencia procesal, o entre la digitalización de los expedientes y la percepción de accesibilidad del sistema. Estas correlaciones complementarias permiten elaborar un panorama más integral del funcionamiento del nuevo modelo procesal instaurado por la Ley N.º 10360.

El análisis de correlación que se propone no pretende establecer relaciones de causalidad estricta, sino más bien relaciones de asociación o correspondencia entre variables observables, no pretende probar la causa si no ver que se muevan juntos la reforma y los resultados. En este sentido, los hallazgos permitirán determinar si existe una tendencia positiva en la que la reforma normativa se asocie con una mayor celeridad y eficacia o si, por el contrario, las mejoras son marginales o inexistentes. A partir de los resultados obtenidos, será posible formular hipótesis explicativas que orienten futuras investigaciones o recomendaciones, fortaleciendo la capacidad de la CNC y del MEIC para garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los consumidores.

En síntesis, el alcance correlacional en esta investigación se justifica porque el objeto de estudio exige comprender cómo la norma incide sobre la realidad, más que limitarse a describir su contenido jurídico. El análisis de la relación entre la reforma legal y la práctica institucional permite evidenciar el grado de efectividad de la política pública de acceso a la justicia y aporta información valiosa para su mejora continua. De esta manera, el enfoque correlacional se convierte en una herramienta metodológica clave para vincular el plano normativo con el empírico, fortaleciendo el carácter científico, objetivo y verificable del presente trabajo de investigación.

### 3.2.2 *Explicativo*

El alcance que se desea obtener con esta investigación va más allá del qué dice la ley y su aplicación, es entender el porqué de su importancia y los resultados de su aplicación. Contreras López et al. (2022) señalan que:

...cuando la pregunta de investigación pretende responder un por qué. Este aporte se puede considerar como el más profundo, ya que no solo se describe el fenómeno e incluso se establecen relaciones, sino que además se explican las causas del mismo... (p. 88).

Partiendo de esta concepción, el enfoque explicativo busca ir más allá de la descripción o la correlación de variables, proponiéndose comprender las causas, los motivos y las condiciones que dieron origen al fenómeno jurídico que se analiza, así como los efectos derivados de su implementación. En el contexto de esta investigación, el propósito es explicar por qué la reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360 ha tenido determinados resultados en la realidad institucional y jurídica costarricense, y cuáles son los factores que influyen en su éxito o en sus limitaciones.

Mientras los estudios descriptivos se limitan a identificar las características del fenómeno, y los correlacionales determinan la relación entre variables, la investigación explicativa busca profundizar en las causas y mecanismos que generan dichas relaciones. Por tanto, este alcance constituye la fase más avanzada del proceso científico, al intentar responder las preguntas “¿por qué ocurre?” y “¿cómo ocurre?” un determinado hecho jurídico.

En esta línea, la investigación explicativa pretende dar respuesta a interrogantes como:  
¿Por qué fue necesaria la creación de la Ley N.º 10360?

¿Qué factores históricos, institucionales y jurídicos impulsaron su promulgación?

¿Por qué las reformas procesales han mejorado (o no) la celeridad en la resolución de los conflictos de consumo?

¿Qué elementos explican la eficacia o las deficiencias observadas en su aplicación?

Responder a estas preguntas requiere no solo el análisis de los textos normativos, sino también la comprensión de los contextos político-legislativos, las condiciones institucionales y las dinámicas sociales que acompañan la puesta en marcha de la norma. Así, el enfoque explicativo permite trascender la dimensión formal del derecho y abordar su efectividad sustantiva, es decir, su capacidad para transformar la realidad jurídica y social en la que opera.

El carácter explicativo del presente estudio se expresa, por tanto, en la búsqueda de las causas subyacentes a los resultados observados. Se parte de la hipótesis de que la Ley N.º 10360, al introducir mecanismos de ejecutoriedad de las resoluciones, debía traducirse en una reducción de los tiempos procesales y en una mayor satisfacción de los usuarios. No obstante, el análisis empírico ha evidenciado que estos efectos dependen de múltiples factores, que podrían explicar resultados, entre ellos: la capacidad institucional del MEIC y la CNC, el nivel de digitalización administrativa, la formación de los operadores jurídicos y la cultura de cumplimiento normativo por parte de los proveedores.

El método explicativo permite identificar cómo la interacción de estos factores determina el grado de efectividad de la ley, revelando que el éxito de una reforma jurídica no depende únicamente de su redacción o diseño legislativo, sino también de las condiciones materiales y organizativas que acompañan su implementación. En este sentido, se asume la perspectiva propuesta por Pérez Serrano (2019), quien sostiene que “la eficacia del derecho no radica solo en su validez formal, sino en su capacidad de incidir en las conductas sociales que busca regular”. Desde esta óptica, el presente estudio pretende explicar cómo la Ley N.º 10360 ha modificado o intenta modificar las prácticas institucionales y las relaciones entre consumidores y proveedores en Costa Rica.

Este tipo de análisis requiere integrar tanto evidencia empírica (como estadísticas institucionales, datos sobre duración de los procesos o informes de gestión, memorias, entrevistas) como evidencia teórica (como principios del derecho administrativo y procesal, doctrina sobre acceso a la justicia y jurisprudencia constitucional). La combinación de ambos niveles de análisis otorga al estudio una visión más completa y permite identificar no solo los efectos de la reforma, sino las razones que los originan, produciendo así explicaciones sencillas sobre lo que ayuda y lo que está entorpeciendo el proceso.

De esta manera, el enfoque explicativo otorga a la investigación una profundidad analítica mayor, al permitir que las conclusiones no se limiten a describir hechos, sino que ofrezcan una interpretación fundamentada de las causas que los explican. Ello contribuye, en última instancia, a fortalecer la comprensión del fenómeno jurídico y a generar propuestas de mejora que respondan a los verdaderos factores que determinan la efectividad del derecho.

### 3.3 Enfoques de la Investigación Jurídica

#### 3.3.1 Dogmático

Uno de los enfoques elegidos para esta investigación es el dogmático, pues para estudiar la aplicación de una ley es necesario estudiar la misma como tal. En un estudio dogmático-jurídico se labora de modo directo con el ordenamiento jurídico sin interesar su aplicación o sus sustratos valorativos. Se elabora con el derecho objetivo “puro” (no aplicado), por lo que su estudio es meramente teórico y se hace a base de abstracciones. En dichas abstracciones el investigador puede cuestionar las normas jurídicas anticipándose a posibles supuestos, proponiendo la dación, modificación o supresión de tales normas. Por ello también, gracias a estas abstracciones el investigador podrá proponer fórmulas normativas a aplicarse en su medio. (Tantaleán Odar, 2013, p. 5).

Partiendo de esta concepción, el enfoque dogmático constituye el eje metodológico que permite comprender la estructura, el contenido y la coherencia interna de la Ley N.º 10360 así como su relación con el ordenamiento jurídico costarricense. Este enfoque asume que, para entender los efectos de la reforma, es indispensable primero analizar el derecho en su forma más pura, es decir, el conjunto de normas que integran el sistema, sin atender todavía a su dimensión empírica o social.

La dogmática jurídica, en tanto enfoque de investigación, tiene su origen en la tradición positivista y sistemática del derecho continental europeo, especialmente en la pandectística alemana, que a partir del siglo XIX estableció los cimientos del método jurídico moderno. Dicho método parte de la premisa de que el derecho es un sistema normativo cerrado y jerarquizado, dotado de coherencia interna, y que puede ser comprendido mediante el análisis lógico y racional de sus normas. De ahí que el trabajo dogmático consista en identificar, clasificar e interpretar las disposiciones legales, así como en deducir principios generales y construir conceptos jurídicos que sirvan para explicar y sistematizar el ordenamiento.

En este sentido, el enfoque dogmático permite a los investigadores profundizar en el contenido normativo de la Ley N.º 10360, identificando sus fundamentos, su finalidad y su articulación con otras normas del sistema jurídico costarricense, como la Ley N.º 7472, la LGAP y la Constitución Política. Se trata, en consecuencia, de un estudio que se realiza desde el interior del derecho, asumiendo sus propias categorías conceptuales, sus principios interpretativos y sus métodos de análisis normativo.

A través de este enfoque, se analiza la estructura formal de la ley, su técnica legislativa, su relación con los principios, que según el Diccionario Usual del Poder Judicial se definen como:

- Principio de Legalidad: “Postulado que prescribe que la acción de un poder público se realice de conformidad con una ley vigente al acaecimiento de los hechos sobre los que actúa.”
- Principio de Proporcionalidad: “Precepto que establece la oposición del uso desmedido de la sanción privativa o restrictiva de la libertad ambulatoria, limitando su aplicación a casos de quebranto a bienes jurídicos particularmente valiosos o relevante”
- Principio de Buena Fe: “Principio general de derecho que entraña la descripción de un estado psicológico de rectitud y honradez. Comprende tanto la no ejecución de conductas contrarias a derecho —no defraudar, no falsear—, como la exigencia de actuar acorde a él, deber de diligencia, deber de cooperación. La buena fe es un concepto jurídico indeterminado”
- Principio de Celeridad Procesal: “Precepto que indica la necesidad de que los procedimientos se lleven a cabo con rapidez, sin dilaciones injustificadas o innecesarias y dentro de los términos que establece la ley o los reglamentos. “III. [...] En efecto, el presente [caso] no se encuentra listo para dictar el fallo, toda vez, que hay prueba testimonial por recabar; hay que tener presente uno de los principios más importantes en el Derecho Procesal es el [principio] de celeridad y en virtud de éste, debe evitarse cualquier dilación innecesaria en la tramitación de los asuntos y procurar que se avance lo más posible en las distintas etapas del procedimiento, con el fin de dar cumplimiento al principio de justicia pronta y cumplida”. Tribunal de Apelación Civil y de Trabajo Zona

Sur, N.o 40 de 16:43 h de 12 de marzo de 2019. ► celeridad de la Administración pública.”

- Seguridad Jurídica: “Certeza en la previsibilidad del contenido y de la aplicación de las normas jurídicas. || Conocimiento certero, seguro y cierto, o la posibilidad de tenerlo, de lo que legalmente se ha previsto como prohibido, mandado o permitido. || Garantía estatal consistente en la certeza de que la situación jurídica del ciudadano no será alterada más que por procedimientos legales, previamente publicados. La seguridad jurídica pública se refiere a las relaciones entre el Estado y el ciudadano.”
- Debido Proceso: Conjunto de derechos fundamentales de carácter procesal y los medios tendentes a asegurar su eficacia. Integran el debido proceso, sin ser exhaustivos, los siguientes derechos y principios: derecho a la congruencia de la sentencia, derecho a recurrir el fallo, derecho a una sentencia justa, derecho al juez natural, derecho de acceder a la justicia, derecho de audiencia, derecho de defensa, derecho de petición, derecho general a la justicia, derecho general a la legalidad, derecho al procedimiento.
- Acceso a la justicia: Posibilidad de acudir a un sistema judicial para la formulación de pretensiones, obtención de un fallo que solucione el conflicto o tutele el derecho y que lo resuelto sea cumplido y ejecutado.

Cada uno de estos principios se interpreta a la luz del texto legal reformado, evaluando cómo se integran en la nueva estructura procedimental establecida por la Ley N.º 10360. Este proceso de análisis posibilita determinar si la norma reformada mantiene coherencia con el resto del ordenamiento y si logra materializar los objetivos de política pública que inspiraron su creación.

Además, este enfoque metodológico brinda herramientas para la crítica jurídica constructiva, pues al trabajar con el derecho objetivo y con abstracciones teóricas, el investigador puede identificar posibles vacíos normativos, contradicciones o inconsistencias

dentro del texto legal, y formular propuestas de mejora legislativa. En este sentido, la investigación no se limita a una lectura pasiva de la ley, sino que busca contribuir activamente al perfeccionamiento del sistema normativo mediante la formulación de sugerencias y soluciones jurídicas que fortalezcan su aplicación.

El trabajo dogmático implica, por tanto, un ejercicio de interpretación sistemática, lógica y teleológica del derecho. En la interpretación sistemática, se examinan las relaciones entre las distintas disposiciones de la ley y su ubicación dentro del conjunto del ordenamiento jurídico; en la interpretación lógica, se analiza la coherencia interna del texto legal, sus definiciones y categorías; y en la interpretación teleológica, se considera la finalidad o propósito perseguido por el legislador al aprobar la reforma. Estas tres dimensiones convergen para ofrecer una comprensión integral del contenido normativo de la Ley N.º 10360 y de sus implicaciones en el ámbito de la justicia de consumo.

El valor del enfoque dogmático dentro de esta investigación radica, además, en su capacidad para vincular el análisis teórico con la racionalidad legislativa, es decir, con el propósito político y jurídico que subyace a la creación de la norma. Al examinar el texto de la ley y su exposición de motivos, se busca reconstruir el razonamiento del legislador, comprendiendo las necesidades institucionales y sociales que motivaron la reforma. De esta manera, el análisis dogmático se convierte en una herramienta para evaluar la coherencia entre el deber ser normativo y el ser jurídico-institucional, abriendo paso a posteriores análisis empíricos o comparativos.

Es importante resaltar que este enfoque no se desentiende del contexto social, sino que lo aborda de forma indirecta, mediante la interpretación de las normas que buscan regularlo. Así, aunque el estudio dogmático parte de una abstracción teórica, sus resultados tienen efectos concretos en la práctica jurídica, pues orientan la aplicación de la ley, la toma de decisiones administrativas y la labor interpretativa de los tribunales.

En el marco del presente trabajo, el enfoque dogmático ha permitido desentrañar la lógica jurídica interna de la Ley N.º 10360, determinando sus innovaciones, su relación con la jurisprudencia constitucional y sus potenciales desafíos de aplicación. Asimismo, este enfoque ha servido como base para identificar posibles inconsistencias normativas que podrían obstaculizar la plena efectividad de la reforma, tales como la ausencia de mecanismos reglamentarios uniformes o la falta de previsión sobre el seguimiento de la ejecutoriedad de las resoluciones.

En conclusión, el enfoque dogmático resulta fundamental en la presente investigación porque posibilita comprender el contenido normativo de la Ley N.º 10360 desde una

perspectiva rigurosa, lógica y sistemática. Al trabajar con el derecho “puro”, se garantiza que las conclusiones del estudio estén sustentadas en un conocimiento jurídico sólido, que respete los principios de interpretación del ordenamiento costarricense y que sirva como base teórica para los demás enfoques utilizados. De este modo, el análisis dogmático constituye el punto de partida metodológico sobre el cual se edifican las fases comparativa, aplicada y empírica del trabajo, asegurando la coherencia interna del estudio y la validez científica de sus resultados.

### **3.3.2 Histórico**

Se utilizará el enfoque histórico, pues es necesario ver la evolución del derecho de consumo, no solo en Costa Rica sino en diferentes países, para poder entender el contexto de la misma y el por qué se ha llegado hasta donde está y cuál puede ser su alcance. Tantaleán (2013) indica que:

Lo que persigue un trabajo histórico-jurídico es reconstruir algún tema o evento jurídico pasado de relevancia, siendo que dicha reconstrucción se hace de modo crítico y siempre en dirección al presente, y, como se ha dicho alguna vez, para no cometer los mismos yerros más adelante (p.28)

Bajo esta concepción, el enfoque histórico permite analizar la trayectoria del derecho de consumo desde su surgimiento hasta la promulgación de la Ley N.º 10360 en Costa Rica, identificando los hitos normativos, doctrinarios y jurisprudenciales que marcaron su evolución. Este tipo de enfoque resulta indispensable porque las normas jurídicas no surgen de manera espontánea, sino que son el resultado de procesos sociales, económicos y políticos que reflejan las necesidades y transformaciones de la sociedad. En consecuencia, comprender el contexto histórico de la legislación de consumo posibilita entender por qué fue necesaria la reforma, cuáles fueron sus fundamentos ideológicos y cuáles son las tendencias internacionales que la inspiran.

El análisis histórico-jurídico que se realiza en esta investigación tiene como punto de partida los orígenes del derecho del consumidor a nivel internacional, especialmente tras la Declaración Universal de los Derechos del Consumidor proclamada por las Naciones Unidas en 1985. Este documento sentó las bases para el reconocimiento del consumidor como sujeto de especial protección, promoviendo que los Estados adoptaran legislaciones orientadas a garantizar la información, la seguridad y la reparación frente a prácticas abusivas. Posteriormente, la experiencia europea, en particular la de España y la Unión Europea,

consolidó la figura del consumidor en el marco del derecho privado y administrativo, sirviendo de modelo para América Latina.

En el ámbito latinoamericano, el enfoque histórico permite identificar la influencia de las reformas constitucionales y legislativas en la configuración del derecho de consumo. En países como México, Colombia y Argentina, se fueron incorporando principios de equidad, buena fe y protección al consumidor en las décadas de 1980 y 1990, reflejando un cambio en la concepción del mercado y del rol del Estado. Este contexto regional influyó directamente en Costa Rica, donde la aprobación de la Ley N.º 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor en 1994 representó un paso decisivo hacia la institucionalización de la defensa del consumidor.

Sin embargo, con el paso del tiempo, la evolución del comercio electrónico, el aumento de la demanda ciudadana de justicia administrativa y la complejidad de los mercados evidenciaron limitaciones estructurales en la aplicación de la Ley N.º 7472. Es en este punto donde el enfoque histórico cobra relevancia, pues permite analizar cómo la acumulación de experiencias, deficiencias y necesidades prácticas condujo a la promulgación de la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras” en 2023. Esta norma surge, entonces, como respuesta a una trayectoria de casi tres décadas en la que el sistema costarricense enfrentó el reto de equilibrar la protección de los consumidores con la eficiencia procesal.

El enfoque histórico también permite observar cómo las transformaciones jurídicas costarricenses se insertan dentro de un proceso global de modernización del derecho procesal. A nivel internacional, en las últimas décadas se ha promovido la simplificación de los procedimientos, la introducción de la oralidad y la utilización de medios electrónicos como herramientas para garantizar una justicia más ágil y accesible. Costa Rica, al adoptar la Ley N.º 10360, se alinea con estas tendencias, adaptándolas a su propio contexto institucional y social.

Las resoluciones de la Sala Constitucional han sido fundamentales para interpretar los principios de acceso a la justicia, tutela judicial efectiva y debido proceso, reforzando la idea de que los procedimientos administrativos deben ser eficaces y respetuosos de los derechos fundamentales. A partir del 2008 en la resolución N 02455-2008 la Sala Constitucional ha manifestado lo siguiente:

. - NUEVA JUSTICIA ADMINISTRATIVA MECANISMO CELERE Y CUMPLIDO PARA LA PROTECCIÓN DE SITUACIONES JURÍDICAS SUSTANCIALES DE LOS ADMINISTRADOS. La Sala Constitucional, desde su fundación, ha utilizado

criterios amplios de admisibilidad en vista de la ausencia de cauces procesales expeditos y céleres para la protección de las situaciones jurídicas sustanciales que tienen asidero en el ordenamiento jurídico infra-constitucional o parámetro de legalidad, que guardan conexión indirecta con los derechos fundamentales y el Derecho de la Constitución. Sobre el particular, no debe perderse de perspectiva que la Constitución por su supremacía, súper-legalidad y eficacia directa e inmediata da fundamento indirecto a cualquier situación jurídica sustancial imaginable de las personas. No obstante, bajo una mejor ponderación y ante la promulgación del Código Procesal Contencioso-Administrativo (Ley No. 8508 de 24 de abril de 2006) y su entrada en vigencia a partir del 1° de enero de 2008, ha quedado patente que ahora los justiciables cuentan con una jurisdicción contencioso-administrativa plenaria y universal, sumamente expedita y célere por los diversos mecanismos procesales que incorpora al ordenamiento jurídico esa legislación, tales como el acortamiento de los plazos para realizar los diversos actos procesales, la amplitud de la legitimación, las medidas cautelares, el *numerus apertus* de las pretensiones deducibles, la oralidad –y sus subprincipios concentración, intermediación y celeridad-, la única instancia con recurso de apelación en situaciones expresamente tasadas, la conciliación intra- procesal, el proceso unificado, el proceso de trámite preferente o “amparo de legalidad”, los procesos de puro derecho, las nuevas medidas de ejecución (multas coercitivas, ejecución sustitutiva o comisarial, embargo de bienes del dominio fiscal y algunos del dominio público), los amplios poderes del cuerpo de jueces de ejecución, la extensión y adaptación de los efectos de la jurisprudencia a terceros y la flexibilidad del recurso de casación. Todos esos institutos procesales novedosos tienen por fin y propósito manifiesto alcanzar la economía procesal, la celeridad, la prontitud y la protección efectiva o cumplida de las situaciones jurídicas sustanciales de los administrados, todo con garantía de derechos

fundamentales básicos como el debido proceso, la defensa y el contradictorio. En suma, la nueva jurisdicción contencioso- administrativa es un cauce idóneo, por sus nuevas características de simplicidad, celeridad y prontitud para el amparo y protección efectiva de las situaciones jurídicas sustanciales de los administrados en las que se requiera recabar prueba o definir algunas cuestiones de legalidad ordinaria.

Este criterio ha sido utilizado en diferentes resoluciones como 2021-1699, 2022-4028, 2022-12341. Visto lo anterior, conviene citar lo dispuesto en la sentencia N.º 2016018377 de las 9:05 horas del 16 de diciembre de 2016, en la que también se hizo referencia a la valoración de la Sala y además se analizó un caso similar al de marras:

“IV.- Sobre el derecho a una justicia pronta y cumplida. La Administración, a la luz del artículo 41 constitucional, tiene la obligación de garantizarle a la ciudadanía el cumplimiento de la justicia pronta y cumplida, sin denegación, lo que implica, en el ámbito de la justicia administrativa, su obligación de decidir con diligencia y celeridad los reclamos planteados por los administrados, de tal manera que su resolución sea congruente con los extremos alegados, así como de comunicarles a los interesados lo dispuesto, todo ello dentro de un plazo razonable. En este sentido, el carácter “razonable” de la duración de la actividad administrativa se determina casuísticamente con base en diversos elementos, tales como la complejidad técnica del asunto administrativo, la amplitud de la prueba por evacuar o el grado de afectación a la persona o al ambiente del acto impugnado, de lo cual se infiere que no existe un derecho estricto a la constitucionalización de los plazos, sino más bien un derecho a que se aplique el control de constitucionalidad sobre aquellas actuaciones de la Administración, en las cuales no existan motivos suficientes para justificar el tiempo demorado en la solución de algún tipo de gestión administrativa.

De igual manera, la doctrina nacional representada por autores como Weinstok, Morera y Rojas ha contribuido a construir una visión crítica y propositiva del sistema de protección al consumidor.

A partir de este enfoque, se pretende reconstruir de manera crítica la evolución del derecho de consumo costarricense, destacando los elementos que han favorecido su desarrollo y aquellos que han limitado su eficacia. Esta reconstrucción histórica no se realiza con un interés meramente cronológico, sino con una finalidad interpretativa y prospectiva: comprender el pasado para explicar el presente y orientar el futuro. Tal como lo señala Tantaleán (2013), el propósito de la historia del derecho no es únicamente relatar hechos, sino aprender de ellos para evitar repetir errores, identificando patrones y tendencias que permitan formular propuestas más sólidas para la consolidación del sistema jurídico.

Por tanto, el enfoque histórico adoptado en esta investigación cumple una doble función. Por un lado, contextualiza la Ley N.º 10360 dentro del desarrollo histórico del derecho de consumo, mostrando cómo su promulgación responde a una necesidad evolutiva del ordenamiento costarricense. Por otro lado, proporciona una base crítica para el análisis comparado y aplicado, al permitir que las conclusiones del estudio se apoyen en una comprensión profunda del proceso histórico que las antecede.

En síntesis, el enfoque histórico permite comprender que la reforma introducida por la Ley N.º 10360 no es un hecho aislado, sino el resultado de un proceso prolongado de evolución jurídica, social y económica, que refleja la búsqueda continua de un equilibrio entre la protección al consumidor y la eficiencia en la administración de justicia. Este enfoque, al mirar hacia el pasado para entender el presente, dota al trabajo de una perspectiva integral y crítica, indispensable para valorar el verdadero alcance y significado de la reforma dentro del sistema jurídico costarricense.

### **3.4 Métodos de Investigación Jurídica**

#### ***3.4.1 Inductivo-deductivo***

En la fase inductiva, el proceso se orienta a partir de la recopilación de datos específicos como expedientes administrativos, resoluciones de la CNC y entrevistas con operadores jurídicos para luego establecer patrones, tendencias y conclusiones generales sobre la aplicación de la Ley N.º 10360. A partir de estas observaciones concretas, se inducen principios generales sobre la eficacia del procedimiento especial de protección al consumidor en materia de consumo.

En la fase deductiva, en cambio, se parte de los principios teóricos y normativos establecidos en el ordenamiento jurídico costarricense, tales como los de celeridad, economía procesal y tutela judicial efectiva, para aplicarlos a situaciones específicas dentro del estudio.

Esto implica utilizar el marco conceptual de la dogmática jurídica como punto de partida, y luego contrastarlo con los resultados empíricos obtenidos. De este modo, el razonamiento deductivo permite verificar si las observaciones empíricas son coherentes con las hipótesis planteadas desde la teoría y con los fines del legislador al aprobar la reforma. Según Viallabella (2021).

El proceso de inducción recorre el camino de lo particular a lo general, ya que a partir de situaciones específicas induce regularidades válidas o aplicables a casos semejantes, obviando lo relativo o cambiante, y buscando las formas estables. Ésta es la manera de establecer conclusiones desde el estudio de casos y la forma de razonar en las investigaciones cualitativas.

El proceso de deducción va de lo general a lo particular, e implica sistematizar conocimiento y establecer inferencias que se aplican a varias situaciones y casos pertenecientes a un conjunto. Posibilita abordar lo desconocido a partir de lo conocido, concluir desde principios generales, consistentes y de gran fuerza lógica; es el camino de las investigaciones cuantitativas. (p.938)

A partir de esta definición, se observa que la presente investigación adopta una combinación de ambos procesos, el inductivo y el deductivo, en un esfuerzo por integrar la observación empírica con la interpretación teórica. Este doble enfoque es esencial dentro del campo jurídico, donde el razonamiento científico requiere tanto la comprensión general de las normas (deducción) como la observación de su funcionamiento real en casos concretos (inducción).

En este proceso, la inducción cumple la función de observar el derecho en su aplicación práctica, mientras que la deducción permite explicar dicha realidad desde los principios generales del sistema jurídico. La combinación de ambos métodos asegura que el análisis sea equilibrado, evitando caer en el empirismo sin fundamento teórico o en el formalismo alejado de la realidad institucional. Como, por ejemplo, al revisar los años 2023 al 2025 se podría encontrar demoras que contrastan con el principio de celeridad, para los cuales se harán propuestas que se ajusten a la mejora procesal.

El resultado es una metodología flexible y rigurosa que posibilita comprender la Ley N.º 10360 no solo como un texto legal, sino como un instrumento dinámico que opera dentro

de un contexto institucional y social determinado. Gracias a la interacción de ambos razonamientos, se puede establecer con mayor precisión cómo y por qué la reforma procesal impacta el acceso a la justicia en materia de consumo, ofreciendo conclusiones sólidas y fundamentadas.

### **3.4.2 Empírico**

El segundo método complementario empleado es el enfoque empírico, el cual se fundamenta en la observación directa de los fenómenos jurídicos y en la recolección de información objetiva sobre el funcionamiento real del derecho. Según Villabella (2021), este enfoque “utiliza técnicas propias de las ciencias sociales, como la observación, encuestas y entrevistas. Estudia cómo el derecho opera en la realidad social” (p. 941).

El enfoque empírico, aplicado a la investigación jurídica, tiene como finalidad verificar la efectividad práctica del ordenamiento jurídico y determinar si las normas logran cumplir con los fines que el legislador les atribuyó. En este caso, se busca conocer cómo la Ley N.º 10360 se aplica en la práctica, cuáles son sus efectos concretos en la tramitación de los procedimientos de consumo y de qué manera ha modificado la dinámica institucional de la CNC.

Este enfoque parte del reconocimiento de que el derecho no puede analizarse únicamente desde su formulación teórica o normativa, sino que debe entenderse como un fenómeno social que se manifiesta en conductas, instituciones y decisiones concretas. Por ello, el método empírico complementa el análisis dogmático al ofrecer una visión realista y verificable del sistema jurídico.

Para su aplicación, se utilizan técnicas de investigación propias de las ciencias sociales, como las entrevistas a funcionarios públicos, juristas especializados y consumidores, esto alrededor de 12 a 20 personas, con la observación que todos los testimonios serán grabados, transcritos con permiso de los entrevistados y, asimismo, se utilizarán seudónimos.

Asimismo, como el análisis de documentos institucionales y estadísticas oficiales emitidas por el MEIC; como memorias, comunicados de prensa, entre otros documentos oficiales. Estas herramientas permiten recoger evidencia tanto cuantitativa como cualitativa sobre el funcionamiento del procedimiento especial ordinario instaurado por la nueva ley, obteniendo porcentajes de cantidad de ingreso de denuncias por año, mora procesal, cantidad de expedientes tramitados y archivados por año, resoluciones efectivas, entre otros.

La observación y el trabajo de campo se enfocan en identificar patrones de comportamiento administrativo, tiempos de resolución, niveles de cumplimiento de las resoluciones, y percepciones de los usuarios sobre la eficiencia del sistema. Con base en esta

información, el enfoque empírico busca establecer conclusiones sobre la eficacia del marco normativo y sobre la existencia de posibles brechas entre el derecho proclamado y el derecho efectivamente aplicado.

A través de esta metodología, la investigación trasciende el plano teórico para validar la funcionalidad real del ordenamiento jurídico, contribuyendo a una comprensión integral del fenómeno normativo. Este proceso empírico no solo permite verificar hipótesis, sino también formular propuestas fundamentadas en datos reales, que puedan servir de base para futuras reformas legales o institucionales.

En el contexto costarricense, la aplicación del método empírico resulta especialmente relevante, dado que las transformaciones introducidas por la Ley N.º 10360 son recientes y su implementación práctica aún se encuentra en proceso de consolidación. Analizar empíricamente sus efectos permitirá determinar con mayor objetividad si las reformas han logrado mejorar la celeridad procesal y garantizar un acceso más equitativo y eficaz a la justicia de consumo.

En conclusión, la combinación del enfoque inductivo-deductivo con el empírico refuerza la validez del estudio, al permitir un análisis que abarca tanto la interpretación teórica del derecho como su verificación en la práctica. De esta forma, la investigación alcanza un equilibrio metodológico que asegura la solidez de sus resultados y la pertinencia de sus conclusiones para la mejora del sistema jurídico costarricense.

### **3.5 Tipo de muestreo**

1. Población: La población objetivo de este estudio estará constituida por los diferentes actores que convergen la Ley 10360, como lo son: consumidores, funcionarios públicos, diferentes comercios y juristas especializados.
2. Muestra: Se empleará un muestreo no probabilístico, específicamente un muestreo tipo intencional y un muestreo por conveniencia tipo bola de nieve.
  - Muestreo por conveniencia: Se seleccionarán aquellos actores que estén disponibles y dispuestos a participar en la investigación durante el periodo de estudio. Y que puedan, asimismo, recomendarnos otras personas.
  - Muestreo intencional o de expertos: Se buscará incluir a juristas especializados en la materia de consumo y funcionarios públicos del MEIC con diferentes años de experiencia y roles dentro de la CNC para obtener una perspectiva más rica

y diversa. También se seleccionarán las memorias pertinentes a los años correspondientes a la investigación (2023, 2024, 2025).

Con el fin de garantizar la fiabilidad de los resultados, se conformará una muestra que refleje adecuadamente las características esenciales de la población. El tamaño de la muestra será determinado y justificado en función del tamaño del tema investigado, los objetivos específicos del estudio y la disponibilidad de recursos técnicos y humanos.

### **3.6 Instrumentos de Recolección de Información**

#### ***3.6.1 Revisión Documental***

La revisión documental constituirá el instrumento principal para la obtención de información normativa, doctrinaria y teórica. A través de este procedimiento se realizará un análisis exhaustivo de las Leyes N.º 10360 y N.º 7472, su reglamento, las circulares emitidas por el MEIC y las resoluciones administrativas dictadas por la CNC.

El objetivo de esta revisión será identificar los cambios normativos y procesales introducidos por la reforma, determinar su alcance jurídico y valorar la coherencia existente entre los fines legislativos y su aplicación práctica en los procedimientos administrativos. Asimismo, se examinarán antecedentes legislativos, dictámenes de la PGR, jurisprudencia de la Sala Constitucional y de la Sala Primera, así como doctrina nacional e internacional relacionada con los principios de celeridad procesal, acceso a la justicia y tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras.

Mediante este instrumento se construirá una base teórica sólida que permitirá contextualizar la Ley N.º 10360 dentro del proceso de modernización del derecho del consumidor en Costa Rica, evidenciando su vínculo con los estándares internacionales de justicia pronta y cumplida.

Dicha búsqueda se realizará utilizando palabras claves, años base del MEIC y Poder Judicial, asimismo se empleará una matriz que contendrá: norma, cambio introducido, para qué sirve y su impacto.

#### ***3.6.2 Entrevistas***

Como complemento al análisis documental, se aplicarán entrevistas semiestructuradas dirigidas a actores jurídicos e institucionales vinculados con la aplicación práctica de la normativa. Este instrumento permitirá recopilar información cualitativa desde la experiencia

directa de quienes intervienen en la tramitación y resolución de los procedimientos regulados por la Ley N.º 10360.

Se prevé entrevistar a funcionarios públicos de la CNC y MEIC, profesionales del derecho especializados en materia de consumo y derecho procesal, así como abogados de bufetes externos que representen tanto a comercios como a consumidores. Esta diversidad de informantes permitirá contrastar los puntos de vista institucionales, técnicos y profesionales sobre la aplicación de la reforma.

Las entrevistas se diseñarán bajo un formato semiestructurado, el cual incluirá preguntas abiertas relacionadas con la eficacia del nuevo procedimiento, la reducción de plazos procesales, la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas, las debilidades institucionales y el grado de cumplimiento de los principios de celeridad procesal y acceso a la justicia.

La información obtenida mediante este instrumento será analizada de forma comparativa y crítica, con el fin de contrastar la normativa con la práctica administrativa. Los resultados permitirán valorar el impacto real de la reforma en la protección de los derechos de las personas consumidoras y en la eficiencia institucional de la CNC, plasmado en las memorias.

### **3.6.3 Fichas Bibliográficas**

Las fichas bibliográficas se emplearán como instrumento de apoyo para la organización sistemática del material teórico y documental consultado.

A través de estas fichas se recopilarán datos como el autor, año de publicación, título de la obra, aportes conceptuales, citas textuales y observaciones analíticas relevantes. Este procedimiento facilitará la trazabilidad de las fuentes y garantizará la correcta fundamentación de los apartados teóricos y metodológicos.

El uso de las fichas bibliográficas permitirá mantener la coherencia en el manejo de la información, evitando duplicidades y asegurando que cada referencia sea debidamente acreditada dentro del cuerpo de la investigación.

### 3.6.4 Operacionalización de variables

*Tabla 1 Variables y categorías*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION N CONCEPTU AL</b>	<b>DIMENSION ES</b>	<b>INDICADOR ES</b>	<b>INSTRUMENT OS DE RECOLECCIO N DE INFORMACIÓ N</b>
REFORMA PROCESAL INTRODUCIDA POR LA LEY N.º 10360.	Constituye una transformación normativa y estructural del régimen administrativo en materia de consumo, buscando garantizar el acceso efectivo a la justicia de las personas consumidoras mediante principios como celeridad, oralidad, ejecutoriedad y simplificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contenido de la reforma: artículos modificados añadidos</li> <li>● Cambios plazos: parte de reducción o aplicación de términos procesales</li> <li>● Competencia y tramite: ajustes en quien conoce y cómo se tramita el proceso</li> <li>● Herramientas procesales:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cantidad De Art Añadidos o modificados s.</li> <li>● Uso obligatorio de medios electrónicos</li> <li>● Aplicación del principio de celeridad</li> <li>● Ejecutoriedad de resoluciones</li> <li>● Percepción de usuarios sobre agilidad y acceso</li> <li>● Número de casos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● REVISION DOCUMENTAL</li> <li>● La Ley N.º 10360 y su reglamento</li> <li>● Entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la CNC</li> <li>● Entrevistas semiestructuradas a personas consumidoras y comercios usuarias del sistema</li> <li>● Entrevistas semiestructuradas a expertos en materia de consumo</li> </ul>

		<p>audiencias, recursos y medios electrónicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Finalidad declarada: mejorar la celeridad y acceso para los consumidores.</li> </ul>	<p>resueltos con sentencia firme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estadísticas institucionales del MEIC y CNC (2023–2025).</li> </ul>
<p>PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE CONSUMO TRAS LA REFORMA</p>	<p>Es un proceso caracterizado por la simplificación de trámites, uso de medios electrónicos, ejecutoriedad de resoluciones y aplicación de principios como celeridad, oralidad y concentración,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cómo funciona en la práctica del proceso especial del consumidor en la aplicación de la ley 7472.</li> <li>● Duración real de los procesos: carga de trabajo - número de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuantas Audiencias en el proceso especial del consumidor son realizadas</li> <li>● Trámites simplificados</li> <li>● Aplicación de medios electrónicos</li> <li>● Tiempo promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz documental</li> <li>● Análisis de datos secundarios (memoria del departamento)</li> <li>● Revisión de estadísticas de expedientes 2023-2025</li> </ul>

	con el fin de garantizar una justicia pronta y cumplida para las personas consumidoras.	casos tramitados o resueltos. Número de casos ingresados <ul style="list-style-type: none"> <li>● Simplificación procesal: reducción tramites</li> <li>● uso de recursos: apelaciones incidentes y resolución</li> <li>● resultado procesal: % de procesos concluidos con sentencia firme</li> </ul>	de resolución <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cantidad de sentencias en firme</li> <li>● Cantidad de resoluciones cumplidas por el comercio</li> </ul>	
--	---	--	---	--

### 3.7 Consideraciones Éticas en la Investigación Jurídica

#### 3.7.1 Respeto a la dignidad humana

Durante el desarrollo de la investigación se garantizará un trato digno hacia todas las personas participantes, sin ningún tipo de discriminación por razones de género, edad, condición social, orientación, ideología o profesión. Se velará porque los derechos de los informantes y actores involucrados no sean vulnerados y porque se mantenga la igualdad de trato entre las partes del proceso. Este principio regirá tanto la interacción con los entrevistados como el análisis de los casos jurídicos revisados.

### ***3.7.2 Uso responsable de la información***

Se actuará con total integridad y responsabilidad en el manejo de la información obtenida, evitando cualquier forma de plagio, manipulación de datos o tergiversación de resultados. Todas las fuentes jurídicas, doctrinarias y empíricas serán correctamente citadas conforme a las normas APA (séptima edición), garantizando la honestidad intelectual y la fidelidad del contenido utilizado en la investigación.

### ***3.7.3 Confidencialidad***

Se asegurará la confidencialidad de las personas entrevistadas y de los datos recopilados, protegiendo su identidad y cualquier información sensible que pudiera derivarse del estudio. Cuando los testimonios o aportes provengan de funcionarios públicos, abogados o representantes institucionales, se omitirá cualquier dato que permita su identificación directa, salvo autorización expresa. Este principio se aplicará igualmente al tratamiento de casos administrativos o judiciales, garantizando el respeto al derecho a la privacidad, bajo la directriz de la Ley 7968 de Protección de Datos.

### ***3.7.4 Neutralidad y objetividad***

El proceso investigativo se llevará a cabo con total imparcialidad, evitando que intereses personales, políticos o económicos influyan en la interpretación de los resultados. El análisis jurídico y empírico se sustentará en criterios técnicos, doctrinarios y normativos, procurando una exposición equilibrada y veraz de los hechos. La objetividad será un principio rector para asegurar la credibilidad académica y científica de los resultados obtenidos.

### ***3.7.5 Consentimiento informado***

Antes de realizar las entrevistas o consultas, se informará a los participantes sobre los objetivos, alcances y propósito del estudio, garantizando que su participación sea completamente voluntaria y consciente. Se solicitará su consentimiento previo para la utilización de la información proporcionada, dejando claro que los datos obtenidos serán empleados únicamente con fines académicos y científicos.

### ***3.7.6 Responsabilidad social***

La investigación se orientará hacia la generación de conocimiento que contribuya al fortalecimiento del sistema de justicia costarricense y a la consolidación del Estado social y

democrático de Derecho. Se procurará que los resultados del estudio tengan un impacto positivo en la sociedad, promoviendo la eficiencia institucional, la transparencia administrativa y la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras.

### **3.8 Conclusiones**

En síntesis, la metodología seleccionada constituye el eje estructural que orienta cada una de las etapas del proceso investigativo, desde la formulación del problema hasta la interpretación de los resultados. Su adecuada aplicación permitirá asegurar la coherencia interna del estudio, así como la correspondencia entre los objetivos planteados y las estrategias de análisis empleadas. La articulación entre el enfoque metodológico, los métodos utilizados, los instrumentos de recolección de información y las consideraciones éticas no solo garantizará la validez y confiabilidad de los hallazgos, sino que también reforzará la solidez argumentativa del trabajo.

Asimismo, esta estructura metodológica permitirá que la investigación trascienda el plano teórico para ofrecer aportes concretos al ámbito jurídico e institucional, al evidenciar cómo la implementación de la Ley N.º 10360 incide en la práctica procesal y en el acceso efectivo a la justicia de las personas consumidoras. De esta manera, los resultados obtenidos no solo fortalecerán la comprensión del fenómeno jurídico analizado, sino que también contribuirán al desarrollo de propuestas orientadas a optimizar la aplicación de la normativa y a promover una cultura de celeridad, transparencia y eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores.

## Capítulo IV. Análisis de Resultados

### 4.1 Introducción

La finalidad del presente capítulo se centra en examinar e integrar de manera detallada los datos obtenidos a partir de las etapas previas de la investigación, incluyendo la delimitación del problema, el marco teórico desarrollado, el análisis normativo de la reforma introducida por la Ley N.º 10360 y la información recabada mediante entrevistas realizadas a funcionarios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, comisionados de la CNC, consumidores y representantes de comercios.

La unidad de análisis adquiere especial relevancia, en tanto permitió formular preguntas específicas alineadas con los indicadores definidos en el marco metodológico, particularmente aquellos vinculados con la celeridad procesal y el acceso efectivo a la justicia. Las entrevistas fueron diseñadas bajo un esquema semiestructurado, en observancia de los objetivos específicos de la investigación, lo que garantizó la obtención de información pertinente para contrastar el diseño normativo del PEC con su aplicación práctica.

Conviene enfatizar que las unidades de análisis empleadas en esta investigación derivan directamente de los objetivos específicos planteados, los cuales orientaron tanto la revisión documental como el diseño del instrumento de entrevista. Las preguntas abiertas se enfocaron en identificar la percepción sobre la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor, el cumplimiento de los plazos establecidos, los obstáculos operativos detectados durante su puesta en marcha, la ejecutoriedad de las resoluciones y la necesidad de eventuales ajustes normativos o administrativos.

Este proceso metodológico permite no solo valorar los resultados cuantitativos obtenidos en el período 2023, 2024 y 2025, sino también identificar fortalezas, desafíos y oportunidades de mejora en la consolidación del PEC, contribuyendo así a determinar si la reforma ha logrado materializar los principios de celeridad procesal y acceso efectivo a la justicia en la práctica administrativa costarricense.

#### ***4.1.1 Análisis Objetivo a:***

Describir los principales cambios introducidos con el procedimiento especial de protección al consumidor, tras la entrada en vigencia de la Ley N.º 10360, a partir del año 2023.

Como se expuso en los capítulos precedentes, la implementación del procedimiento PEC, introducido por la Ley N.º 10360 y desarrollado reglamentariamente mediante el Decreto

Ejecutivo N.º 44400-MEIC, el cual modifica el Reglamento N.º 37899-MEIC, implica una transformación sustancial respecto del modelo procedimental ordinario que se aplicaba con anterioridad bajo la referencia de la LGAP. No se trata únicamente de ajustes formales, sino de una reconfiguración estructural orientada a fortalecer la celeridad procesal, la simplificación de trámites y la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas.

El procedimiento ordinario, aunque garantista en su concepción, presentaba etapas secuenciales extensas, plazos dilatados, formalismos innecesarios y una limitada fuerza ejecutiva de las resoluciones dictadas por la CNC, lo que generaba acumulación de expedientes y afectaciones al principio constitucional de justicia pronta y cumplida. En contraste, el PEC introduce un esquema concentrado, con plazos reducidos, mayor uso de herramientas tecnológicas, notificaciones electrónicas obligatorias y resoluciones con carácter ejecutivo, buscando materializar una tutela administrativa más ágil y efectiva.

Con el propósito de visualizar de manera clara y sistemática estas diferencias estructurales, se elaboró un cuadro comparativo que sintetiza los principales cambios introducidos por la reforma. Dicho instrumento permite identificar las variaciones en etapas procesales, plazos, régimen de notificaciones, ejecutoriedad de las resoluciones y competencias ampliadas, facilitando así la comprensión del impacto normativo que sirve de base para el análisis empírico desarrollado en el presente capítulo.

**Tabla 2 Comparativo entre PO y PEC**

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA CNC</b>	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>
<b>Medios de presentación</b>	Personalmente, memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita.	<b>Electrónicamente:</b> a través del sistema de expediente digital, ubicado en la página del MEIC.  <b>Personalmente:</b> mediante el llenado del formulario o

		documento de denuncia firmado.
<b>Plazos</b>	Más flexibles, basados en la LGAP y la Ley de Notificaciones	<p>Se establecen plazos que no estaban estipulados y se acortan otros en los que podemos mencionar:</p> <p><b>Ampliación del plazo para denunciar</b> de 2 a 6 meses</p> <p><b>Notificación automática:</b> Actuaciones y resoluciones se consideran notificadas <b>24 horas</b> después de su dictado y publicación en el Sistema de Expediente Electrónico, cuando no se ha dado medio de notificación electrónica.</p> <p><b>Auto de apertura:</b> Debe dictarse en un plazo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p><b>Cédulas de citación:</b> Plazo de <b>3 días hábiles</b> contados a partir del día hábil siguiente a su emisión. Si no son diligenciadas en tiempo y forma por el denunciante, se afecta la validez de la citación.</p> <p><b>Convocatoria a comparecencia oral y privada:</b> Plazo de <b>10 días hábiles</b> para convocar. antelación mínima de <b>5 días hábiles</b> entre la notificación</p>

		<p>de la citación y la fecha de la comparecencia.</p> <p><b>Pruebas documentales y conclusiones finales:</b> Las partes cuentan con <b>3 días hábiles</b> para referirse a las pruebas y emitir conclusiones.</p> <p><b>Solicitud de autorización para completar prueba:</b> Debe presentarse dentro de <b>3 días hábiles</b> posteriores a la conclusión de la comparecencia. La segunda comparecencia debe notificarse con una antelación mínima de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p><b>Resolución de autorización por la CNC:</b> La CNC tiene <b>8 días hábiles</b> para resolver la solicitud de autorización de prueba.</p> <p><b>Proyecto de resolución final (UTA):</b> Debe elaborarse en un plazo de <b>15 días hábiles</b> contados desde el auto de conclusión de la instrucción.</p> <p><b>Resolución definitiva (CNC):</b> La CNC debe resolver en un plazo de <b>10 días hábiles</b> posteriores a recibir el proyecto.</p> <p><b>Cumplimiento de sanciones u órdenes:</b> La parte</p>
--	--	---

		sancionada debe cumplir en un plazo de <b>15 días hábiles</b> contados desde el día hábil siguiente a la notificación. Debe presentar evidencia de cumplimiento ante la CNC.
<b>Audiencias</b>	Obligatoria Oral y Privada Presencial	Excepcional Oral y Privada Presencial o virtual o ambas modalidades, utilizando las telecomunicaciones
<b>Etapas</b>	Presentación de la denuncia, admisibilidad de la denuncia, revisión de requisitos, prevención, traslado de la denuncia al comerciante, etapa de resolución alterna de conflictos, traslado del proceso ordinario, audiencia administrativa o comparecencia, admisión de la prueba y dictado de la resolución administrativa por parte de la CNC (voto).	Admisibilidad, etapa de resolución alterna de conflictos, traslado a PEC, admisión de la prueba, audiencia excepcional, conclusiones, concluida la instrucción, se traslada el expediente a la CNC y dictado de la resolución administrativa por parte de la CNC (voto).
<b>Artículos</b>	Ley 7472, artículo 71 y LGAP: arts. 274–308 (procedimiento ordinario).	Ley 7472: arts. 53, 56, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 64 bis, 68, 70, 71, 72. (PEC). Decreto Ejecutivo 44400: modifica Reglamento N° 37899-MEIC: art 86,87,88,89, 90, 92, 94, 94bis,95,96, 97,

		98, 99, 100, 101,103,105, 105 bis, 106, 107, 125, 127, 128,129, 129 bis
<b>Competencia</b>	Incompetencia en relación con el tema de las cláusulas abusivas.	Competencia en declarar la nulidad de las cláusulas abusivas, a excepción de los contratos financieros por parte de la CNC.
<b>Resoluciones</b>	Las resoluciones establecidas por la CNC, serán ejecutadas en los términos del numeral 149 de la LGAP, tienen fuerza obligatoria; se debe cumplir, deben cumplirse 2 intimaciones	Inclusión del procedimiento de ejecución de las órdenes emitidas por la CNC, el consumidor podrá acudir a un proceso de ejecución de sentencia en vía judicial para exigir el cumplimiento. Se requerirá una única intimación que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal.
<b>Sanciones</b>	En el artículo 57 se definen las sanciones, con el salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República.	Aumentan las multas y se calculan con el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial y se introducen criterios de graduación más claros (gravedad, reincidencia, reparación al consumidor)
<b>Notificaciones</b>	Físico, edicto, electrónico	Medio Electrónico Art 56 y desarrolladas en el artículo

		101 del Reglamento. (notificación automática)
--	--	--

#### **4.1.2 Análisis Objetivo b:**

Evaluar los cambios introducidos por la reforma en lo referente a las ordinario, plazos y principios que informan el procedimiento especial de protección al consumidor, y su impacto en la celeridad procesal, comparando los modelos aplicados en el periodo específico 2023 al 2025.

Con el propósito de profundizar en el análisis empírico del impacto de la reforma procesal introducida por la Ley N.º 10360, se incorporan en este apartado los datos contenidos en las memorias institucionales y la información suministrada por el Departamento de Procedimientos Administrativos de la CNC, con corte al 31 de diciembre de 2025.

La inclusión de esta información resulta fundamental para evaluar la capacidad operativa del órgano administrativo y determinar si el procedimiento especial de protección al consumidor ha incidido de manera efectiva en la reducción del rezago y en la mejora de la celeridad procesal. En este sentido, el análisis no se limita a examinar la cantidad de votos emitidos, sino que se extiende al estado actual de los expedientes en trámite, permitiendo valorar la carga institucional acumulada y su evolución en el tiempo.

En este contexto, la cantidad total de expedientes activos asciende a 2713, cifra que permite dimensionar de manera objetiva la carga procesal vigente en el Departamento de Procedimientos Administrativos de la Comisión Nacional del Consumidor. Este volumen de asuntos en trámite constituye un indicador relevante para analizar la capacidad institucional frente al flujo de denuncias y para valorar la efectividad del nuevo modelo procesal en términos de gestión y resolución de casos.

La distribución de estos expedientes según su año de creación adquiere especial relevancia para el presente estudio, ya que permite identificar la composición temporal de la cartera activa y determinar si existe una mayor concentración en expedientes recientes o si persiste un arrastre significativo de asuntos correspondientes a períodos anteriores. Este análisis cronológico no solo ofrece una visión descriptiva del estado actual del sistema, sino

que también facilita evaluar si la implementación del PEC ha contribuido a la depuración progresiva del rezago y a una administración más dinámica de los expedientes.

En consecuencia, la clasificación por año de creación se convierte en un elemento clave para examinar la evolución de la carga procesal y su relación con el principio de celeridad que inspira la reforma introducida por la Ley N.º 10360.

**Tabla 3 Denuncias Activas PEC al 31-12-2025**

<b>DENUNCIAS ACTIVAS AL 31/12/2025</b>	
2023	680
2024	956
2025	1077
<b>Total</b>	<b>2713</b>

*Nota:* Información suministrada por DPA

Del análisis de la distribución de los expedientes activos se desprende que el rezago acumulado continúa siendo considerable, lo cual representa un desafío estructural para la gestión administrativa de la Comisión Nacional del Consumidor. La existencia de una cartera amplia de asuntos pendientes evidencia que, pese a los avances normativos introducidos por el procedimiento especial de protección al consumidor, la depuración total del arrastre histórico aún requiere esfuerzos sostenidos.

En este escenario, la UTA deberá orientar su gestión hacia el diseño e implementación de una estrategia operativa robusta que permita reducir progresivamente dicho rezago, garantizando que los expedientes tramitados bajo el PEC no superen el plazo proyectado de diez meses en su sustanciación. Este objetivo resulta esencial para que la reforma cumpla efectivamente con el principio de celeridad procesal que la inspira.

Asimismo, el impacto del rezago no solo incide en la etapa de instrucción, sino también en la capacidad resolutoria de la propia Comisión Nacional del Consumidor en la emisión de votos. Tal como se evidenciará en el apartado siguiente, la cantidad de expedientes activos prácticamente duplica el volumen de resoluciones alcanzadas en el período analizado, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la coordinación entre la fase técnica y la fase

decisoria, a fin de evitar que la acumulación de casos comprometa la eficacia del nuevo modelo procesal.

En relación con la emisión de votos dictados como Resolución Final por la CNC por año, se puede ver cómo ha aumentado, tomando en cuenta el esfuerzo con el Plan Remedial incorporado en el 2025 para resolver los casos de rezago que aplicaban al Procedimiento ordinario, este aumento se dio entre 2023 y 2024 de un 40.4% y entre 2024 y 2025 de un 56.4%

***Tabla 4 Votos dictados como Resolución Final por la CNC***

<b>AÑO</b>	<b>CANT VOTOS</b>
2023	604
2024	848
2025	1327

*Nota:* Información suministrada por DPA, elaboración propia

Dentro de la información solicitada al DPA, se pidió la cantidad de votos emitidos con el PEC, y la información brindada fue un compilado de las resoluciones del 2024 y 2025 con un total de 906 lo que representa a un 41.6 % de los votos emitidos en ese período, los cuales se distribuyen por año de creación; cabe mencionar que según la jefa de la DPA por decisión administrativa el PEC se aplicó a todos los casos que a la fecha de su aplicación no tenían auto de apertura y que por ello se distribuyen de la siguiente manera:

***Tabla 5 Votos dictados como Resolución Final por la CNC con PEC***

<b>Año expediente</b>	<b>EXP. PEC</b>
2021	2
2022	66
2023	306
2024	391
2025	141
<b>Total</b>	<b>906</b>

*Nota:* Información suministrada por DPA

En lo que respecta a los votos emitidos versus los votos cumplidos con corte al 21 de enero del 2026 el DPA nos indica que su estatus es el siguiente, en estos votos se incluyen ambos procedimientos.

**Tabla 6 Relación anual (2023–2025) de casos: votados, notificados y cumplidos**

<b>Año creación voto</b>	<b>Votos emitidos</b>	<b>Votos cumplidos</b>
2023	604	47
2024	848	55
2025	1327	48
<b>Total</b>	<b>2779</b>	<b>150</b>

*Nota:* Información suministrada por DPA

#### **4.1.3 Análisis Objetivo c:**

Valorar si el nuevo procedimiento especial de protección al consumidor responde adecuadamente a las necesidades institucionales y ciudadanas, o si requiere ajustes normativos o estructurales.

Con el propósito de complementar el análisis cuantitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a funcionarios del MEIC, particularmente de la CNC y de la DAC, quienes participan directamente en la aplicación del PEC, jefes, comisionados y profesionales en la materia.

Las preguntas abordaron aspectos relacionados con la valoración general de la reforma introducida por la Ley N.º 10360, el cumplimiento del principio de celeridad y justicia pronta y cumplida, la capacidad institucional para atender los plazos reducidos, los obstáculos identificados durante la implementación del PEC en el año 2024, la necesidad de eventuales ajustes reglamentarios y las medidas administrativas necesarias para garantizar que el procedimiento sea sencillo, expedito y respetuoso del debido proceso y el derecho de defensa.

Las respuestas obtenidas permiten contrastar el diseño normativo del PEC con su aplicación práctica, aportando una perspectiva institucional sobre los avances, retos y áreas de mejora en la consolidación del nuevo modelo procesal.

Se deja constancia de que, por razones estrictamente vinculadas al principio de confidencialidad y a la protección de datos personales Ley 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, los nombres y demás datos identificativos de las personas entrevistadas no se consignan en la presente investigación. No obstante, se cuenta con los respectivos consentimientos informados debidamente firmados, así como con el respaldo de los criterios emitidos por cada participante, los cuales forman parte del archivo metodológico del estudio. Esta medida garantiza el resguardo de la identidad de los informantes, sin afectar la validez ni la rigurosidad académica de los resultados obtenidos.

A continuación, se presentan de manera sistematizada las principales respuestas brindadas por los funcionarios entrevistados.

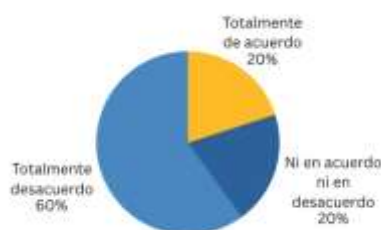
#### 4.1.3.1 Entrevistas a funcionarios de la CNC y la UTA.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios de la CNC. La selección de estos participantes respondió a su participación directa en la aplicación práctica de la Ley N.º 10360 y en la gestión operativa del PEC.

Se presentan las estadísticas correspondientes a las respuestas obtenidas por cada pregunta, lo cual permite visualizar de manera sistematizada las percepciones institucionales sobre la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor.

**Pregunta 1:** ¿Considera que el cambio que opera la Ley 10360 en la Ley 7472 al prever un procedimiento especial de protección al consumidor de acuerdo con la reforma reglamentaria realizada con el Decreto Ejecutivo 44400Meic, fue positiva?

**Gráficos 1** Porcentajes respuesta pregunta 1, funcionarios CNC y UTA



*Nota:* Elaboración propia

La totalidad de los funcionarios entrevistados manifiesta una valoración positiva respecto a la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor. No se registran respuestas negativas, aunque sí se evidencian matices en cuanto a los desafíos operativos asociados a su aplicación.

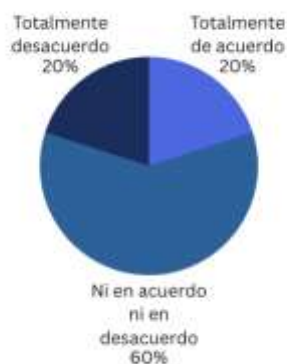
En términos generales, las respuestas reflejan que:

- a) Se percibe el procedimiento especial de protección al consumidor como un avance estructural frente al modelo anterior.
- b) Se valora favorablemente la simplificación del trámite y la reducción de formalismos.
- c) Se reconoce que el nuevo esquema contribuye a mejorar la organización interna y control de plazos.
- d) Se identifican retos vinculados principalmente a la carga laboral y adaptación institucional, pero no se cuestiona el cambio normativo en sí.

En consecuencia, la primera pregunta evidencia una aceptación institucional del PEC como reforma necesaria y beneficiosa, alineada con los principios de celeridad y modernización administrativa, aunque condicionada a una adecuada capacidad operativa para su plena efectividad.

**Pregunta 2:** ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?

**Gráficos 2** Porcentajes respuesta pregunta 2, funcionarios CNC y UTA



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas obtenidas evidencian una valoración mayoritariamente afirmativa respecto al cumplimiento del principio de celeridad y justicia pronta y cumplida por parte del procedimiento especial de protección al consumidor. Los funcionarios coinciden en que, desde el diseño normativo, el PEC incorpora herramientas que favorecen una tramitación más ágil, tales como la reducción de plazos, la concentración de etapas procesales y la implementación del expediente electrónico.

No obstante, las respuestas también reflejan que la efectividad real de dicho principio depende de factores operativos, particularmente de la capacidad institucional para atender el volumen de expedientes y gestionar adecuadamente la carga de trabajo. En este sentido, aunque el modelo normativo es considerado idóneo para materializar la celeridad procesal, su cumplimiento pleno está condicionado a la eficiencia organizativa y a la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos suficientes.

En síntesis, los resultados muestran que el PEC es percibido como estructuralmente alineado con el principio de justicia pronta y cumplida; sin embargo, su consolidación práctica requiere una gestión estratégica que permita sostener los estándares de rapidez establecidos por la reforma.

**Pregunta 3:** ¿De acuerdo con las estadísticas que se llevan en la unidad técnica, tanto la unidad técnica como la CNC tienen plazos muy reducidos para resolver, estima que se ha podido atender las gestiones dentro de esos plazos?

**Gráficos 3** Porcentajes respuesta pregunta 3, funcionarios CNC y UTA



*Nota:* Elaboración propia

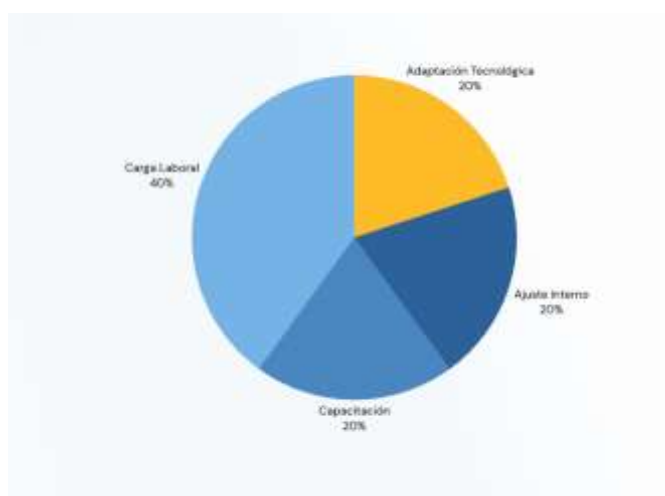
Las respuestas obtenidas evidencian una percepción matizada respecto al cumplimiento efectivo de los plazos reducidos establecidos en el procedimiento especial de protección al consumidor. Si bien los funcionarios reconocen que el diseño normativo establece términos más breves y estructurados, también señalan que su cumplimiento depende directamente de la carga laboral y de la capacidad operativa institucional.

En términos generales, se indica que en muchos casos se ha logrado atender las gestiones dentro de los plazos previstos; no obstante, el volumen de expedientes activos y el rezago acumulado representan un desafío constante para mantener la regularidad en los tiempos de resolución. La presión derivada de los plazos concentrados exige una gestión eficiente, coordinación interna y adecuada planificación del trabajo técnico y decisorio.

En consecuencia, la síntesis de esta pregunta permite concluir que, aunque el procedimiento especial de protección al consumidor proporciona una estructura adecuada para promover la celeridad, su cumplimiento efectivo no depende exclusivamente de la norma, sino de la capacidad organizativa de la CNC y de la UTA para sostener el ritmo de tramitación requerido por el nuevo modelo procesal.

**Pregunta 4:** Con la puesta en marcha del PEC en el 2024, ¿qué obstáculo se identificó y cómo lo solucionó?

**Gráficos 4** Porcentajes respuesta pregunta 4, funcionarios CNC y UTA



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas obtenidas permiten identificar que la implementación inicial del procedimiento especial de protección al consumidor en el año 2024 estuvo acompañada de diversos retos operativos propios de toda transición normativa.

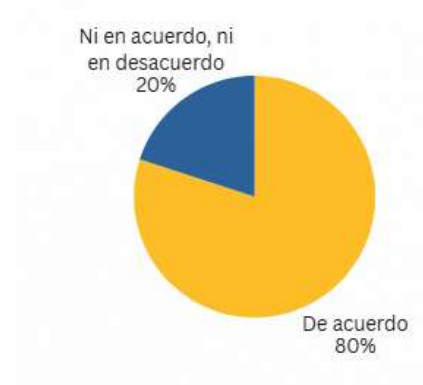
En otros términos, las respuestas reflejan que:

- a) Durante la puesta en marcha del procedimiento especial de protección al consumidor se identificaron principalmente desafíos operativos asociados al proceso de adaptación institucional al nuevo modelo procesal.
- b) Entre los obstáculos iniciales se señalaron aspectos relacionados con la implementación y uso del sistema de expediente electrónico, así como con la reorganización de las dinámicas internas de trabajo.
- c) También se evidenciaron dificultades vinculadas con la gestión de la carga de expedientes y la necesidad de capacitación del personal para la correcta aplicación de las nuevas disposiciones procesales.
- d) No obstante, los funcionarios coinciden en que estos obstáculos han sido atendidos progresivamente mediante ajustes administrativos, fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y experiencia acumulada en la aplicación del procedimiento.

En cuanto a las soluciones adoptadas, los funcionarios señalaron medidas de carácter administrativo tales como la redistribución de funciones, la mejora en la coordinación interna, la adaptación progresiva a las herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la planificación institucional. Estas acciones permitieron estabilizar gradualmente la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor y mejorar su operatividad.

**Pregunta 5:** Después de 1 año prácticamente que entró en vigencia el PEC, ¿considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias?, indicar ¿Cuáles?

**Gráficos 5 Porcentajes respuesta pregunta 5, funcionarios CNC y UTA**



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas obtenidas reflejan una valoración predominantemente prudente respecto a la necesidad de introducir reformas adicionales al reglamento del procedimiento especial de protección al consumidor. En términos generales, los funcionarios no identifican deficiencias estructurales que justifiquen una modificación inmediata del marco reglamentario; sin embargo, sí reconocen la posibilidad de realizar ajustes puntuales orientados a optimizar ciertos aspectos operativos.

Entre los elementos señalados se destaca que el diseño normativo actual es funcional y coherente con el principio de celeridad procesal, pero su eficacia depende en gran medida de la gestión institucional y de la adecuada aplicación práctica de las disposiciones vigentes. En este sentido, más que una reforma sustantiva del reglamento, se percibe la necesidad de fortalecer la implementación, uniformar criterios técnicos y consolidar procesos internos.

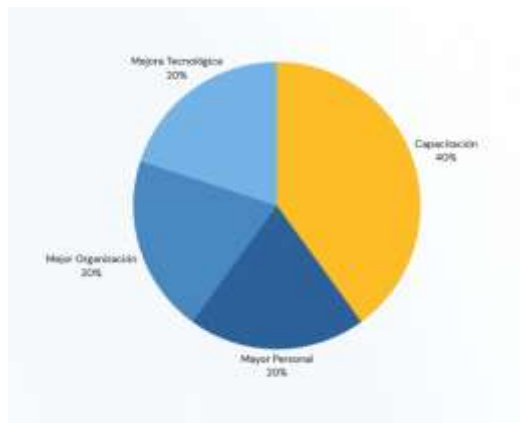
Asimismo, algunas respuestas sugieren que eventuales ajustes podrían orientarse a clarificar determinados plazos o precisar procedimientos específicos, siempre bajo la premisa de no sacrificar las garantías del debido proceso ni el derecho de defensa.

En síntesis, la quinta pregunta evidencia que, desde la perspectiva institucional, el procedimiento especial de protección al consumidor cuenta con una base normativa sólida; no obstante, su perfeccionamiento podría requerir ajustes estratégicos de carácter técnico-administrativo más que reformas estructurales del reglamento.

**Pregunta 6:** ¿Qué medidas administrativas para la adecuada aplicación de la ley y el reglamento estima debe adaptarse para procurar un efectivo cumplimiento de lo dispuesto en el

art 56 cuando menciona que el PEC debe ser sencillo expedito, basado en la oralidad, debido proceso y derecho de defensa para tramitar con celeridad las denuncias?

**Gráficos 6 Porcentajes respuesta pregunta 6, funcionarios CNC y UTA**



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas obtenidas evidencian que el cumplimiento efectivo del artículo 56 no depende exclusivamente del diseño normativo del procedimiento especial de protección al consumidor, si no de distintas formas de solventar o fortalecer la adecuada aplicación de este:

- a) Se considera necesario fortalecer ciertas medidas administrativas que permitan garantizar la aplicación efectiva del procedimiento especial del consumidor conforme a los principios establecidos en la normativa.
- b) Se destaca la importancia de consolidar el uso adecuado del sistema de expediente electrónico como herramienta para agilizar la tramitación de las denuncias y mejorar el seguimiento de los expedientes.
- c) Se señala la necesidad de mantener procesos de capacitación y coordinación interna que permitan aplicar de manera uniforme los criterios técnicos y jurídicos en la tramitación de los casos.
- d) Asimismo, se enfatiza que el adecuado cumplimiento de los principios de sencillez, celeridad, oralidad, debido proceso y derecho de defensa depende no solo del marco normativo vigente, sino también de la correcta organización administrativa y de la disponibilidad de recursos institucionales suficientes.

En síntesis, la sexta pregunta revela que la consolidación del PEC exige no solo un marco normativo adecuado, sino también medidas administrativas sostenidas que permitan

equilibrar eficiencia y garantías fundamentales, asegurando que el modelo procesal cumpla con los principios de sencillez, oralidad, celeridad y respeto al derecho de defensa.

#### 4.1.3.2 Entrevistas a representantes legales de consumidores

En el marco del abordaje cualitativo de la presente investigación, se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres profesionales en derecho que se encargan de representar a los consumidores que pertenecen a la Red de Consumidores, una entidad del Estado, que acompaña a cierto sector de consumidores por el tipo de mercado y un representante privado que lleva casos de consumidores. La selección de estos participantes respondió a su experiencia y conocimiento práctico sobre la aplicación de la normativa de consumo y los efectos de la reforma introducida por la Ley N.º 10360.

Las entrevistas fueron diseñadas en coherencia con los objetivos específicos de la investigación, procurando obtener una valoración externa y especializada sobre el impacto del procedimiento especial de protección al consumidor, su incidencia en la celeridad procesal, el equilibrio entre eficiencia y garantías, así como los retos estructurales que enfrenta su implementación.

A continuación, se presentan las estadísticas correspondientes a las respuestas obtenidas por cada pregunta, lo cual permite visualizar de manera sistematizada las percepciones técnicas sobre la implementación del PEC y complementar el análisis institucional previamente desarrollado.

**Pregunta 1:** ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor?

*Tabla 7 Recopilación de respuestas opinión sobre PEC a representantes legales de consumidores*

<b>Representantes</b>	<b>Respuesta redactada</b>
Representante 1	Señala que el procedimiento especial representa un avance significativo respecto al proceso ordinario, principalmente por la mayor claridad en la estructuración de las etapas y la delimitación de plazos. Destaca que la reducción de formalismos y el uso del expediente electrónico han contribuido a una gestión

	más ordenada y eficiente, aunque advierte que su efectividad depende de la adecuada capacidad operativa institucional.
Representante 2	Valora positivamente la implementación del procedimiento especial, indicando que ha permitido una mejor organización en la tramitación de denuncias y una mayor concentración procesal. Considera que el modelo fortalece la protección del consumidor, aunque reconoce que la carga laboral y la necesidad de adaptación interna constituyen retos relevantes.
Representante 3	Manifiesta que el nuevo procedimiento ha introducido mejoras importantes en la estructura procesal, especialmente en la definición de etapas y el establecimiento de plazos más claros. No obstante, señala que la consolidación del modelo requiere ajustes operativos continuos y una adecuada planificación para cumplir con los estándares de celeridad.

*Nota:* Elaboración propia

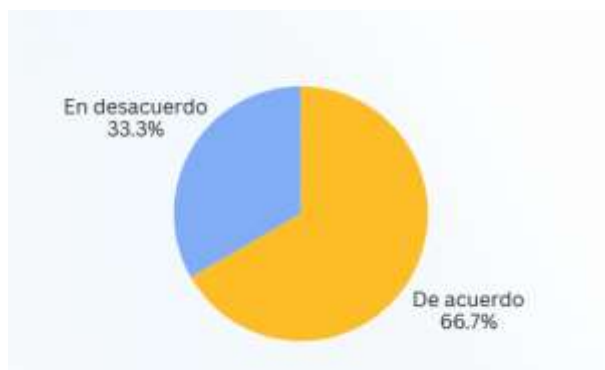
Las respuestas evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto a la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor. Los entrevistados consideran que el nuevo modelo representa un avance significativo frente al esquema anterior, particularmente en términos de organización procesal, claridad en los plazos y modernización administrativa.

Se reconoce que el PEC, permite una gestión más estructurada de los expedientes y contribuye a reducir la dispersión de etapas que caracterizaba al procedimiento ordinario. No obstante, se señala que su efectividad plena depende de la adecuada implementación institucional.

En síntesis, el procedimiento especial de protección al consumidor es percibido como una mejora sustancial en la tutela administrativa del consumidor.

**Pregunta 2:** ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?

**Gráficos 7 Porcentaje respuesta pregunta 2, a representantes legales de consumidores**



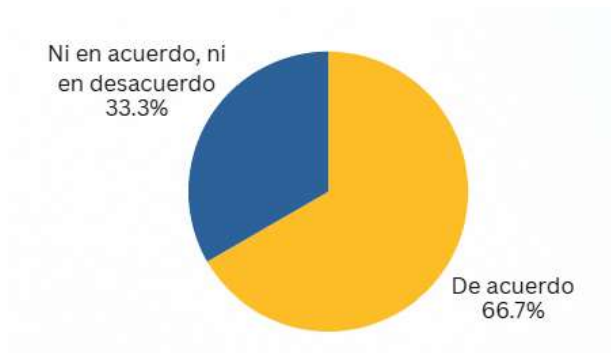
*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas reflejan que, desde el punto de vista normativo, el PEC sí está diseñado para cumplir con el principio de celeridad procesal. La reducción de plazos, la concentración de actuaciones y el uso del expediente electrónico son identificados como elementos que favorecen una tramitación más ágil.

Sin embargo, se advierte que el cumplimiento efectivo de la justicia pronta depende de la capacidad operativa y de la gestión interna de la institución. En consecuencia, el diseño es adecuado, pero su consolidación exige organización y recursos suficientes.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que hay alguna mejoría entre la aplicación del proceso ordinario y la aplicación del proceso especial?

**Gráficos 8, Porcentaje respuesta pregunta 3, a representantes legales de consumidores**



*Nota:* Elaboración propia

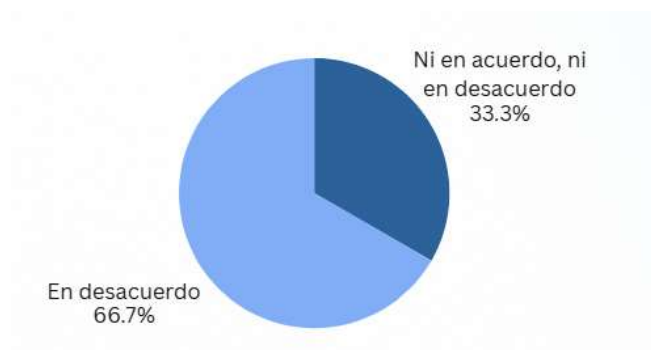
Los entrevistados coinciden en que existe una mejoría clara respecto al modelo anterior. Se destaca que el procedimiento especial de protección al consumidor aporta mayor claridad estructural, definición de etapas y reducción de tiempos procesales.

La comparación evidencia que el modelo ordinario resultaba más formalista y dilatado, mientras que el especial privilegia la concentración y eficiencia. No obstante, se reconoce que la simplificación exige mayor diligencia institucional para sostener los estándares de celeridad.

En términos generales, el PEC es considerado superior en términos de eficiencia y organización.

**Pregunta 4:** ¿Después de 1 año prácticamente que entró en vigencia el PEC considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias, indicar cuáles?

**Gráficos 9** Porcentaje respuesta pregunta 4, a representantes legales de consumidores



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas no evidencian una necesidad urgente de reforma estructural del reglamento. Se percibe que el marco normativo vigente es funcional y coherente con los objetivos de la reforma.

Sin embargo, se menciona la posibilidad de realizar ajustes puntuales o aclaraciones técnicas que contribuyan a optimizar la aplicación práctica del procedimiento, especialmente en relación con la gestión de plazos y uniformidad de criterios.

En consecuencia, la prioridad identificada no es la reforma normativa, sino el fortalecimiento operativo.

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que se deba mejorar algo?

**Tabla 8 Recopilación de respuestas sobre mejoras a representantes legales de consumidores**

<b>Representantes</b>	<b>¿Considera que se debe mejorar algo?</b>	<b>Aspectos señalados</b>
Representante 1	Sí	Señala la necesidad de fortalecer la planificación operativa y mejorar la gestión interna para cumplir con los plazos establecidos por el procedimiento especial.
Representante 2	Sí	Indica que deben optimizarse aspectos relacionados con la carga laboral y la uniformidad de criterios técnicos en la tramitación de expedientes.
Representante 3	Sí	Considera que pueden realizarse ajustes operativos y mejoras en el uso del sistema electrónico para garantizar mayor eficiencia en la gestión de los casos.

*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas señalan que, aunque el procedimiento especial de protección al consumidor representa un avance, siempre existen aspectos susceptibles de mejora. Entre ellos se identifican la necesidad de fortalecer la planificación interna, mejorar la capacitación continua y optimizar la gestión del expediente electrónico.

Asimismo, se enfatiza que el equilibrio entre celeridad y debido proceso debe mantenerse como eje central del modelo, evitando que la simplificación procesal afecte la calidad de las resoluciones.

En síntesis, el PEC es considerado adecuado en su estructura normativa, pero su consolidación exige mejoras administrativas continuas.

#### **4.1.3.2 Entrevistas a consumidores**

La valoración de las personas consumidoras constituye un elemento esencial para determinar si el procedimiento especial de protección al consumidor cumple con los principios de celeridad y acceso efectivo a la justicia que fundamentan la reforma introducida por la Ley N.º 10360. A diferencia de la perspectiva institucional, este grupo permite examinar la experiencia práctica desde el rol de quien acude al sistema en busca de tutela administrativa.

Las entrevistas realizadas permitieron explorar aspectos como la duración percibida del trámite, la claridad en la información recibida, la facilidad de acceso al expediente electrónico, la atención brindada por la Administración y la efectividad de las resoluciones emitidas. Asimismo, se indagó sobre la comparación entre el procedimiento actual y experiencias previas bajo el modelo anterior, cuando existían.

La muestra se conformó a partir de expedientes resueltos en el año 2025, cuyos votos ya contaban con firmeza jurídica, por el principio de confidencialidad del proceso y publicidad de los votos. Para garantizar la protección de datos, funcionarios del MEIC confirmaron telefónicamente la aceptación de los consumidores en esta investigación antes de proceder a suministrar los datos correspondientes.

Las respuestas obtenidas ofrecen una visión directa sobre la funcionalidad real del procedimiento especial de protección al consumidor, permitiendo identificar tanto avances en términos de simplificación y modernización como eventuales dificultades en la interacción con el sistema. A continuación, se presentan las estadísticas correspondientes a cada pregunta, con el fin de sistematizar las percepciones recogidas y vincularlas con los objetivos específicos de la investigación.

**Pregunta 1:** ¿Sabía usted que hubo un cambio en la Ley?

**Gráficos 10 Respuestas pregunta 1 a consumidores**



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas evidencian que no todas las personas consumidoras tenían conocimiento previo sobre la reforma introducida por la Ley N.º 10360. En algunos casos, el conocimiento sobre el cambio normativo se dio únicamente a partir de la experiencia directa con el trámite.

Este resultado sugiere que, aunque la reforma impacta directamente el acceso a la justicia administrativa, su difusión pública aún presenta áreas de mejora. La falta de conocimiento previo no impidió la utilización del procedimiento, pero sí refleja la necesidad de mayor divulgación institucional.

**Pregunta 2:** ¿Tiene conocimiento de cuál proceso fue el que se le aplicó?

**Gráficos 11 Respuestas pregunta 2 a consumidores**



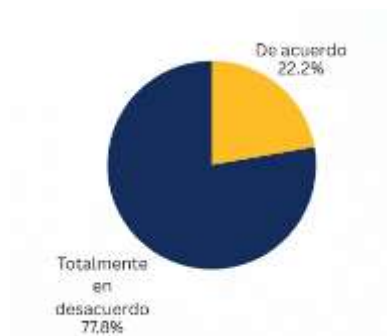
*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas muestran que varias personas consumidoras no identifican técnicamente si su caso fue tramitado bajo el procedimiento ordinario o el PEC. El conocimiento se centra más en la experiencia práctica que en la clasificación jurídica del trámite.

Este hallazgo evidencia que, para el usuario común, lo relevante no es la denominación del procedimiento, sino la duración, claridad y efectividad de este. Desde la perspectiva del acceso efectivo a la justicia, ello refuerza la importancia de que el sistema sea comprensible más allá de su técnica jurídica.

**Pregunta 3:** Considera que la atención y los plazos que le dieron a su caso, van de acuerdo con los principios de celeridad y justicia pronta.

**Gráficos 12 Porcentajes de respuestas pregunta 3 a consumidores**



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas que incorporan elementos comparativos evidencian que el PEC es percibido como más accesible en su etapa inicial, particularmente cuando la interposición de la denuncia se realiza por medios digitales. Las personas consumidoras destacan la facilidad para presentar el caso y la claridad de las notificaciones recibidas mediante correo electrónico.

No obstante, también se señala que, aunque el inicio del trámite resulta sencillo, el desarrollo posterior puede extenderse considerablemente en el tiempo. Algunos entrevistados indican que el proceso llegó a prolongarse por más de dos años, lo cual genera una percepción de dilación en las etapas posteriores.

Este resultado revela una distinción relevante entre la facilidad de acceso inicial y la duración total del procedimiento, lo cual incide directamente en la valoración del principio de celeridad procesal. Si bien el procedimiento especial de protección al consumidor simplifica la interposición, la percepción de justicia pronta se ve condicionada por la duración global del trámite.

**Pregunta 4:** ¿Cuál es su opinión acerca del proceso?

**Tabla 9 Recopilación opinión acerca del proceso a consumidores**

Consumidor	Opinión sobre el proceso
Consumidor 1	Valora positivamente la posibilidad de presentar la denuncia de forma digital y considera que el proceso es accesible.

Consumidor 2	Indica que el trámite es claro en su inicio, aunque percibe que puede extenderse más de lo esperado.
Consumidor 3	Señala que la atención recibida por parte del personal institucional fue adecuada y respetuosa.
Consumidor 4	Considera que el procedimiento es útil para defender sus derechos, aunque podría agilizarse en ciertas etapas.
Consumidor 5	Manifiesta que el proceso es formal y estructurado, pero requiere mayor información durante su desarrollo.
Consumidor 6	Opina que el sistema electrónico facilita el seguimiento del expediente.
Consumidor 7	Expresa que el procedimiento cumple su función, aunque genera incertidumbre por los tiempos de resolución.
Consumidor 8	Señala que la audiencia fue clara y le permitió exponer su posición de manera adecuada.
Consumidor 9	Considera que el proceso es un mecanismo efectivo, pero que podría simplificarse aún más.

*Nota:* Elaboración propia

Las opiniones expresadas muestran una valoración generalmente positiva respecto a la accesibilidad digital y a la atención brindada por el personal institucional. Se destaca que la información enviada por correo electrónico suele ser clara y que la atención presencial en audiencias es adecuada.

Sin embargo, se identifica como principal área de mejora la falta de seguimiento continuo o retroalimentación durante el desarrollo del expediente. Algunos consumidores señalan que, entre una actuación y otra, pueden transcurrir largos períodos sin información clara sobre el estado del proceso. Esta ausencia de métricas visibles o estimaciones temporales genera incertidumbre.

Asimismo, se menciona la necesidad de mayor acompañamiento al consumidor durante el trámite, especialmente en lo relativo a la comprensión de las etapas procesales y los tiempos estimados de resolución.

En síntesis, el PEC es valorado positivamente en términos de accesibilidad y trato institucional, pero presenta oportunidades de mejora en la gestión de tiempos y comunicación continua, aspectos directamente vinculados con el acceso efectivo a la justicia.

**Pregunta 5:** ¿Qué considera usted que sería posible mejorar?

**Tabla 10 Recopilación de respuestas sobre mejoras de consumidores**

<b>Consumidor</b>	<b>Opinión sobre aspectos a mejorar</b>
Consumidor 1	Señala que debe mejorarse el seguimiento del expediente y recibir actualizaciones más frecuentes sobre el estado del trámite.
Consumidor 2	Considera necesario reducir los tiempos totales de resolución, ya que el proceso puede extenderse por varios meses.
Consumidor 3	Indica que sería conveniente brindar mayor orientación inicial al momento de presentar la denuncia.
Consumidor 4	Sugiere mejorar la claridad en las notificaciones y explicaciones sobre las etapas procesales.
Consumidor 5	Manifiesta que el sistema electrónico es útil, pero requiere mayor simplicidad para personas con menor manejo tecnológico.
Consumidor 6	Considera que debería establecerse un plazo estimado visible para cada etapa del procedimiento.
Consumidor 7	Señala la importancia de fortalecer la comunicación entre la institución y el consumidor durante el trámite.
Consumidor 8	Indica que el proceso es adecuado, pero podría agilizarse la fase posterior a la audiencia.
Consumidor 9	Sugiere implementar mecanismos de alerta o recordatorios automáticos para dar seguimiento al expediente.

*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas evidencian que las principales oportunidades de mejora señaladas por las personas consumidoras se concentran en aspectos prácticos del trámite, más que en el acceso inicial a la denuncia. En particular, se observa una demanda recurrente por:

- a) Mayor seguimiento y comunicación durante la tramitación del expediente, especialmente en lapsos prolongados sin actualizaciones claras.
- b) Reducción de tiempos reales del procedimiento, ya que, aunque el modelo se percibe más accesible en su inicio, la duración total del trámite puede generar percepción de demora.
- c) Mejor orientación al usuario, en cuanto a explicación de etapas, plazos y expectativas razonables del proceso, para reducir incertidumbre.

En síntesis, la Pregunta 5 confirma que, desde la perspectiva del usuario, la mejora del procedimiento especial de protección al consumidor no solo se vincula con su diseño normativo, sino con la experiencia efectiva de trámite: información clara, acompañamiento institucional y resolución dentro de un plazo razonable. Esto se conecta directamente con el eje de acceso efectivo a la justicia, entendido como tutela real y no únicamente formal.

#### **4.1.3.2 Entrevistas a representantes de comercios**

La visión de los comercios resulta particularmente relevante para evaluar el equilibrio entre celeridad procesal y respeto al debido proceso dentro del procedimiento especial de protección al consumidor. En tanto sujetos eventualmente denunciados ante la Comisión Nacional del Consumidor, su experiencia permite analizar si el nuevo modelo garantiza adecuadamente el derecho de defensa y el contradictorio, sin que la simplificación procesal implique una afectación de garantías fundamentales.

Las entrevistas realizadas a representantes del sector comercial se orientaron a conocer su percepción sobre la reducción de plazos, el uso del expediente electrónico, la notificación automática, la posibilidad de aportar prueba y ejercer recursos, así como la valoración general del PEC en comparación con el esquema anterior.

La muestra se seleccionó mediante la elección de un representante de distintos sectores comerciales, tales como banca, línea blanca, vehículos y teléfonos móviles (celulares); con la finalidad incorporar diversas perspectivas, garantizando así una visión más amplia y representativa del proceso. Según información brindada por la CNC, los temas más vistos por la comisión en los años 2023, 2024 y 2025 fueron:

**Tabla 11 Temas más vistos por la CNC**

<b>SERVICIO</b>	<b>CANT VOTOS</b>
Servicios Turísticos	112
Vehículos	62
Alimentos Empacados	35
Electrodomésticos	35
Teléfonos Móviles	22

*Nota:* Información suministrada por DPA

Este abordaje permite identificar si, desde la óptica del proveedor, el procedimiento especial de protección al consumidor mantiene un equilibrio razonable entre eficiencia administrativa y seguridad jurídica.

A continuación, se presentan las estadísticas correspondientes a las respuestas obtenidas, con el fin de sistematizar la percepción del sector comercial y contrastarla con la visión institucional y de las personas consumidoras.

**Pregunta 1:** ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor?

**Tabla 12 Recopilación opinión representantes comercio sobre PEC**

<b>Comercio</b>	<b>Opinión sobre el procedimiento especial de protección al consumidor</b>
Comercio 1	Considera que el procedimiento especial ha incrementado el nivel de exigencia en el cumplimiento de garantías y tiempos de respuesta, lo cual ha obligado a mejorar procesos internos, aunque percibe mayor presión sancionatoria.

Comercio 2	Señala que el procedimiento es más estructurado que el ordinario y ha fortalecido la etapa conciliatoria; sin embargo, manifiesta preocupación por la proporcionalidad de las sanciones en casos complejos.
Comercio 3	Indica que el modelo aporta mayor claridad procesal y digitalización, pero requiere precisión en la valoración probatoria debido a la complejidad técnica de los productos financieros.
Comercio 4	Manifiesta que el procedimiento especial agiliza la tramitación inicial, aunque considera necesario mejorar la uniformidad de criterios en la resolución de casos.
Comercio 5	Reconoce que el procedimiento fortalece la protección del consumidor y fomenta soluciones tempranas, aunque demanda equilibrio entre celeridad y derecho de defensa.

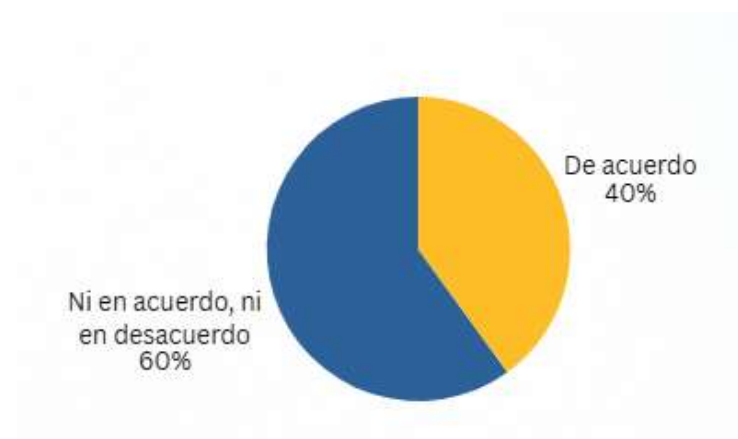
*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas evidencian una valoración mixta del PEC. Por un lado, se reconoce que el modelo ha fortalecido la estructura procesal y ha generado mayor presión para resolver los conflictos de forma más expedita, especialmente por el efecto disuasivo del régimen sancionatorio. En este sentido, algunos entrevistados señalan que la existencia de multas más severas incentiva la conciliación temprana y una reacción más diligente por parte de las empresas.

Por otro lado, se manifiestan preocupaciones relevantes respecto a la proporcionalidad de las sanciones y al equilibrio procesal, señalando que en ciertos casos las multas pueden resultar excesivas en relación con el monto del conflicto.

**Pregunta 2:** ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?

**Gráficos 13 Porcentajes respuesta pregunta 2 a representantes comercio**



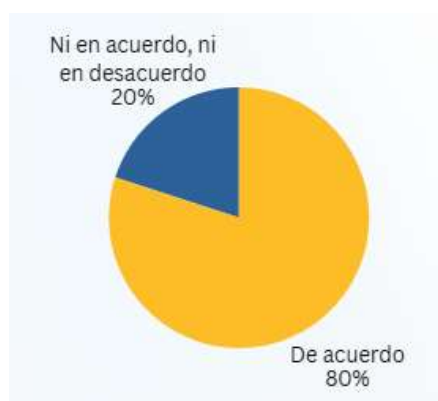
*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas muestran una percepción ambivalente. Si bien se reconoce que el procedimiento especial de protección al consumidor está diseñado para reducir tiempos, no todos los entrevistados consideran que en la práctica se materialice una disminución significativa en la duración total del trámite.

Se destaca que la etapa de conciliación suele desarrollarse con mayor rapidez; sin embargo, las resoluciones de fondo pueden mantener tiempos prolongados. Esto evidencia una diferencia entre la celeridad normativa proyectada y la experiencia práctica del sector comercial.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que hay alguna mejoría entre la aplicación del proceso ordinario y la aplicación del proceso especial?

**Gráficos 14 Porcentajes respuesta pregunta 3 a representantes comercio**



*Nota:* Elaboración propia

Los entrevistados coinciden en que el procedimiento especial de protección al consumidor presenta diferencias importantes respecto al modelo ordinario. Se reconoce mayor estructuración, concentración de etapas y claridad en los plazos.

No obstante, también se advierte que el nuevo modelo implica mayor presión temporal y un régimen sancionatorio más riguroso. En términos generales, se percibe una mejoría en eficiencia, aunque acompañada de mayores exigencias para el comerciante en el ejercicio de su defensa.

**Pregunta 4** ¿Después de 1 año prácticamente que entró en vigencia el PEC considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias, indicar cuáles?

*Gráficos 15 Porcentajes respuesta pregunta 4 a representantes comercio*



*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas no evidencian una demanda unánime de reforma estructural del reglamento; sin embargo, sí se plantean posibles ajustes técnicos. Entre ellos destacan la necesidad de clarificar el tratamiento de la reincidencia, revisar criterios de proporcionalidad en la imposición de multas y fortalecer el “filtrado” inicial de denuncias.

Se señala que más que una reforma normativa profunda, podrían requerirse mejoras operativas y ajustes interpretativos que permitan reforzar el equilibrio entre celeridad y derecho de defensa.

**Pregunta 5:** Considera usted que se deba mejorar algo

**Tabla 13 Recopilación mejoras propuestas por representantes comercio**

<b>Comercio</b>	<b>Aspectos señalados para mejora</b>
Comercio 1	Señala la necesidad de revisar la proporcionalidad en la imposición de multas y mejorar la claridad en los criterios aplicados en las resoluciones.
Comercio 2	Indica que debe fortalecerse el análisis técnico en casos complejos y ajustar la aplicación del concepto de reincidencia.
Comercio 3	Sugiere mayor precisión en la valoración probatoria y uniformidad de criterios en asuntos de alta complejidad contractual.
Comercio 4	Considera que deben optimizarse aspectos operativos del sistema electrónico y mejorar la comunicación institucional durante el trámite.
Comercio 5	Manifiesta que podrían realizarse ajustes en la fase de admisibilidad y en la determinación de sanciones para garantizar mayor equilibrio procesal.

*Nota:* Elaboración propia

Las respuestas reiteran como principales áreas de mejora:

- a) Revisión del principio de proporcionalidad en las sanciones.
- b) Mayor claridad en la aplicación de la reincidencia.
- c) Optimización técnica de la plataforma digital.
- d) Mejor delimitación de responsabilidades en el filtro inicial de denuncias.

En términos generales, el sector comercial no cuestiona la existencia del PEC, sino la forma en que ciertos elementos se aplican en la práctica, particularmente en materia sancionatoria.

#### **4.1.4 Análisis Objetivo d:**

Comparar las garantías procesales ofrecidas en el procedimiento especial de protección al consumidor frente al procedimiento administrativo ordinario, con énfasis en el principio del debido proceso y el derecho de defensa.

En cumplimiento del objetivo específico consistente en comparar las garantías procesales ofrecidas en el procedimiento especial de protección al consumidor frente al procedimiento administrativo ordinario, con énfasis en el principio del debido proceso y el derecho de defensa,

resulta necesario analizar cómo cada modelo estructura y materializa dichas garantías en el contexto de la Comisión Nacional del Consumidor.

La diferencia entre ambos modelos no radica en la existencia o inexistencia de garantías, sino en la forma en que estas se articulan: mientras el PEC prioriza la efectividad práctica y la reducción de barreras, el procedimiento ordinario privilegia la formalidad y la exhaustividad.

El procedimiento administrativo ordinario, regulado principalmente por la LGAP, mantiene un esquema más formal y exhaustivo de garantías procesales. En él se encuentran plenamente desarrolladas las etapas clásicas del debido proceso administrativo. El derecho de defensa se ejerce con mayor amplitud formal, permitiendo una interacción más extensa entre las partes y la Administración.

No obstante, esta mayor formalidad y amplitud procedimental puede traducirse en mayor complejidad técnica, plazos más prolongados y una estructura menos accesible para el ciudadano común, especialmente en materia de consumo, donde muchas personas comparecen sin representación profesional. Así, aunque el procedimiento ordinario ofrece un marco robusto en términos formales, su extensión temporal y carga técnica pueden convertirse en factores que desincentiven la reclamación de derechos.

Por su parte, el PEC fue diseñado con la finalidad de garantizar un acceso efectivo a la justicia administrativa, partiendo del reconocimiento de la asimetría estructural existente entre consumidor y proveedor. En este sentido, el debido proceso no se elimina ni se debilita, sino que se adapta bajo una lógica de concentración y simplificación, reduciendo formalismos que históricamente podían convertirse en barreras de acceso para la parte más débil de la relación jurídica.

La estructura predominantemente escrita, la reducción de audiencias presenciales y la utilización obligatoria de herramientas tecnológicas responden a una lógica de eficiencia y celeridad procesal. El derecho de defensa se mantiene mediante la posibilidad de contestar la denuncia, aportar prueba, contradecir la prueba de la contraparte, formular alegatos y recurrir las resoluciones dictadas por la Comisión. Sin embargo, la eliminación de audiencias como regla general reservándolas únicamente para supuestos que requieran prueba testimonial o pericial transforma la dinámica tradicional del contradictorio.

En el contexto de la CNC, el desafío consiste en mantener el equilibrio entre celeridad y respeto irrestricto al debido proceso, de manera que la simplificación procedimental no se traduzca en debilitamiento de las garantías fundamentales, sino en su adecuada adaptación a la naturaleza de la materia de consumo.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

A partir del análisis realizado a lo largo de la presente investigación, puede concluirse que la reforma introducida por la Ley N.º 10360, mediante la creación del procedimiento especial de protección al consumidor, constituye un avance significativo dentro del sistema de tutela administrativa de los derechos de las personas consumidoras en Costa Rica. La incorporación de un procedimiento más ágil, con etapas simplificadas, plazos reducidos y la utilización de herramientas tecnológicas para la tramitación de expedientes, responde a la necesidad de modernizar el modelo procesal previamente aplicado bajo el régimen ordinario de la Ley N.º 7472.

Uno de los aportes más relevantes de la reforma radica en el fortalecimiento de la eficacia de las resoluciones administrativas emitidas por la Comisión Nacional del Consumidor, al reconocer su carácter de título ejecutivo. Esta modificación contribuye a garantizar una tutela más efectiva de los derechos del consumidor, al evitar que las personas afectadas deban recurrir nuevamente a la vía judicial para hacer efectivo el reconocimiento de sus derechos, lo cual históricamente constituía una barrera para el acceso real a la justicia.

Debe precisarse que el hecho de que una norma sea técnicamente correcta no garantiza, por sí mismo, un impacto inmediato en la realidad institucional. En el caso de la Ley N.º 10360, puede afirmarse que la reforma cumple adecuadamente con el estándar normativo, en tanto introduce un procedimiento más ágil, simplificado y orientado a fortalecer la tutela administrativa de los derechos de las personas consumidoras. Sin embargo, la efectividad de ese diseño legal no se produce de manera automática, ya que su materialización depende de un proceso de apropiación, adaptación y ajuste dentro de la práctica administrativa. Por ello, el despliegue institucional de la reforma debe entenderse como progresivo, en la medida en que requiere tiempo, aprendizaje organizacional, adecuación de dinámicas internas y consolidación de criterios de aplicación que permitan convertir el cambio normativo en resultados concretos y sostenibles.

No obstante, el estudio también evidencia que la introducción de un nuevo modelo procesal no produce resultados inmediatos si no se acompaña de un fortalecimiento institucional que permita absorber la carga de trabajo existente. En este sentido, el rezago acumulado de expedientes, así como el proceso de adaptación organizacional propio de la

implementación de un nuevo procedimiento, representan desafíos importantes para alcanzar plenamente los objetivos de celeridad procesal planteados por la reforma. La experiencia institucional demuestra que la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor se encuentra aún en una etapa de consolidación, en la cual la Unidad Técnica de Apoyo continúa ajustando criterios técnicos y dinámicas de trabajo para optimizar la tramitación de las denuncias.

Asimismo, los resultados obtenidos mediante el análisis de la información institucional, así como de las entrevistas realizadas a funcionarios, expertos, consumidores y comercios, permiten identificar que, si bien el nuevo procedimiento representa un avance importante en términos de accesibilidad y simplificación del trámite, todavía existen áreas susceptibles de mejora, particularmente en lo relativo a la coordinación interna entre dependencias, la gestión del rezago acumulado de expedientes, la uniformidad de criterios técnicos en la resolución de casos y la comunicación institucional dirigida a las personas consumidoras.

En consecuencia, puede afirmarse que el procedimiento especial de protección al consumidor constituye un instrumento jurídico adecuado para fortalecer la protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y promover una mayor celeridad en la resolución de los conflictos de consumo. Sin embargo, su consolidación plena dependerá del fortalecimiento continuo de las capacidades institucionales de la Comisión Nacional del Consumidor, de la evaluación constante de los resultados obtenidos y de la implementación de ajustes operativos que permitan optimizar su aplicación en la práctica administrativa.

En síntesis, la reforma introducida por la Ley N.º 10360 representa un paso importante hacia un modelo de justicia administrativa más accesible, eficiente y orientado a la protección efectiva del consumidor, aunque su impacto definitivo dependerá del desarrollo progresivo de las capacidades institucionales encargadas de su implementación.

### ***5.1.1 Conclusión Objetivo a:***

Del análisis realizado en la presente investigación se concluye que la Ley N.º 10360 representa una reforma sustantiva dentro del régimen jurídico de protección al consumidor en Costa Rica, al introducir modificaciones relevantes en la forma en que se tramitan las denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor. En comparación con el modelo anterior regulado por la Ley N.º 7472, la reforma incorpora un procedimiento especial de protección al consumidor orientado a garantizar una mayor agilidad en la tramitación de los casos,

reforzando principios fundamentales como la celeridad procesal, la simplificación administrativa y el acceso efectivo a la justicia para las personas consumidoras.

Dentro de los principales cambios introducidos por esta reforma se encuentra la estructuración de un procedimiento más expedito, caracterizado por la reducción de formalismos innecesarios, la simplificación de etapas procesales y la utilización de herramientas tecnológicas para la gestión de los expedientes administrativos. Estas modificaciones responden a la necesidad de modernizar el sistema de protección al consumidor y de atender las demandas sociales de contar con mecanismos más eficientes para la resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.

Asimismo, uno de los avances más significativos que introduce la Ley N.º 10360 es el reconocimiento de la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas emitidas por la Comisión Nacional del Consumidor. Este aspecto representa un cambio relevante respecto del régimen anterior, en el cual las resoluciones administrativas carecían de fuerza ejecutiva directa y, en muchos casos, requerían la intervención de la vía judicial para hacer efectivo su cumplimiento. Con la reforma, las resoluciones firmes de la Comisión adquieren la condición de títulos ejecutivos, lo cual permite que el consumidor pueda acudir directamente a la jurisdicción correspondiente para exigir su cumplimiento en caso de que el comerciante no acate lo ordenado por la autoridad administrativa.

En este sentido, la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas fortalece significativamente la posición jurídica de las personas consumidoras dentro del procedimiento, al reducir las barreras que anteriormente dificultaban la materialización efectiva de sus derechos. De esta manera, se evita la duplicidad de procesos y se promueve una tutela administrativa más eficiente, en concordancia con el principio constitucional de justicia pronta y cumplida.

En consecuencia, puede afirmarse que los cambios introducidos por la Ley N.º 10360 no solo implican una modificación normativa del procedimiento administrativo en materia de consumo, sino que también representan un esfuerzo por modernizar el sistema institucional de protección al consumidor, dotándolo de herramientas procesales que permitan mejorar la eficacia de las resoluciones administrativas y fortalecer el acceso real de las personas consumidoras a mecanismos efectivos de protección de sus derechos.

### **5.1.2 Conclusión Objetivo b:**

Del análisis realizado se concluye que la reforma introducida por la Ley N.º 10360 incorpora modificaciones importantes en la estructura procedimental aplicable a las denuncias en materia de consumo, particularmente en lo relativo a las etapas del proceso, los plazos establecidos para la tramitación de los expedientes y los principios que orientan el desarrollo del procedimiento especial de protección al consumidor. Estas modificaciones responden al objetivo de superar las limitaciones del procedimiento administrativo ordinario que se aplicaba anteriormente, el cual históricamente se caracterizaba por una tramitación más extensa y con mayores formalidades que, en muchos casos, prolongaban la resolución de los conflictos de consumo.

En este sentido, la incorporación de plazos más cortos y la simplificación de las etapas procesales buscan garantizar una mayor celeridad en la tramitación de las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional del Consumidor. La reforma introduce un modelo procesal que procura reducir las dilaciones innecesarias y promover una gestión más eficiente de los expedientes, lo cual se alinea con los principios de economía procesal y eficacia administrativa que deben regir la actuación de la administración pública.

No obstante, el estudio realizado permite observar que la efectividad de estas disposiciones normativas no depende únicamente del diseño del procedimiento establecido por la ley, sino también de la capacidad institucional de la Comisión Nacional del Consumidor y de las unidades administrativas encargadas de su aplicación para gestionar adecuadamente la carga de trabajo existente. En este contexto, de conformidad con los principios del derecho público, debe ser una constante que la administración activa vele por la correcta aplicación del principio de economía procesal, procurando que los procedimientos administrativos se desarrollen de manera eficiente y dentro de los plazos razonables establecidos por la normativa.

Asimismo, el análisis evidencia que la existencia de un rezago acumulado de expedientes representa uno de los principales desafíos para alcanzar la expectativa institucional de resolución de los casos dentro del plazo aproximado de diez meses que se ha planteado como meta en la aplicación del PEC. En este sentido, la omisión del rezago existente al momento de proyectar dicha expectativa generó un estándar institucional elevado, lo cual ha dificultado en la práctica el cumplimiento inmediato de este objetivo.

Por otra parte, también se concluye que la implementación de un nuevo modelo procesal implica necesariamente un proceso de adaptación institucional que conlleva una etapa inicial de ajustes operativos. Durante esta fase es común que se presenten dinámicas de prueba y error mientras la institución define criterios técnicos, adapta sus procesos internos y adquiere experiencia en la aplicación del nuevo procedimiento. En este contexto, la Unidad Técnica de Apoyo se encuentra actualmente en un proceso de consolidación orientado a determinar cuál es la forma más adecuada de aplicar el procedimiento especial de protección al consumidor dentro de la práctica administrativa.

En consecuencia, si bien la reforma introducida por la Ley N.º 10360 constituye un avance importante en términos de diseño procesal orientado a la celeridad administrativa, su impacto efectivo dependerá de la capacidad institucional de la Comisión Nacional del Consumidor para gestionar el rezago existente, optimizar sus procesos internos y consolidar la aplicación del nuevo modelo procedimental en el mediano y largo plazo.

### ***5.1.3 Conclusión Objetivo c:***

Del análisis realizado en la presente investigación se concluye que la introducción del procedimiento especial de protección al consumidor mediante la Ley N.º 10360 constituye un avance importante en la modernización del sistema de tutela administrativa de los derechos de las personas consumidoras. Sin embargo, también se evidencia que la existencia de una reforma normativa, por sí sola, no garantiza la obtención inmediata de los resultados esperados en términos de celeridad procesal, eficiencia institucional y acceso efectivo a la justicia.

A partir de lo anterior, es importante señalar que la efectividad del procedimiento especial de protección al consumidor no se encuentra condicionada únicamente por la disponibilidad de recursos materiales o por la estructura formal del nuevo modelo, sino, de manera significativa, por la cultura administrativa desde la cual la reforma es asumida y aplicada. En ese sentido, prácticas arraigadas de tramitación, inercias organizativas, rigidez en la gestión interna o una comprensión excesivamente formalista del procedimiento pueden limitar el alcance real de una reforma concebida precisamente para simplificar etapas, reducir tiempos y fortalecer la tutela administrativa efectiva.

A ello se suman factores como la capacitación del personal, la motivación de los operadores jurídicos y la necesidad de revisar de manera constante el flujo interno de trabajo, pues todos ellos inciden en la forma en que el procedimiento se desarrolla en la práctica.

La reducción de plazos no supone, por sí sola, una afectación al debido proceso, siempre que se mantengan incólumes las garantías de defensa, contradicción, prueba y motivación suficiente de las resoluciones. No obstante, sí existe el riesgo de una celeridad meramente formal cuando la rapidez en la tramitación no va acompañada de control de calidad decisoria, lo que podría traducirse en resoluciones menos sólidas, insuficientemente fundamentadas o con menor utilidad práctica para la tutela efectiva de los derechos de las personas consumidoras.

En este sentido, para que el PEC cumpla plenamente con los objetivos para los cuales fue creado, resulta indispensable que la Comisión Nacional del Consumidor cuente con los recursos humanos, tecnológicos y organizativos suficientes para atender la creciente cantidad de denuncias presentadas por los consumidores. La reforma establece un marco normativo orientado a simplificar el trámite y reducir los tiempos de resolución; no obstante, la capacidad institucional para absorber la carga de trabajo existente constituye un factor determinante para que estos objetivos puedan materializarse en la práctica administrativa.

Asimismo, se observa que la implementación de estrategias institucionales orientadas a cumplir con los plazos establecidos en el procedimiento especial de protección al consumidor ha permitido avanzar en la aplicación del nuevo modelo procesal. Estas estrategias han generado resultados positivos en términos de organización del trabajo y gestión de expedientes; sin embargo, el análisis realizado demuestra que aún existe un margen importante de mejora para consolidar plenamente la eficacia del procedimiento.

En este contexto, uno de los elementos que adquiere mayor relevancia es la necesidad de fortalecer la coordinación entre los distintos departamentos que integran la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor. Una adecuada articulación entre estas dependencias resulta fundamental para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento especial de protección al consumidor y para asegurar que la tramitación de los expedientes se realice de manera eficiente y ordenada.

De igual forma, se evidencia la importancia de mantener un proceso constante de revisión y evaluación de los resultados obtenidos en la aplicación del PEC. Este ejercicio de análisis institucional permite identificar áreas de mejora, ajustar dinámicas de trabajo y optimizar la gestión administrativa en función de la experiencia acumulada durante la implementación del nuevo modelo procesal.

Finalmente, el estudio también pone de manifiesto la relevancia de fortalecer los mecanismos de comunicación institucional dirigidos a las personas consumidoras. Una comunicación clara y efectiva sobre las distintas etapas del procedimiento, así como sobre el estado de tramitación de los expedientes, contribuye a mejorar la confianza de los usuarios en el sistema y facilita la comprensión del proceso administrativo.

En consecuencia, puede afirmarse que el procedimiento especial de protección al consumidor responde en gran medida a las necesidades de modernización del sistema de protección administrativa en materia de consumo; sin embargo, su consolidación plena requiere un proceso continuo de fortalecimiento institucional, ajustes operativos y evaluación permanente de los resultados obtenidos en su aplicación.

#### **5.1.4 Conclusión Objetivo d:**

Del análisis comparativo realizado entre el procedimiento administrativo ordinario y el procedimiento especial de protección al consumidor introducido por la Ley N.º 10360, se concluye que el nuevo modelo procesal mantiene las garantías fundamentales del debido proceso y del derecho de defensa, aunque introduce ciertos ajustes orientados a simplificar el trámite y favorecer una mayor celeridad en la resolución de las denuncias en materia de consumo.

En este sentido, el PEC busca equilibrar dos objetivos fundamentales del derecho administrativo contemporáneo: por un lado, garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y, por otro, asegurar que las partes involucradas en el procedimiento cuenten con las garantías procesales necesarias para ejercer adecuadamente su defensa. La reducción de formalismos, la simplificación de etapas procesales y la incorporación de herramientas tecnológicas no implican una eliminación de las garantías procesales, sino una adaptación de estas a un modelo más accesible y expedito.

No obstante, el análisis realizado también permite identificar ciertos aspectos del procedimiento que pueden fortalecerse para garantizar una aplicación aún más eficiente y segura desde el punto de vista jurídico. En particular, se evidencia la importancia de reforzar la etapa inicial del procedimiento, específicamente en lo relativo al análisis de admisibilidad de las denuncias presentadas por las personas consumidoras. Un adecuado filtro técnico en esta fase permite depurar los casos desde el inicio del trámite, evitar la tramitación innecesaria de

expedientes que no cumplen con los requisitos legales y optimizar el uso de los recursos institucionales.

Asimismo, se concluye que resulta conveniente implementar mecanismos que permitan fortalecer los criterios técnicos aplicados durante la tramitación y resolución de las denuncias. La utilización de parámetros objetivos y uniformes en la valoración de los casos contribuye a dotar de mayor solidez jurídica a los actos administrativos emitidos por la Comisión Nacional del Consumidor. Esto resulta particularmente relevante si se considera que las resoluciones dictadas dentro del procedimiento especial de protección al consumidor pueden ser objeto de control judicial en la jurisdicción contencioso-administrativa.

En este sentido, la consolidación de criterios técnicos claros y consistentes no solo mejora la calidad de las decisiones administrativas, sino que también fortalece la seguridad jurídica del procedimiento y contribuye a blindar los actos administrativos frente a eventuales impugnaciones en la vía judicial.

En consecuencia, el procedimiento especial de protección al consumidor representa un avance significativo en términos de accesibilidad y eficiencia del sistema administrativo de protección al consumidor. No obstante, su adecuada implementación requiere continuar fortaleciendo ciertos aspectos técnicos y operativos del procedimiento, con el fin de garantizar que la búsqueda de mayor celeridad procesal se mantenga siempre en equilibrio con el respeto pleno de las garantías del debido proceso y del derecho de defensa.

A partir de los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, se plantean una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor introducido mediante la Ley N.º 10360. Estas recomendaciones surgen del análisis jurídico y empírico realizado a lo largo del estudio, así como de la información recopilada a partir de los datos institucionales, el análisis normativo y las entrevistas efectuadas a funcionarios, expertos, consumidores y representantes del sector comercial.

El objetivo de estas recomendaciones es contribuir al mejoramiento continuo del sistema administrativo de protección al consumidor, particularmente en lo relativo a la aplicación práctica del PEC, la gestión institucional de los expedientes y el fortalecimiento de las garantías procesales que informan este modelo. En este sentido, las propuestas formuladas

no pretenden cuestionar el diseño normativo de la reforma, sino más bien identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar su funcionamiento en la práctica.

Asimismo, estas recomendaciones se estructuran en correspondencia con los objetivos específicos planteados en la investigación, de manera que cada una de ellas se vincula con los principales hallazgos derivados del análisis realizado. De esta forma, se busca aportar insumos que puedan ser considerados por las autoridades administrativas competentes para consolidar el procedimiento especial de protección al consumidor como un mecanismo eficaz para la protección de los derechos de las personas consumidoras y para el fortalecimiento del acceso a la justicia administrativa en materia de consumo.

## **5.2 Recomendaciones**

### ***5.2.1 Recomendaciones Objetivo a:***

En relación con el presente objetivo, cabe señalar que su naturaleza es esencialmente descriptiva, ya que se orienta a identificar y explicar los principales cambios normativos introducidos por la Ley N.º 10360 en el régimen de protección al consumidor. Por esta razón, no se derivan propuestas directas de mejora asociadas específicamente a este objetivo.

No obstante, el análisis realizado evidencia la importancia de continuar documentando y sistematizando los cambios introducidos por la reforma, así como su evolución en la práctica administrativa. En este sentido, se recomienda que las autoridades competentes continúen generando información institucional que permita dar seguimiento a la implementación del procedimiento especial de protección al consumidor, particularmente en lo relativo a la aplicación de sus nuevas etapas procesales, la utilización de herramientas tecnológicas y la ejecutoriedad de las resoluciones administrativas emitidas por la Comisión Nacional del Consumidor.

La sistematización de esta información no solo permite comprender con mayor claridad los efectos de la reforma introducida por la Ley N.º 10360, sino que también contribuye a fortalecer la transparencia institucional y facilita la realización de futuras investigaciones académicas que analicen la evolución del sistema de protección al consumidor en Costa Rica.

### **5.2.2 Recomendaciones Objetivo b:**

A partir del análisis realizado en la presente investigación, se recomienda fortalecer los mecanismos institucionales de monitoreo y evaluación del procedimiento especial de protección al consumidor, con el propósito de medir de forma objetiva el impacto real de la reforma introducida por la Ley N.º 10360 en la celeridad procesal y en la eficacia del trámite administrativo ante la Comisión Nacional del Consumidor.

En este sentido, se considera conveniente que la institución desarrolle e implemente indicadores de desempeño que permitan dar seguimiento continuo al funcionamiento del PEC. Entre los indicadores que podrían utilizarse se encuentran, por ejemplo, el tiempo promedio de resolución de los expedientes, el porcentaje de expedientes concluidos dentro de los plazos establecidos por la normativa, el nivel de ejecutoriedad de las resoluciones emitidas por la Comisión Nacional del Consumidor y el grado de satisfacción de las personas consumidoras respecto al trámite administrativo.

La implementación de estos indicadores permitiría contar con información sistematizada y verificable sobre el funcionamiento del PEC, lo cual facilitaría la identificación de áreas de mejora y permitiría evaluar de forma más precisa si los objetivos de celeridad procesal y acceso efectivo a la justicia administrativa que motivaron la reforma se están materializando en la práctica.

Asimismo, el monitoreo permanente de estos indicadores contribuiría a fortalecer los procesos de toma de decisiones dentro de la institución, permitiendo ajustar dinámicas de trabajo, optimizar la gestión de expedientes y mejorar continuamente la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor.

### **5.2.3 Recomendaciones Objetivo c:**

A partir de los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, se recomienda fortalecer institucionalmente a la Comisión Nacional del Consumidor y a las unidades administrativas encargadas de la tramitación de las denuncias, particularmente mediante la asignación de mayores recursos presupuestarios, la incorporación de personal especializado y el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de los expedientes. La eficacia del procedimiento especial de protección al consumidor depende en gran medida de la capacidad institucional para atender la creciente cantidad de denuncias

presentadas por las personas consumidoras, por lo que el fortalecimiento de la estructura administrativa resulta un elemento fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la reforma.

En este sentido, iniciativas como el plan remedial implementado durante el año 2025, así como la contratación temporal de funcionarios durante el año 2026, constituyen medidas relevantes orientadas a mejorar la capacidad operativa de la institución. No obstante, resulta conveniente evaluar la posibilidad de consolidar este tipo de medidas de manera más permanente, con el propósito de asegurar la sostenibilidad del PEC en el mediano y largo plazo.

Asimismo, se recomienda implementar programas permanentes de capacitación dirigidos a los funcionarios y operadores jurídicos involucrados en la aplicación del procedimiento especial de protección al consumidor. Estos programas de formación deberían enfocarse en aspectos como la correcta gestión del expediente electrónico, la aplicación de los principios procesales que informan el procedimiento especial de protección al consumidor, la resolución ágil de conflictos derivados de las relaciones de consumo y el fortalecimiento de las habilidades necesarias para la gestión eficiente de expedientes administrativos.

Por otra parte, se considera conveniente promover estrategias de difusión y educación dirigidas a las personas consumidoras, con el propósito de que estas conozcan con mayor claridad el funcionamiento del PEC, los cambios introducidos por la reforma y las vías disponibles para la protección de sus derechos. La promoción de campañas informativas permitiría fortalecer el acceso a la justicia administrativa y fomentar un mayor conocimiento ciudadano sobre los mecanismos institucionales de defensa del consumidor.

Finalmente, se recomienda fortalecer los mecanismos de acompañamiento institucional durante la tramitación de los expedientes, particularmente en lo relativo a la explicación de las distintas etapas del procedimiento y de los tiempos estimados de resolución de las denuncias. Este acompañamiento resulta especialmente relevante si se considera que el procedimiento especial de protección al consumidor no requiere necesariamente la asistencia de un profesional en derecho, por lo que una adecuada orientación institucional contribuye a facilitar la comprensión del proceso por parte de las personas usuarias y a mejorar su experiencia dentro del sistema administrativo de protección al consumidor.

#### **5.2.4 Recomendaciones Objetivo d:**

A partir del análisis realizado, se recomienda implementar mecanismos orientados a fortalecer los criterios técnicos aplicados durante el desarrollo de la tramitación de las denuncias y en la emisión de las resoluciones administrativas dentro del procedimiento especial de protección al consumidor. La adopción de criterios técnicos claros, uniformes y sustentados en parámetros objetivos contribuiría a mejorar la consistencia de las decisiones administrativas y a fortalecer la seguridad jurídica dentro del procedimiento.

En este sentido, la consolidación de lineamientos técnicos que orienten la valoración de los casos permitiría que las actuaciones administrativas se desarrollen con mayor claridad y previsibilidad, lo cual favorece tanto a las personas consumidoras como a los comercios involucrados en el procedimiento. Asimismo, la utilización de criterios objetivos en la resolución de los expedientes facilita la adecuada motivación de los actos administrativos y permite que las decisiones adoptadas por la Comisión Nacional del Consumidor se encuentren debidamente fundamentadas desde el punto de vista jurídico.

El fortalecimiento de estos criterios técnicos también contribuye a garantizar el respeto efectivo del derecho de defensa de las partes, ya que permite que las resoluciones administrativas se basen en parámetros transparentes y verificables, reduciendo la posibilidad de interpretaciones arbitrarias durante la tramitación del procedimiento.

Finalmente, la aplicación de criterios técnicos consistentes contribuye a dotar de mayor solidez jurídica a los actos administrativos emitidos dentro del PEC, lo cual resulta particularmente relevante en caso de que dichas resoluciones sean objeto de impugnación ante la jurisdicción contencioso administrativa. De esta manera, el fortalecimiento de estos mecanismos no solo mejora la calidad de la gestión administrativa, sino que también contribuye a blindar jurídicamente las decisiones adoptadas por la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor.

Conviene señalar que la reforma introducida por la Ley N.º 10360 no debe analizarse únicamente desde sus ventajas, sino también desde los riesgos que pueden derivarse de una implementación inadecuada. En efecto, la búsqueda de mayor celeridad puede dar lugar, si no se acompaña de las debidas salvaguardas, a prácticas de tramitación excesivamente estandarizadas, en las que la rapidez prevalezca sobre el examen cuidadoso de las particularidades de cada asunto. Asimismo, una aplicación deficiente de la oralidad podría

debilitar el contradictorio y reducir la efectividad del derecho de defensa, especialmente si las partes no cuentan con espacios reales para exponer sus argumentos y controvertir la prueba. De igual forma, la exigencia de resolver en plazos más breves puede incrementar la carga del personal decisor y afectar la calidad de las resoluciones, generando motivaciones insuficientes o jurídicamente débiles. Por ello, el valor de la reforma no radica solo en acortar tiempos, sino en lograr que esa mayor rapidez sea compatible con decisiones fundadas, técnicamente sólidas y respetuosas del debido proceso.

### Referencias bibliográficas

- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2023). Ley N ° 10360: Reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Gaceta Oficial. <http://imagenes.asamblea.go.cr/EINTEGRATOR4/document.aspx?query=1009&doc=2539441&f=2539441&l=2539441&hash=-1273030295>
- Barahona, J., Martínez, A., Monge, D., & Valverde, J. (2024). Reformas al procedimiento administrativo del consumidor en Costa Rica. Consortium Legal. <https://consortiumlegal.com/2024/07/09/reformas-en-el-procedimiento-administrativo-del-consumidor-en-costa-rica/>
- Berello, G. (2024). Acceso de consumidores a la justicia. Central Law. <https://central-law.com/costa-rica-acceso-de-consumidores-a-la-justicia/>
- Cabanellas, G. (2006). Diccionario jurídico elemental. Heliasta. modo escritor, referencia bibliográfica apa 7 de este enlace <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=b605dde14f453c51799b3141c4c41b62a160697651ca81b54a743a9d579690ccJmltdHM9MTc3MDQyMjQwMA&pntn=3&ver=2&hsh=4&fclid=30e94506-5e52-6874-074b-511c5fc269fd&psq=diccionario+juridico+elemental+cabanellas&u=a1aHR0cHM6Ly9kcml2ZS5nb29nbGUuY29tL2ZpbGUvZC8xbEtQQ3U4bUJNQVhpLTJlVGVdHaDBoeWs3RXhXZ1hRSTcvdmllldw>
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1978). Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective. Sijthoff & Noordhoff.
- CIJUL. (2014). Jurisprudencia sobre el principio de justicia pronta y cumplida. San José, Costa Rica: Centro de Información Jurídica en Línea, Universidad de Costa Rica. <https://cijulonline.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=Mzg4NQ==>
- Contreras López, R. E., Daniels Rodríguez, M. C., García Flores, A. J., Jongitud Zamora, J. del C., López Bonilla, I. U., Montalvo Romero, J., Montalvo Romero, M. T., & Villafuerte Valdés, L. F. (2022). Criterios metodológicos para la investigación jurídica. Fondo Editorial para la Investigación Académica (FONEIA). <https://centrohumanista.edu.mx/biblioteca/files/original/e088ad4e8c2f64b95cf13af477588cb2.pdf>

- Defensa de los derechos de personas en condición de vulnerabilidad en Costa Rica. (s.f.). Acceso a la justicia. Poder Judicial. <https://accesoalajusticia.poder-judicial.go.cr/>
- Diccionario Usual del Poder Judicial. (s.f.). <https://dictionariusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario>
- Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. (2022). Manual de investigación para trabajos académicos. Rama Judicial de Colombia. <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/Manua%20Enero%202022.pdf>
- Ferrajoli, L. (2001). Derecho y razón: Teoría del garantismo penal. Trotta. <https://www.google.com/search?q=Ferrajoli%2C+L.+%282001%29.+Derecho+y+raz%C3%B3n%3A+Teor%C3%ADa+del+garantismo+penal.+Trotta>
- Garantía del acceso a la administración de justicia y el principio de celeridad en el marco de la Ley 1564 de 2012 en Colombia. (s.f.). <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/a8a2d514-4076-40ff-b708-1b9260a7efa6/content>
- Global Privacy Assembly. (2022). Resolutions and declarations adopted at the 44th Global Privacy Assembly, Istanbul 2022. [https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd22\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd22_en.pdf)
- Gordillo, A. (2023). El procedimiento administrativo. Concepto y principios generales. En Tratado de derecho administrativo (Vol. IX). Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo. [https://www.gordillo.com/pdf\\_tomo2/capitulo9.pdf](https://www.gordillo.com/pdf_tomo2/capitulo9.pdf)
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. P., & Mejía, L. F. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2011). Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos económicos, sociales y culturales. San José, Costa Rica: IIDH. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/27514.pdf>

Juzgado de Familia Especializado en Apelaciones de Pensiones Alimentarias, Resolución N° 01446 – 2024, 01 de noviembre. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-1265123>

La Spina, E. (2024). Entre la necesidad y la finalidad de comparar en la investigación jurídica: Reflexiones sobre su abordaje metodológico. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 58, 47–71. <https://doi.org/10.30827/acfs.v58i.28723>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (2024). Comunicado de prensa: Día mundial del consumidor. Presidencia de la República de Costa Rica. <https://www.presidencia.go.cr/noticias/meic-celebra-dia-mundial-del-consumidor-con-nuevas-reglas-para-protoger-mas-sus-derechos>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). 2024, Memoria Institucional 2024; <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/memorias/2024/memoria.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).2020, Informe de gestión 2020; <https://www.meic.go.cr/wp-content/uploads/2024/11/2020.pdf>

Morera Rodríguez, L. (2025). Del procedimiento especial del consumidor. Trabajo de investigación, Universidad Libre de Derecho. Curso de Procedimientos Administrativos, Prof. Óscar Eduardo González Camacho. [https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/07\\_PersonasTecnicasJudiciales/5\\_Teoria\\_Gral\\_Proceso.pdf](https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/07_PersonasTecnicasJudiciales/5_Teoria_Gral_Proceso.pdf)

Núñez Calderón, V. (2021). Análisis de la función realizada por el Tribunal Contencioso Administrativo y la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia en la tramitación del proceso de conocimiento contencioso administrativo y su incidencia en la problemática ocasionada por la falta de celeridad procesal a trece años de la reforma normativa. Tesis de licenciatura, Universidad Internacional de las Américas. [https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/07\\_PersonasTecnicasJudiciales/5\\_Teoria\\_Gral\\_Proceso.pdf](https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/07_PersonasTecnicasJudiciales/5_Teoria_Gral_Proceso.pdf)

- Ortiz Zamora, L.(2023), Derecho Administrativo Sancionador Costarricense. Revista Tribuna Libre. Vol. 12, No. 1 (16- 41). Mayo - Agosto, 2023. Quinta Edición Digital <https://revista.uescuelalibre.cr/index.php/tribunalibre/article/download/2/1/1>
- Pachacama-Chacha, J. del R., & Fuentes-Sáenz-de-Viteri. (2023). El principio de celeridad como elemento de la tutela judicial efectiva. Iustitia Socialis, 8(Extra 0), 4–26. <https://lpderecho.pe/celeridad-procesal-manifestacion-debido-proceso-actos-procesales-realizados-sin-dilaciones-indebidas-exp-1816-2003-hc-tc/>
- Poder Judicial de Costa Rica. (2025). Estadísticas e indicadores en línea. <https://planificacion.poder-judicial.go.cr>
- Principios de inmediación, concentración, economía y celeridad procesales (artículo V del título preliminar del Código Procesal Civil). (s.f.). LP Derecho. <https://lpderecho.pe/principios-inmediacion-concentracion-economia-celeridad-procesales-articulo-v-titulo-preliminar-codigo-procesal-civil/>
- Procuraduría General de la República. (2011). La caducidad del procedimiento administrativo no obsta. <https://www.pgr.go.cr/publicaciones/la-caducidad-del-procedimiento-administrativo-no-obsta>
- Proyecto de ley: Ley de acceso a la justicia para las personas consumidoras. (s.f.). vLex Costa Rica. <https://vlex.co.cr/vid/ley-acceso-justicia-personas-907573244>
- Quinteros Cortez, A. (2021). La protección del consumidor a través de la Constitución Política del Perú y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Bicentenario de la República: Cultura y Reforma Constitucional, pp. 280–282.
- Reforma Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, N° 42713-MEIC, [https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=93189&nValor3=123593&strTipM=TC](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=93189&nValor3=123593&strTipM=TC)
- Sáenz, J. (2017). Metodología de la investigación en el derecho (1.ª ed.). Jurídica Pujol, S.A. <https://doctorajuliasaenz.com/wp-content/uploads/2020/04/Metodologia-230317.pdf>

Sagués, M. S. (s.f.). Falencias del acceso a la justicia en la tutela del consumidor en Argentina: problemáticas y perspectivas. Revista IIDH, 32–33, 94–xxx.  
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/R06718-5.pdf>

Sala constitucional de la Corte Suprema de Justicia (09 de Mayo del 2003) Resolución N° 03821 – 2003 <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-241807>

Sala constitucional de la Corte Suprema de Justicia (17 de Setiembre del 2002) Resolución N° 09041 – 2002 <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-214243>

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. (2014, 15 de mayo). Jurisprudencia sobre el principio de justicia pronta y cumplida. San José, Costa Rica: Poder Judicial.  
[https://dirajus.org/media/pages/repositorio-desca/acceso-a-la-justicia/dirajus-giz-el-derecho-de-acceso-a-la-justicia-un-acercamiento-al-marco-de-referencia-sobre-su-concepto-sus-principios-rectores-/c48c1a4163-1654405222/marco-de-referencia-aaj-fin\\_3-cnp.pdf](https://dirajus.org/media/pages/repositorio-desca/acceso-a-la-justicia/dirajus-giz-el-derecho-de-acceso-a-la-justicia-un-acercamiento-al-marco-de-referencia-sobre-su-concepto-sus-principios-rectores-/c48c1a4163-1654405222/marco-de-referencia-aaj-fin_3-cnp.pdf)

Tantaleán Odar, R. M. (2013). Tipología de las investigaciones jurídicas. Derecho y Sociedad, (41), 235–244. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>

Villabella Armengol, C. M. (2021). Los métodos en la investigación jurídica. Algunas precisiones. Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3983/46.pdf>

Weinstok Mendelewicz, U. (2022). Institucionalidad y procedimientos de protección de los derechos del consumidor. Academia de Centroamérica.  
[https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2022/09/PV0322\\_INSTITUCIONALIDAD-Y-PROCEDIMIENTOS-DE-PROTECCION-DE-LOS-DERECHOS-DEL-CONSUMIDOR.pdf](https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2022/09/PV0322_INSTITUCIONALIDAD-Y-PROCEDIMIENTOS-DE-PROTECCION-DE-LOS-DERECHOS-DEL-CONSUMIDOR.pdf)

## Apéndices y Anexos

### Apéndice A

Listado de preguntas para las entrevistas

Funcionarios de la CNC y UTA

1. ¿Considera que el cambio que opera la Ley N.º 10360 en la Ley N.º 7472, al prever un procedimiento especial del consumidor de acuerdo con la reforma reglamentaria realizada con el Decreto Ejecutivo N.º 44400-MEIC, fue positiva?
2. ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?\*
3. De acuerdo con las estadísticas que se llevan en la Unidad Técnica, tanto la Unidad Técnica como la CNC tienen plazos muy reducidos para resolver, ¿estima que se ha podido atender las gestiones dentro de esos plazos?
4. Con la puesta en marcha del PEC en el 2024, ¿qué obstáculo se identificó y cómo lo solucionó?
5. Después de 1 año, prácticamente, que entró en vigencia el PEC, ¿considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias? Indique cuáles.
6. ¿Qué medidas administrativas para la adecuada aplicación de la ley y el reglamento estima deben adoptarse para procurar un efectivo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 56, cuando menciona que el PEC debe ser sencillo, expedito, basado en la oralidad, debido proceso y derecho de defensa para tramitar con celeridad las denuncias?

Representantes de los consumidores

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del procedimiento especial al consumidor?
2. ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?
3. ¿Considera usted que existe alguna mejoría entre la aplicación del proceso ordinario y la aplicación del proceso especial?
4. Después de 1 año, prácticamente, que entró en vigencia el PEC, ¿considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias? Indique cuáles.
5. ¿Considera usted que se deba mejorar algo?

Consumidores

1. ¿Sabía usted que hubo un cambio en la Ley?
2. ¿Tiene conocimiento de cuál proceso fue el que se le aplicó?

3. ¿Considera que la atención y los plazos que le dieron a su caso van de acuerdo con los principios de celeridad y justicia pronta?
4. ¿Cuál es su opinión acerca del proceso?
5. ¿Qué considera usted que sería posible mejorar?

Representantes de los comercios

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del procedimiento especial al consumidor?
2. ¿Estima que cumple con el principio de celeridad y de justicia pronta y cumplida?
3. ¿Considera usted que existe alguna mejoría entre la aplicación del proceso ordinario y la aplicación del proceso especial?
4. Después de 1 año, prácticamente, que entró en vigencia el PEC, ¿considera que debe hacerse alguna reforma adicional al reglamento para procurar mayor celeridad en la tramitación de las denuncias? Indique cuáles?
5. Considera usted que se deba mejorar algo

## Anexos



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 23 marzo 2026

Firma

[REDACTED] (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por ROSA  
 SELA OROZCO VILLALOBOS  
 (FIRMA)  
 Fecha: 2026.03.23 11:11:16 -06'00'

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo [REDACTED] mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYUSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha 11/02/2026 Firma [REDACTED]

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 23 marzo 2026

Firma

[REDACTED] Firmado digitalmente por ROSA  
TSELA OROZCO VILLALOBOS  
(FIRMA)  
Fecha: 2026.03.23 11:11:16 -06'00'



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 23 marzo 2026

Firma

[REDACTED] (FIRMA)

Firmado digitalmente por ROSA  
ISELA OROZCO VILLALOBOS  
(FIRMA)  
Fecha: 2026.03.23 11:11:16 -06'00'

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad cedula: [REDACTED] 58

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a

Fecha ..... 19-02-26.....

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia

continuación:

  
Firma  
Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 "Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras", en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, **[REDACTED]** ATE mayor de edad, casado, Abogado y Notario, vecino de San Jose, cedula 106850992

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 09 DE FEBRERO DEL 2026

Firma.....

Lic. F. **[REDACTED]**  
ABOGADO  
COSTA RICA

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho

Firma del investigador



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 "Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras", en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 19/02/2026 .....

Firma..... [REDACTED]

(FIRMA)

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho

Firmado digitalmente por

[REDACTED]

(FIRMA)

Fecha: 2026.02.19 17:13:19

0000



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYUSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha y Firma CINTHYA  
ZAPATA CALVO (FIRMA)  
Firmado digitalmente por  
ZAPATA CALVO (FIRMA)  
fecha: 2016.02.23  
10:22:30 -06'00'

**Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha ..... 20/02/2026 .....

Firma .....  .....

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefania Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYUSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales).
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 10/02/2026.....

Firma.....

**FRANSCO** Firmado digitalmente  
por [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
(FIRMA)  
Fecha: 2026.02.10  
15:53:38 -0600

Nombre investigador Estefania Castro y Elodia Sancho

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 "Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras", en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYUSCULAS)

Declaro que:



He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 18/02/2026      Firma  (FIRMA) 

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, R. [REDACTED] GO, mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello [REDACTED]

Fecha 19/02/2026

Firma. [REDACTED]

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho

Nombre del investigador



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 "Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras", en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales).
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha 19 febrero, 2026      Firma..... [REDACTED].....

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la LeyN.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefania Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED] ES, mayor de edad

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 24 de febrero, 2026

Firma:



(FIRMA)



Nombre investigador Estefania Castro y Elodia Sancho



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 23 de febrero de 2026

Firma:  (FIRMA)

Firmado digitalmente por [Nombre] (FIRMA)  
Fecha: 2026.02.23  
004127-16/20

Nombre investigador Estefanía Castro y Elodia Sancho

Firma del investigador



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYUSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha ..... Firma.....

Nombre [REDACTED] Estefanía Castro y Elodia Sancho  
Firma del investigador

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por [REDACTED]  
[REDACTED] (FIRMA)  
Fecha: 2026.02.26  
16:03:47 -06'00'



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 “Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras”, en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefania Castro y Elodia Sancho

Yo, [REDACTED], mayor de edad, cédula de identidad 1 [REDACTED] 8, Abogado.

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha 20 de febrero, 2026

Firma

Firmado digitalmente por [REDACTED]  
(FIRMA)  
Fecha: 2026.02.20 08:57:54 -0500

Nombre investigador Estefania Castro y Elodia Sancho



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIÓN SOCIAL

**Título del Proyecto:** Análisis del impacto de la reforma procesal contenida en la Ley N.º 10360 "Ley de Acceso a la Justicia para las Personas Consumidoras", en el procedimiento especial de Protección al Consumidor y su relación con los principios de celeridad y acceso a la justicia

**Investigador Principal:** Estefanía Castro y Elodia Sancho

Yo,  mayor de edad  
(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

He recibido información adecuada y suficiente por el investigador principal sobre:

- Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
- Los beneficios e inconvenientes del proceso.
- Que mi participación es voluntaria y altruista
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
- Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y solicitar la eliminación de mis datos personales.
- Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos con las garantías de la Ley 8968 que se aprobó el 05 de setiembre del 2011 referida a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha 11/2/26.....

Firma.....