

**WWW.DERECHOCOMERCIAL-CR.COM**

**EL CONSUMIDOR  
Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA**

**TEMA I:**

**INTRODUCCIÓN**

**POR:**

**ANA LUCÍA ESPINOZA BLANCO  
ESPECIALISTA EN DERECHO COMERCIAL**

**SUMARIO:**

**A.- EVOLUCIÓN HISTÓRICO-JURÍDICA DE LA DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR.**

§1.- Introducción. §2.- El discurso del Ex Presidente John F. Kennedy. §3.- La Unión Europea (antes, Comunidad Económica Europea). §4.- Las Directrices de la Organización de Naciones Unidas. §5.- La evolución en Costa Rica. §6.- A manera de conclusión.

**B.- LA NOCIÓN JURÍDICA DE “CONSUMIDOR”.**

§7.- La noción jurídica de “Consumidor”. §8.- La noción en la legislación costarricense.

**BIBLIOGRAFÍA.**

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

### I. INTRODUCCIÓN.

En este primer tema analizaremos primero la evolución histórico-jurídica de la defensa del consumidor para luego analizar la noción jurídica de “consumidor”.

#### A.- EVOLUCIÓN HISTÓRICO-JURÍDICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“Podemos decir que la necesidad de proteger a los consumidores deriva de haberse advertido que la creciente vulnerabilidad de éstos en las relaciones económicas estaba poniendo en riesgo a la propia economía de mercado... Un consumidor fortalecido implica un mercado más sólido y dinámico.” (1)

#### §1.- INTRODUCCIÓN.

El consumo humano ha producido problemas desde tiempos antiguos, de allí que se tomaran medidas para remediar el desequilibrio contractual existente, como por ejemplo, la protección que se otorgó en Roma al comprador frente a fraudes del vendedor.

Solo como ejemplo, nos indica Farina, (2) que en Francia, a mediados del siglo XIX, el 53%

---

(1) FARINA, JUAN M., Defensa del consumidor y del usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, primera reimpresión de la cuarta edición actualizada y ampliada, p. 7.

(2) Op. cit., p. 5, citando a Kemelmajer de Carlucci y Tavano de Aredes, p. 5.

de la leche era adulterada, lo cual obligó al legislador francés a penalizar tal hecho mediante la Ley del 1 de agosto de 1905

No obstante, no es sino hasta la segunda mitad del siglo XX, particularmente a partir de la década de los sesenta, que se empieza a otorgar una tutela específica y sistemática a favor del consumidor tanto en los Estados Unidos de América como en Europa.

Se trata de un proceso que se origina en los países industrializados, caracterizados por ser “sociedades de consumo” en las cuales se produce y contrata en masa (3) y en las cuales se consolidan grandes y poderosas empresas que compiten no solo en mercados locales sino también en los internacionales, y que se integran vertical y horizontalmente.

En palabras de Lasarte (4):

“La realidad es que a lo largo de la segunda mitad del siglo XX se han ido produciendo una serie de fenómenos económicos-sociales que han supuesto importantes cambios en la estructura del mercado.”

Satisfacer las necesidades lleva a las personas

---

(3) DE LEÓN ARCE, ALICIA, 1. El consumo como realidad social, económica y jurídica, en Derechos de los Consumidores y Usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios), Coordinado por Alicia de León Arce y Luz María García García, Valencia, España, Editorial Tirant Lo Blanch, 2007, Tomo I, p. 43.

(4) LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS, Manual sobre protección de consumidores y usuarios, Ministerio de Sanidad y Consumo de España, Instituto Nacional del Consumo de España, Editorial Dykinson, S.L., Madrid, España, sne, 2007, p. 12.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

que viven en estas sociedades de consumo a la adquisición de bienes y servicios, pero también lo hacen el marketing y la publicidad, que crean necesidades.

A lo anterior se puede sumar la existencia de contratos predispuestos con condiciones generales abusivas que generan gran desequilibrio entre el consumidor y los empresarios comerciales e industriales muy poderosos, así como la existencia de productos defectuosos y de baja calidad, y daños irreversibles a personas y sus bienes ocasionados por los bienes no seguros.

El desequilibrio entre las partes contratantes se genera sobre todo “por razones de competencia e información” **(1)** que pone a los empresarios en una posición superior y que les permite imponer sus condiciones, y peor aún, alejarse de responder por los daños causados si se les aplica los principios de la responsabilidad por culpa.

El ordenamiento jurídico del siglo XIX no tuteló específicamente al consumidor y sí lo hizo con la libertad de empresa, que llega a desarrollarse en forma impresionante en los países industrializados.

Debido a lo anterior, los códigos civiles y comerciales se tornan incapaces de responder adecuadamente a la tutela del consumidor, y entonces, se llega a cuestionar, tanto el principio de la autonomía de la voluntad en los contratos, llegándose a un punto en que se entiende que la libertad no compatibiliza con la justicia; como el concepto de la responsabilidad por culpa en una sociedad que produce en masa y en la que es difícil probar la culpa en un sistema de producción de tal tipo; y la

---

**(1)** DE LEÓN, *op. cit.*, p. 43.

regulación sobre la competencia, que se fundamenta solamente en la protección de los intereses de los empresarios.

Paralelo a lo anterior, se da el fenómeno del surgimiento de asociaciones de consumidores cuya finalidad es la defensa de sus derechos, la cual realizan en muchos casos con gran éxito, por ejemplo, boicoteando productos peligrosos. **(2)**

Tenemos entonces que a partir de la década de los sesenta, se visualiza que hay tres actores muy importantes en el mercado: Los empresarios que producen bienes y suministran servicios; los consumidores individuales y las organizaciones de consumidores; y finalmente el Estado, que, en palabras del art. 50 de nuestra Constitución Política, ha de procurar “...el mayor bienestar a todos los habitantes del país...”.

Esta posición modifica la forma en que se regula la competencia y la forma como se percibe al consumidor, como un agente en el mercado; todo lo anterior dentro del marco del así llamado Estado Social de Derecho.

Así es como se empieza a hablar de los “derechos del consumidor” y este empieza a tener y a arrogarse un rol más importante en el mercado, que el que había tenido antes.

La tutela de estos “derechos del consumidor” requiere la modificación de normas tradicionales en el derecho patrimonial,

---

**(2)** “...como en el caso del boicot internacional contra la carne de vaca tratada con estrógenos, promovido en 1980 por el Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) y las principales asociaciones de consumidores de los países miembros de la CEE”, DE LEÓN, *op. cit.*, p. 46.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

específicamente, en el derecho contractual, conforme lo dicho, sobre todo en cuanto a las condiciones generales de contratación pero sin obviar otros tópicos como la venta fuera del establecimiento mercantil, venta a plazos, etc.; en el derecho de la competencia, en el cual se ha instaurado un “modelo social” de regulación; y en el derecho de daños, estableciéndose una responsabilidad objetiva que en el caso de Costa Rica ha sido calificada de “especial” por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia (1)

### §2.- EL DISCURSO DEL EX PRESIDENTE JOHN F. KENNEDY.

En Estados Unidos se vino gestando un importante movimiento de defensa del consumidor que desembocó en un famoso discurso del Ex Presidente John F. Kennedy al que nos referiremos más adelante.

Veamos: En 1891 se crea en New York la primera Liga de Consumidores, que es el “germen de futuras asociaciones”.

La creación de esta Liga coincidió con un libro de S. Chase y F. J. Schlink, un economista y un ingeniero, titulado “Your money’s worth” en el cual requerían que el público consumidor tuviera acceso a las comparaciones realizadas por el Gobierno sobre los bienes a adquirir por parte suya.

Incluso el Sr. Schlink creó la agencia de nombre “Consumer’s Research”, que es la primera en dar información al consumidor, y que se financiaba con la revista mensual

---

(1) En tal sentido véase la Resolución 655-F-2007 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.

llamada “Consumer Bulletin” editada por la propia asociación, en la cual se publicaban los resultados de las comparaciones dichas sobre calidad y precio de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

En 1936 se crea la “Consumer’s Union of United States”, asociación de consumidores de carácter estatal.

En 1957 el libro de V. Packard denominado “The Hidden Persuaders”, señala que los consumidores son manipulados por las empresas en su propio provecho.

Los movimientos surgidos y la nueva percepción sobre el tema del consumidor dan así origen a la “Federal Trade Commission”, agencia estatal cuya función era la de controlar la competencia y la actividad productiva.

En 1960 el entonces candidato presidencial Kennedy prometió una serie de iniciativas para promoción de los derechos del consumidor; pero el punto culminante del movimiento, conforme lo dicho, es el discurso que el ya Presidente Kennedy da al Congreso de los Estados Unidos el 15 de marzo de 1962.

Allí pronuncia su famosa frase **“TODOS SOMOS CONSUMIDORES”** y agregó: “Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.”

Además, agregó los así llamados **“DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**, a saber:

**“El derecho a la seguridad** –ser protegidos contra el marketing de productos que son peligrosos para la salud o la vida-.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

**El derecho a ser informado** –ser protegidos contra la información, publicidad o etiquetado que sean fraudulentos, dolosos o groseramente engañosos, o de otras prácticas, y que se sean entregados los datos que necesita para realizar una elección informada-.

**El derecho a elegir** –asegurarle, cuando sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; y en aquellas industrias en las que la competencia no es posible y la regulación del gobierno la sustituye, el aseguramiento de una calidad satisfactoria y un servicio a precio justo-.

**El derecho a ser escuchado** –asegurar que los intereses de los consumidores recibirán una consideración amplia y benévola en la formulación de las políticas del gobierno y un trato justo y expedito en las instancias administrativas-.

Para promover la total concreción de estos derechos de los consumidores, es necesario que los actuales programas del gobierno sean fortalecidos, que se mejore la organización del gobierno y, en ciertas áreas, se apruebe nueva legislación.” (1)

Son pues, cuatro los derechos citados por el ExPresidente Kennedy: Derecho a la seguridad, derecho a la información, derecho a la elección y derecho a la audiencia.

Ha de citarse finalmente al abogado **RALPH NADER**, reconocido activista de los derechos del consumidor, quien en 1965 ganó una demanda contra la General Motors por un problema de seguridad que presentaban sus carros del modelo Corvair. Incluso llegó a publicar un libro, que alcanzó el rango de best

---

(1) **DE LEÓN**, *op. cit.*, p. 51.

seller, denominado “Unsafe at Any Speed” en el cual declara que muchos de los vehículos de la industria norteamericana, sobre todo los de la General Motors, son esencialmente inseguros.

### §3.- LA UNIÓN EUROPEA (ANTES COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA).

Al igual que en Estados Unidos, el movimiento de protección al consumidor surge en Europa en la década de los sesenta, y se consolida en los 80.

Al decir de Lasarte (2):

“En la política comunitaria de protección a los consumidores se distinguen claramente dos fases, una primera, que se corresponde con la etapa inicial de la Comunidad Europea, donde prima en todos los aspectos (institucional y jurídicamente) la producción y distribución de bienes económicos; y una segunda fase, caracterizada por una mayor preocupación en relación con la calidad de vida”.

En la primera fase lo importante era facilitar el ejercicio de las libertades económicas garantizadas en el Tratado de Roma de 1957, a saber, la libre circulación de las personas, de capitales, de mercancías y de servicios; no hay mención expresa a la tutela de los derechos del consumidor.

Farina (3) nos refiere, por el contrario, que se

---

(2) **LASARTE**, *op. cit.*, p. 15.

(3) *Op. cit.*, p. 6.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

estima que el Tratado de Roma generó, en forma indirecta el nacimiento de la defensa del consumidor, al limitar los kartells y regular los abusos de la posición dominante en el mercado de las empresas.

Lasarte (1) tiene una idea similar a la de Farina, para él la tutela del consumidor se origina en la normativa sobre la libre competencia, incluso, de forma tangencial, ya que las medidas de fomento de la libre competencia tendientes a una mayor cantidad de ofertas y al impedimento de acuerdos restrictivos o prácticas monopolísticas según la Ley 7472, acabó beneficiando en temas como el precio y la calidad, tanto de bienes como de servicios.

No podemos compartir la posición de los Profesores Farina y Lasarte, toda vez que ese “nacimiento indirecto” no es realmente buscado como tal, la defensa del consumidor debe tener a este como sujeto directo e inmediato, no como un fin secundario de la defensa de la competencia.

Ahora bien, según lo dicho, a mediados de los años 70 se vira y se tiende más hacia objetivos relacionados con la calidad de vida, particularmente, la protección de los derechos de los consumidores.

En 1986, en el Acta Única Europea, que reforma al Tratado de Roma, se regula por primera vez en forma expresa a los consumidores, específicamente en el art. 100 A.3, el cual establece expresamente:

“La Comisión, en sus propuestas previstas en el apartado I referente a la aproximación de las legislaciones en materia de salud,

---

(1) LASARTE, *op. cit.*, p. 16.

seguridad, protección del medio ambiente y protección de los consumidores, se basará en un nivel de protección elevado.”

Pero es hasta 1992, con el Tratado de Maastricht, que se adiciona al Tratado de la Comunidad Europea dos menciones de la política de protección de los consumidores, en el art. 3 y en el Título XI, denominado “Protección de los Consumidores”, art. 129 A, siendo este último muy amplio y con el cual, se dice, se “implanta” la política de protección de los consumidores. (2)

En 1997, el Tratado de Amsterdam modifica al Tratado de la Comunidad Europea, modificando el número del art. 129 A, que pasa a ser el art. 153 y que ahora pasa a enumerar expresamente los derechos del consumidor:

“1. Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.”

Finalmente cabe señalar que en el Proyecto de Constitución Europea, firmado en Roma en 2004, el cierre del Título VI (Solidaridad) de la “Carta de Derechos Fundamentales de la Unión”, se hace “con la aseveración de que “en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores” (art. II-98).” (3)

---

(2) LASARTE, *op. cit.*, p. 18.

(3) Idem, p. 19.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

### §4.- LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS.

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en su Sesión Plenaria del 9 de abril de 1985, aprobó por unanimidad las **“DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR”**, con la cual se reconocen siete derechos básicos para el Consumidor, directrices que han sido muy efectivas y que fueron ampliadas en 1999 para incluirles el objetivo de promoción de modalidades sostenibles de consumo.

Así, los derechos de los consumidores, según las directrices dichas, son siete, a saber:

**“1. DERECHO A LA INFORMACIÓN.** La publicidad, las etiquetas, los precios, las instrucciones de uso, las garantías y, en general, toda la información de los productos y servicios que le ofrezcan al consumidor debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que pueda elegir sabiendo qué está comprando.

**2. DERECHO A LA EDUCACIÓN.** El consumidor puede y debe recibir educación en materia de consumo, conocer sus derechos, y saber de qué forma lo protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que le enseñen a consumir de manera inteligente.

**3. DERECHO A ELEGIR.** El consumidor puede escoger los productos y servicios que más le convengan sin que nadie le presione, le condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no desea, o le exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.

**4. DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD.** Los bienes y servicios que se ofrecen en el

mercado deben cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, las instrucciones deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

**5. DERECHO A NO SER DISCRIMINADO.** Si usted decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarle por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.

**6. DERECHO A LA COMPENSACIÓN.** Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, el consumidor tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.

**7. DERECHO A LA PROTECCIÓN.** Si los proveedores no respetan sus derechos, el consumidor puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.”

Estas directrices si bien no son de obligatorio acatamiento sí han sido un parámetro vital, de carácter mundial, a seguir.

### §5.- LA EVOLUCIÓN EN COSTA RICA.

Actualmente la tutela jurídica del consumidor en Costa Rica la realiza básicamente la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 de 20 de diciembre de 1994, y su reglamento, el Decreto Ejecutivo 36234 de 30 de setiembre de 2010.

---

Ana Lucía Espinoza Blanco  
[www.derechocomercial-cr.com](http://www.derechocomercial-cr.com)

Este material solo puede ser utilizado para fines académicos y de investigación, y citando a la autora y a la página.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

Estas regulaciones se adscriben, sin ninguna duda para nosotros, dentro de la corriente más moderna de tutela del consumidor, conforme la directriz de la ONU y los desarrollos de las legislaciones y doctrina extranjeras.

Hasta donde sabemos, la regulación del consumidor en esta ley fue redactada por juristas argentinos, específicamente los hermanos Stitgitz, pero este conocimiento no lo tenemos confirmado por fuentes escritas.

Antes de la Ley 7472, regía la Ley de Protección al Consumidor, Ley 5665 de 28 de febrero de 1975, que si bien no tenía una tutela sistemática del consumidor, tiene el mérito de ser la primera regulación específica sobre el tema. (1)

Al igual que ha venido ocurriendo en las legislaciones occidentales, las regulaciones sobre el consumidor venían siendo dispersas y relacionadas sobre todo con la prohibición y sanción de fraudes. Siguiendo a Fiorella Bulgarelli (2), señalamos los siguientes cuerpos normativos:

**1. CÓDIGO GENERAL DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, CONOCIDO COMO CÓDIGO DE CARRILLO, DE 1841:** Castigaba a los comerciantes que cometían fraudes como vender mercadería falsificada o alterar pesas y medidas.

**2. CÓDIGO PENAL Y CÓDIGO DE POLICÍA,**

---

(1) ALPÍZAR RODRÍGUEZ, RUTH, ANA MARÍA LÓPEZ RETANA Y RODRIGO BRENES VARGAS, La contratación desde la perspectiva del consumidor, Investigaciones Jurídicas S.A., San José, 1 Edición, 2005, p. 73.

(2) Citada por los autores, ALPÍZAR ET AL, op. cit., p. 74.

de 1941: Penalizó la falsificación de sustancias en cuanto a su cantidad y calidad, y la propaganda desleal; y ordenaba sacar del mercado los productos referidos del mercado.

**3. LEY DE ABASTOS, LEY 51 DE 13 DE JULIO DE 1932:** Dictada durante la época de depresión de los años 30, sancionó prácticas monopolísticas, y lo hizo con mayor rigurosidad cuando tenía por objeto productos de primera necesidad (alimentación, vestido, vivienda, y alumbrado). Además, "...introdujo la prisión preventiva para los casos de acaparamiento y finalmente, eliminaba los convenios que limitaran la producción de artículos de consumo". (3)

**4. LEY DE SUBSISTENCIA, LEY 6 DE 21 DE SETIEMBRE DE 1939:** Dictada durante la Segunda Guerra Mundial, su finalidad fue permitir que las clases pobres pudieran adquirir artículos básicos y permitía al gobierno vender bienes de primera necesidad a un precio mínimo; además de que agregó sanciones más fuertes a la Ley de Abastos "como el cierre de negocios y cancelación de patentes". (4)

**5. LEY DE CREACIÓN DE LA OFICINA DE DEFENSA ECONÓMICA, LEY 206 DE 30 DE AGOSTO DE 1944:** Esta ley también fue dictada durante la Segunda Guerra Mundial, creó la Oficina de Defensa Económica para que recomendara medidas económicas obligatorias para controlar la economía del país, regular el precio de la gasolina, fijar los precios de artículos

---

(3) ALPÍZAR ET AL, op. cit., p. 74.

(4) Idem, p. 75.



## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

- importados y estableció que los extranjeros que la incumplieran fueran expulsados o que se cancelara su naturalización.
6. **LEY DE DEFENSA ECONÓMICA, LEY 57 DE 26 DE MARZO DE 1945:** Complementó la ley anterior, estableció una lista de oficial de los productos de primera necesidad que debía estar siempre en lugar visible, definió las funciones de la Oficina de Defensa Económica, creó la figura del inspector cuya declaración dotó de plena prueba, reguló los procedimientos para formular denuncias y su tratamiento, y reguló muchas contravenciones.
7. **LEY GENERAL DE SALUD Y LEY ORGÁNICA DEL MINISTERIO DE SALUD:** Establece que la salud y el ambiente son valores fundamentales de los consumidores, y regula aspectos tales como la propaganda y el etiquetaje de los medicamentos.
8. Con la **Ley de Protección del Consumidor** se da, como se ha dicho, la primera regulación especial sobre el Consumidor. En ella se establecía la fijación de precios por la vía de regular los porcentajes de utilidad y los precios máximos para bienes y servicios; además introdujo normas sobre la publicidad engañosa y mantuvo las sanciones ya establecidas.
9. En este recuento no puede dejar de citarse la **Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República** que en su artículo tercero dispuso que la Procuraduría debía resguardar los intereses de los consumidores, pero esta disposición no llegó a tener aplicación práctica.
10. En 1983 se creó la **Comisión Coordinadora de la Protección del Consumidor**, para orientar las acciones administrativas, civiles y penales para la protección del consumidor.
11. En la **Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer**, Ley 7142 de 8 de marzo de 1990, se creó la Defensoría del Consumidor, sin embargo la figura desapareció, no con la Ley 7472 actual, como señalan Alpízar, López y Brenes (p. 77) sino con la Ley que creó la Defensoría de los Habitantes.
12. La **LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR**, Ley 7472 de 20 de diciembre de 1994, es el texto vigente a cargo de la tutela del consumidor en Costa Rica.
13. Finalmente, en 1996, por la Ley 7607 de 29 de mayo, se reformó la **Constitución Política** para incorporar como un derecho fundamental el de la tutela del consumidor, lo cual se hizo en los siguientes términos en el art. 46, último párrafo:
- “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.”

La tutela del consumidor tiene, entonces,

---

Ana Lucía Espinoza Blanco  
[www.derechocomercial-cr.com](http://www.derechocomercial-cr.com)

Este material solo puede ser utilizado para fines académicos y de investigación, y citando a la autora y a la página.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

carácter de derecho constitucional de primera generación en Costa Rica.

### §6.- A MANERA DE CONCLUSIÓN.

De igual forma que iniciamos este trabajo con una cita de Farina, concluiremos esta parte con otra cita del mismo autor que a su vez cita a Benjamín (1):

“Fácil es advertir, pues, que “el movimiento consumerista no es una “revuelta” contra el mercado; al contrario, es una corriente en favor del mercado. Pero para que así sea, se impone la corrección de los desvíos –market failures- que amenazan la confiabilidad y estabilidad de las relaciones de intercambio. De allí el imperativo de revisión profunda de todo el modelo jurídico que, directa o indirectamente fomentó, permitió o simplemente legitimó tales fallas económicas”.

### B.- LA NOCIÓN JURÍDICA DE “CONSUMIDOR”.

### §7. LA NOCIÓN JURÍDICA DE “CONSUMIDOR”.

El concepto de consumidor, como otros tantos en el derecho comercial, no tiene su origen en una reflexión jurídica sino en la ciencia económica y hasta en la sociológica, y eso

(1) Protección del Consumidor y Patentes, JA, 1994-III-689, citado por FARINA, *op. cit.*, pp. 7-8.

plantea problemas a nivel jurídico.

En un sentido muy general, y tautológico también, se ha de decir que un consumidor es alguien que consume bienes y servicios; pero lo que es esencial es la consideración de que es un sujeto que suele estar en posición de desventaja frente al productor y en general, frente a todos los sujetos que hacen posible que tales bienes y servicios lleguen a sus manos, y que tal situación de desventaja hace que deba ser protegido de manera especial por el Estado toda vez que los códigos privados no pueden responder a sus necesidades. (2)

En efecto, los códigos decimonónicos se basan en la idea de la autonomía de la voluntad y de la igualdad abstracta de las partes que en materia contractual tiene como consecuencia la idea de la responsabilidad negocial y la de que “...el resultado del contrato es justo porque es querido”. (3)

Se trata de crear un desequilibrio jurídico para crear equilibrio material, eliminando disfunciones de la economía.

“Sin embargo, pese a que “todos somos consumidores”, no todos necesitamos de protección especial o al menos en todas las situaciones.

Por esa razón se ha desarrollado diferentes criterio dirigidos a determinar cuáles son los que necesitan de tutela, y específicamente en el

(2) LASARTE, *op. cit.*, p. 56, y en igual sentido, GARCÍA VICENTE, JOSÉ RAMÓN, §10. *La contratación con consumidores*, en Tratado de Contratos, dirigido por Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano, Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia, España, sne, 2009, Tomo II, p. 1449.

(3) GARCÍA, *op. cit.*, p. 1450.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

ámbito legal, qué sujetos pueden considerarse como tales para sus efectos.” (1)

Veamos los diferentes conceptos que se han delimitado:

En un **CONCEPTO SOCIOECONÓMICO**, el consumidor es aquel sujeto del mercado que “...adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a uso propio o de sus familiares” (2)

Se trata de un destinatario final que no reintroduce los bienes y servicios que adquiere o usa para reinsertarlos de nuevo al mercado, con lo cual se hace con su “valor de uso”, por eso se dice que es un “destinatario final”, participante en la parte final del proceso económico.

El empresario adquiere los bienes y servicios, para utilizar su “valor de cambio”, incorporándolos en un nuevo proceso de producción para recuperar lo invertido y ganar, produciendo así nuevos valores de cambio. (3)

En un **CONCEPTO SOCIOLÓGICO**, el consumidor es aquel sujeto que adquiere bienes y servicios para utilizarlos de manera inmediata o continuada, sin importar si es para uso propio o de sus familiares.

Además, se entiende que los consumidores no son un grupo homogéneo puesto que si bien hay algunos que no tienen suficiente información ni recursos, hay otros que sí los

tienen; aparte, se señala que los grupos de población que no tienen ni para cubrir sus necesidades básicas no pueden ser considerados consumidores.

En un **CRITERIO SUBJETIVO**, el consumidor es una persona, y esto hace surgir la discusión sobre si las personas jurídicas pueden o no ser consideradas consumidores.

En este punto, hacemos nuestras las palabras de Alpízar, López y Brenes (4):

“Pese a seguirse en varios ordenamientos un criterio restrictivo, son diversos y cada vez más los autores que consideran las personas jurídicas son dignas de protección como consumidores, pues en numerosas ocasiones están en posición de inferioridad, al igual que las físicas.”

El Derecho Comunitario, por ejemplo, excluye a las personas jurídicas de la definición de consumidor. (5)

En un **CRITERIO OBJETIVO**, el consumidor es aquél que realiza un acto de consumo por contraposición con el acto profesional del empresario que adquiere bienes y servicios para hacerlos formar parte del proceso productivo.

---

(1) ALPÍZAR ET AL, *op. cit.*, p. 59.

(2) ALPÍZAR ET AL, *op. cit.*, pp. 58 y 58; y LASARTE, *op. cit.*, p. 55.

(3) LASARTE, *op. cit.*, p. 55.

---

(4) *Op. cit.*, p. 61.

(5) GARCÍA VICENTE, *op. cit.*, p. 1453 y FERNÁNDEZ CARBALLO-CALERO, PABLO, El concepto de consumidor en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en *El Derecho Mercantil en el Umbral del siglo XXI*, Libro Homenaje al Prof. Dr. Carlos Fernández-Novoa en su octogésimo cumpleaños, Editorial Marcial Pons, Madrid, primera edición, 2010, p. 552.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

El acto de consumo será entonces aquella adquisición de bienes o servicios que no tengan por destino ser utilizados en la industrialización o fabricación de otros bienes, o en la comercialización o prestación de servicios a terceros. (1)

De hecho, la definición de Consumidor contenida en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de España definió que "...son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o empresarial." (2)

En un **CRITERIO ABSTRACTO**, el consumidor es un término que se "equipara a ciudadano" (3) que "aspira a tener una adecuada calidad de vida" (4) y está relacionado con la defensa de intereses generales sin atención a particulares actos de consumo.

En un **CRITERIO CONCRETO**, el consumidor es el sujeto que en particular participa en un determinado acto de consumo y obtiene derechos por ello. (5)

En un **CRITERIO JURÍDICO**, el consumidor es el que adquiere el bien o servicio.

En un **CRITERIO MATERIAL**, el consumidor es quien utiliza, usa o disfruta el bien o servicio. Estos dos criterios coinciden cuando una persona compra y usa un bien, por ejemplo.

"El consumidor jurídico, podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivados de la adquisición, relativos a las condiciones generales de la contratación, defectos o vicios derivados del contrato, etc.; en tanto el consumidor material, podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivados de la utilización, uso o disfrute, como sanidad, seguridad y responsabilidad por daños." (6).

En un **CRITERIO AMPLIO**, el consumidor es toda persona que contrata con el objeto de consumir cualquier bien o servicio, independientemente de que sea para su uso o el de su familia, con lo cual se incluye la posibilidad de la reventa.

En un **CRITERIO ESTRICTO**, el consumidor es aquel que adquiere bienes o servicios para uso personal o de su familia, con lo cual se excluye la reventa y la profesionalidad.

También se suele hablar de **CONSUMIDOR FINAL**, o sea, del destinatario final de bienes y servicios, quedando por fuera aquellos que adquieren bienes o servicios para reintroducirlos en los procesos productivos.

---

(1) En ese sentido, ver **VILLEGAS, CARLOS GILBERTO**, *Contratos Mercantiles y Bancarios*, Edición del Autor, Buenos Aires, Argentina, primera edición, 2005, Tomo I, Contratos Mercantiles, p. 79

(2) **FERNÁNDEZ**, *op. cit.*, p. 545. Dicho Texto Refundido se promulgó mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, publicado en el BOE 287 de 30 de noviembre de 2007.

(3) **ALPÍZAR ET AL**, *op. cit.*, p. 62.

(4) **FERNÁNDEZ**, *op. cit.*, p. 546.

(5) **LASARTE**, *op. cit.*, p. 63.

---

(6) **ALPÍZAR ET AL**, *op. cit.*, p. 62; no obstante, **LASARTE**, *op. cit.*, p. 64 nos dice que esta distinción sobre los derechos a ejercer por uno y por otro, sufre cada día más excepciones.

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

Consecuentemente, el **CONSUMIDOR MEDIO** será aquél que sí reintroduce los bienes y servicios adquiridos, en posteriores procesos productivos.

Lo que sí es claro es que el legislador parte de un concepto inspirado en la idea de inferioridad más no por ello se debe considerar al consumidor un iluso o un irreflexivo, de hecho se afirma que en Europa a nivel jurisprudencial "...se ha trazado el prototipo de "consumidor medio europeo", definiéndolo como un "consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz". (1)

Lo anterior nos da una idea sobre el papel que la jurisprudencia ha de jugar en esta materia: Adecuando la legislación a la realidad en el caso concreto.

### §8.- LA NOCIÓN EN LA LEGISLACIÓN COSTARRICENSE.

En nuestro sistema jurídico, el art. 2 de la Ley 7472, define al "consumidor" de la siguiente forma:

"Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello.

También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para

---

(1) FERNÁNDEZ, *op. cit.*, p. 550.

integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros."

Para el estudio de dicho concepto o noción, remitimos al ensayo de la autora titulado ¿Todos somos consumidores? Un vistazo al concepto de consumidor en Costa Rica, en Libro Homenaje al Profesor Alfredo Morles Hernández, coordinado y compilado por Astrid Uzcátegui Angulo y Julio Rodríguez Berrizbeitia, Universidad Católica Andrés Bello, Universidad de Los Andes, Universidad Central de Venezuela, Universidad Monteávila, Academia de Ciencias Políticas y Sociales; Caracas, Venezuela, primera edición, 2012, Tomo I, Temas generales de Derecho Mercantil, pp. 697-716.

### BIBLIOGRAFÍA

#### A.- DOCTRINA Y OTROS.

ALPÍZAR RODRÍGUEZ, RUTH, ANA MARÍA LÓPEZ RETANA Y RODRIGO BRENES VARGAS, La contratación desde la perspectiva del consumidor, Investigaciones Jurídicas S.A., San José, 1 Edición, 2005, 498 pp.

DE LEÓN ARCE, ALICIA, 1. El consumo como realidad social, económica y jurídica, en Derechos de los Consumidores y Usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios), Coordinado por Alicia de León Arce y Luz María García García, Valencia, España, Editorial Tirant Lo Blanch, 2007, Tomo I, pp. 41-102.

DE LEÓN ARCE, ALICIA, 2. La protección legal de consumidores y usuarios en España, en Derechos de los Consumidores y

## EL CONSUMIDOR Y SU TUTELA JURÍDICA EN COSTA RICA. TEMA I: INTRODUCCIÓN.

---

Usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios), Coordinado por Alicia de León Arce y Luz María García García, Valencia, España, Editorial Tirant Lo Blanch, 2007, Tomo I, pp. 103-155.

**DURAND CARRIÓN, JULIO**, Capítulo 18. Determinación del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma, en Libro Homenaje al Profesor Alfredo Morles Hernández, coordinado y compilado por Astrid Uzcátegui Angulo y Julio Rodríguez Berrizbeitia, Universidad Católica Andrés Bello, Universidad de Los Andes, Universidad Central de Venezuela, Universidad Monteávila, Academia de Ciencias Políticas y Sociales; Caracas, Venezuela, primera edición, 2012, Tomo I, Temas generales de Derecho Mercantil, pp. 717-760.

**ESPINOZA BLANCO, ANA LUCÍA**, Capítulo 17. ¿Todos somos consumidores? Un vistazo al concepto de consumidor en Costa Rica, en Libro Homenaje al Profesor Alfredo Morles Hernández, coordinado y compilado por Astrid Uzcátegui Angulo y Julio Rodríguez Berrizbeitia, Universidad Católica Andrés Bello, Universidad de Los Andes, Universidad Central de Venezuela, Universidad Monteávila, Academia de Ciencias Políticas y Sociales; Caracas, Venezuela, primera edición, 2012, Tomo I, Temas generales de Derecho Mercantil, pp. 697-716.

**FARINA, JUAN M.**, Defensa del consumidor y del usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, primera reimpresión de la cuarta edición actualizada y ampliada, 2009, 704 pp.

**FERNÁNDEZ CARBALLO-CALERO, PABLO**, El

concepto de consumidor en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en El Derecho Mercantil en el Umbral del siglo XXI, Libro Homenaje al Prof. Dr. Carlos Fernández-Novoa en su octogésimo cumpleaños, Editorial Marcial Pons, Madrid, primera edición, 2010, pp. 545-556.

**GARCÍA VICENTE, JOSÉ RAMÓN**, §10. La contratación con consumidores, en Tratado de Contratos, dirigido por Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano, Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia, España, sne, 2009, Tomo II, pp. 1443-1582.

**LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS**, Manual sobre protección de consumidores y usuarios, Ministerio de Sanidad y Consumo de España, Instituto Nacional del Consumo de España, Editorial Dykinson, S.L., Madrid, España, sne, 2007, 377 pp.

**ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS**, “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”, versión 1999.

**VILLEGAS, CARLOS GILBERTO**, Contratos Mercantiles y Bancarios, Edición del Autor, Buenos Aires, Argentina, primera edición, 2005, Tomo I, Contratos Mercantiles.

### B.- LEGISLACIÓN.

Constitución Política de Costa Rica.

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

### C.- RESOLUCIONES JUDICIALES.

Resolución 655-F-2007 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.

---

Ana Lucía Espinoza Blanco  
[www.derechocomercial-cr.com](http://www.derechocomercial-cr.com)

Este material solo puede ser utilizado para fines académicos y de investigación, y citando a la autora y a la página.