

N° 35049-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los incisos 3) y 18) del artículo 140 y el artículo 146 de la Constitución Política; inciso 2.b.) del artículo 28 de la Ley General de Administración Pública; la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 1994; Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC del 25 de enero de 1996; y, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 del 4 de marzo de 2002. Y

Considerando:

1°—Que la Constitución Política en su artículo 46 establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; y, a la libertad de elección de los bienes y servicios que adquiere.

2°—Que los artículos 32 y 34 de la Ley N° 7472 establecen los derechos del consumidor y las obligaciones del comerciante, que incluyen como elemento básico la disposición de que el consumidor cuente con información clara, veraz, suficiente y oportuna de los elementos que incidan directamente sobre su decisión de consumo.

3°—Que es función del Estado velar porque los bienes y servicios que se vendan y se presten en el mercado, cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad dispuestos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 1994; y en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC del 25 de enero de 1996.

4°—Que es interés del Estado elevar el nivel de cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, procurando que cada vez más empresas promuevan el respeto a los intereses legítimos de los consumidores, estimulando su cumplimiento por parte del sector comercial. Así como brindar a los comerciantes, que voluntariamente incorporen mejores prácticas de protección al consumidor a sus políticas de gestión, un instrumento de diferenciación en el mercado; que a su vez le permita a los consumidores, identificar fácilmente aquellas empresas con mejores políticas de protección al consumidor, del resto de ofertas de consumo en el mercado. **Por tanto:**

DECRETAN:

**Reglamento para la Afiliación Voluntaria, Renovación y
Retiro de Comerciantes al Manual de Buenas
Prácticas de Protección Al Consumidor**

TÍTULO I

Disposiciones preliminares

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 1°—**Objeto.** Este decreto tiene por objeto establecer las condiciones que deben reunir los comerciantes para afiliarse voluntariamente al Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. Asimismo, este decreto regula la concesión, renovación, utilización y retirada del distintivo que identifica a los comerciantes adheridos al Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor y el procedimiento aplicable.

Mediante la adopción de este distintivo, se pretende identificar a aquellos comerciantes que han adoptado un programa de cumplimiento diseñado para minimizar sus riesgos de cometer infracciones a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del diecinueve de enero del 2005 y su Reglamento en perjuicio de los consumidores, y para asegurar la comprensión de las obligaciones y responsabilidades que establece la misma, así como el Manual mencionado.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** Las reglas aquí contenidas aplican a todos aquellas personas físicas o jurídicas que como comerciantes cumplan con lo siguiente:

- a. Sean comerciantes según los define el artículo 2 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472 de 20 de diciembre de 1994.
- b. Adopten las reglas de conducta establecidas en el "Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor", de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- c. Implementen dentro de su organización las políticas y procedimientos necesarios para aplicar dichas reglas de acuerdo con lo establecido en este decreto, y según el tipo de empresa que se trate.

El cumplimiento de los anteriores requisitos deberá constatare por medio de declaración jurada emitida por el comercio solicitante.

Artículo 3°—**Denominación y forma del distintivo.** Este distintivo se denominará "**Reconocimiento a las buenas prácticas de protección al consumidor**". Su formato es el que figura en el Anexo Uno a este decreto.

CAPÍTULO II

Otorgamiento del distintivo

Artículo 4°—**Órgano competente para la concesión, renovación y retiro del distintivo.** La concesión, renovación y retiro del distintivo corresponderá a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Artículo 5°—**Solicitud.** Quienes deseen utilizar el distintivo deberán presentar ante el órgano competente una solicitud formal por escrito, que debe incluir lo siguiente:

- a. Datos del solicitante. Si es una persona física deberán indicarse sus calidades legales. En el caso de personas jurídicas, deberá indicarse su nombre completo, número de cédula jurídica, y calidades del personero que firma la solicitud.
- b. Nombre del establecimiento operado por el solicitante, entendido este como el nombre comercial con que se identifica en el mercado.
- c. Manifestación expresa mediante Declaración Jurada (conforme se indica en el artículo 12 de este reglamento) de cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor, y del deseo de obtener el distintivo regulado por esta norma.
- d. Indicación de si se trata de una empresa industrial, comercial, de servicios, o una combinación de estas.
- e. Descripción de las actividades de la empresa, e indicación del sector de la industria, comercio o servicios en los que participa.
- f. Indicación de si la empresa clasifica como micro, pequeña o mediana empresa según se definen en la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N° 8262 del dos de mayo del 2002 y su Reglamento.
- g. Indicación si desean obtener el distintivo para todas las actividades y productos de la empresa o solamente para alguno(s) de ellos, con indicación en su caso de cual (es) son los que desean incluir en la solicitud.
- h. Indicación del nombre y calidades del oficial de cumplimiento de la empresa, por el cual se entiende aquel funcionario con puesto gerencial dentro de la organización, que posee calificaciones o experiencia en cumplimiento de regulaciones y procedimientos.
- i. Indicación de un lugar para recibir notificaciones relacionadas con el proceso de otorgamiento del reconocimiento, así como para recibir cualquier tipo de comunicación relacionada con el mismo durante su vigencia. Este señalamiento podrá ser modificado cuando así lo desee el administrado, en cuyo caso, se enviarán las comunicaciones a la última dirección reportada.
- j. Firma del solicitante, autenticada por un abogado. Alternativamente, en lugar de la autenticación, el solicitante podrá firmar en presencia del funcionario del órgano competente asignado a tal efecto, quien dejará constancia en el expediente. En caso de que la solicitud formal sea presentada por un tercero (no representante legal), éste deberá aportar adicionalmente poder especial administrativo en que se le faculte para el acto.

Artículo 6°—**Documentos que deben acompañar la solicitud.** Toda solicitud deberá ir acompañada de lo siguiente:

- a. En el caso de personas físicas, copia de la cédula de identidad.
- b. En el caso de personas jurídicas, una certificación de personería jurídica.
- c. Declaración Jurada indicada en el artículo anterior, la cual no podrá tener más de un mes de emitida al día de presentación de la solicitud.
- d. Copia de las declaraciones mencionadas en la lista de requisitos para optar por el reconocimiento (establecida en el Anexo Dos del presente Decreto según corresponda a cada empresa).

Artículo 7°—**Información o documentación adicional.** En la tramitación de la solicitud, la Dirección de Apoyo al Consumidor podrá requerir por una única vez y por escrito, informes y documentación adicional, cuando se trate de aclaraciones o adiciones tendientes a valorar el alcance y contenido de la solicitud y la documentación aportada.

Artículo 8°—**Otorgamiento del distintivo.** Una vez presentada la solicitud en regla, el órgano competente emitirá una resolución motivada en la cual se indique si el distintivo ha sido concedido o no, así como su fecha de vencimiento, alcances, limitaciones, categoría de la empresa, y cualquier información que considere relevante con relación a su posible uso por parte del comerciante.

Artículo 9°—**Vigencia.** El otorgamiento del distintivo tendrá un plazo de un año, renovable por períodos de igual duración.

Artículo 10.—**Plazo para resolver.** La solicitud se analizará y resolverá dentro del plazo de un mes a partir de que el órgano competente reciba la solicitud con los requisitos completos.

CAPÍTULO III

Requisitos que se deben cumplir para poder optar por el reconocimiento

Artículo 11.—**Condiciones para optar por el reconocimiento.** Para poder optar por el reconocimiento, los interesados deberán cumplir con los requisitos que se establecen en el Anexo Dos de este reglamento, según sea aplicable a las actividades y tipo de comerciante.

Artículo 12.—**Declaración Jurada.** El cumplimiento de los requisitos indicados en el artículo anterior y que se encuentran plasmados en el Anexo Dos de este reglamento, se acreditará mediante una Declaración Jurada del comerciante solicitante, esta declaración deberá contener lo siguiente:

- a. Deberá dejar constancia expresa del cumplimiento de todas las políticas y procedimientos exigibles, así como también que el contenido de los mismos se ajustan al Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. Que acepta el Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor, y se compromete a su cumplimiento.
- b. Que autoriza a la Comisión Nacional del Consumidor, y a la Dirección de Apoyo al Consumidor el acceso a cualquier documento de la empresa relativo a la aplicación del manual y de su programa de cumplimiento.
- c. Que reconoce que la obtención del reconocimiento no constituye una exención de sus deberes legales dispuestos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, ni una exoneración de las consecuencias que correspondan a cualquier eventual incumplimiento a la normativa aplicable indicada.
- d. Que ante un futuro cambio de circunstancias en su giro comercial, se compromete a preparar y redactar los documentos y procedimientos que al momento de la solicitud del reconocimiento no le eran aplicables.
- e. Que ha instruido a su personal solicitándole que reporten al oficial de cumplimiento de este programa cualquier incumplimiento del mismo, garantizando que ninguna persona sufrirá represalias ni desventajas por reportar los incumplimientos.
- f. Que la empresa tomará internamente las acciones legales que procedan de conformidad con la legislación vigente, contra las personas que actúan consciente o negligentemente contra lo dispuesto en las normas que protegen a los consumidores, y contra las obligaciones asumidas por la empresa en la materia.
- g. El declarante, bajo su responsabilidad, deberá indicar expresamente cuáles requisitos no aplican a las actividades de la empresa y los motivos por los cuales llega a tal conclusión. Tal determinación se hará salvo mejor criterio del organismo competente de conceder el reconocimiento, quien (durante el proceso de otorgamiento del distintivo o con posterioridad) podrá solicitar que se completen los requisitos omitidos.
- h. El Declarante deberá mantener un archivo con las políticas comerciales, formatos de contratos, procedimientos y demás documentos e información que sirven de sustento a la emisión de la declaración jurada.
- i. La documentación que sustenta la declaración jurada podrá ser solicitada, bajo condición de confidencialidad, por la Dirección de Apoyo al Consumidor en cualquier momento durante la vigencia del distintivo concedido.

Artículo 13.—**Cambio de circunstancias.** Si durante la vigencia del distintivo concedido se da un cambio de circunstancias en el comerciante, que implique una modificación de cualquiera de las condiciones bajo las cuales se otorgó el distintivo, el mismo deberá notificarlo de inmediato al Órgano competente de conceder el distintivo, y realizar los ajustes y adiciones que correspondan para mantener la actualidad del distintivo.

Todo cambio en los documentos o procedimientos de la empresa con relación a aquellos existentes al momento del reconocimiento deberán ser informados al Órgano competente.

Estos ajustes se realizarán dentro del plazo de un mes desde el cambio de las circunstancias, este plazo podrá prorrogarse a solicitud del comerciante, por una única vez y por la mitad del plazo original.

CAPÍTULO IV

Reglas para el uso del distintivo

Artículo 14.—**Finalidad del distintivo.** El distintivo a que se refiere esta norma es una marca para los productos, que tiene como función principal ser expuesto en el empaque de los productos finales para el consumidor, en el establecimiento comercial, así como para su uso promocional por parte del comerciante autorizado para utilizarlo y únicamente con relación a los productos y actividades objeto del reconocimiento.

Artículo 15.—**Uso del distintivo.** El distintivo deberá utilizarse exactamente en la forma en que se indica en el Anexo Uno de este Reglamento y de acuerdo con las indicaciones que al efecto establezca este decreto. Se prohíbe cualquier alteración o modificación al distintivo.

Artículo 16.—**Acesoriedad.** El distintivo será siempre accesorio a la marca y nombre comercial con que se distingue al comerciante y los productos de la misma.

El distintivo no podrá utilizarse de forma tal que se pueda confundir con la marca de la compañía o producto, y no debe aparecer como su logotipo corporativo sino como un detalle autónomo del embalaje y material promocional. El distintivo siempre debe destacar menos que la marca y que el nombre de la empresa en su material de promoción.

El distintivo no podrá aparecer respaldando acontecimientos u otros proyectos del comerciante.

Artículo 17.—Reconocimiento parcial. Aquellos comerciantes que en forma habitual realizan actividades diferentes y participan de sectores productivos o comerciales diferentes, podrán optar por el distintivo para todas o solamente algunas de sus actividades, siempre y cuando las mismas sean claramente distinguibles del resto de las operaciones del comerciante y de los grupos de productos para los cuales no se solicitará el uso del distintivo.

En caso que deseen obtener el distintivo solamente para alguna(s) de sus actividades o grupos de productos, el distintivo podrá ser utilizado únicamente con relación a dichas actividades o productos y se tendrá por engañosa la manifestación que, directa o indirectamente, manifieste o sugiera que el reconocimiento ha sido otorgado con relación a actividades o productos no contemplados en la solicitud.

Asimismo, en estos casos el uso del distintivo estará limitado exclusivamente al producto o productos que han sido objeto de la solicitud, sin que pueda utilizar el distintivo en las comunicaciones institucionales o materiales de comunicación generales de la empresa o comercio.

Artículo 18.—Uso razonable y veraz. Cualquier texto o forma de utilización del distintivo que dé a los consumidores una idea equivocada sobre el mismo, o los estándares adoptados por la empresa, o que pueda devaluarlo, es considerado como engañoso de conformidad con el artículo 34 inciso c); artículo 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y el artículo 43 inciso d) de su Reglamento. Tampoco se harán declaraciones sobre el distintivo que supongan afirmaciones sobre la calidad de ningún bien o servicio. En caso de que se incurra en alguno de estos hechos, se atenderá a lo indicado en el artículo 21 del presente Reglamento.

Artículo 19.—Incumplimiento. En caso que durante la vigencia del reconocimiento se detecte un incumplimiento al contenido del manual, o a las políticas emitidas por la empresa y comunicadas al consumidor en aplicación del mismo, la Dirección de Apoyo al Consumidor emitirá por una única vez una prevención al interesado para su corrección, concediéndole al efecto un plazo prudencial de al menos diez días hábiles y no mayor a un mes, para que se corrija lo solicitado.

El interesado deberá aportar a la Dirección de apoyo al consumidor constancia en que se demuestre haber tomado las medidas necesarias para corregir el incumplimiento detectado.

CAPÍTULO V

Renovación

Artículo 20.—Renovación del distintivo. La renovación del distintivo deberá solicitarse por escrito al órgano competente con al menos seis meses de anticipación a su vencimiento. La solicitud indicará lo siguiente:

- Nombre de la empresa o establecimiento, entendido este como el nombre comercial con que opera en el mercado.
- Información del solicitante. Si es una persona física deberán indicarse sus calidades legales. En el caso de personas jurídicas, deberá indicarse su nombre completo, número de cédula jurídica, y calidades del representante que firma la solicitud.
- Declaración Jurada, en la cual se indique expresamente que el solicitante ha cumplido con los requisitos y condiciones que le son aplicables para poder optar por el distintivo y que están descritas en los capítulos III, IV y Anexo 2 de este decreto. La declaración no podrá tener más de un mes de emitida al día de presentación de la solicitud.
- Indicación de cualquier cambio en la información que hubiese aportado la empresa al órgano competente con anterioridad.
- Manifestación del consentimiento para permitir a la Dirección de Apoyo del consumidor el acceso a cualquier documento de la empresa relativo con el manual y su aplicación.
- Indicación de un lugar para recibir notificaciones relacionadas con la gestión.
- Firma del solicitante, autenticada por un abogado. Alternativamente, en lugar de la autenticación, el solicitante podrá firmar en presencia del funcionario del órgano competente asignado a tal efecto, quien dejará constancia en el expediente.

Al proceso de renovación se le aplicarán, según corresponda, las disposiciones relativas al otorgamiento del mismo que establece esta norma.

Artículo 21.—Pérdida del reconocimiento. El reconocimiento, y por lo tanto la autorización para el uso del distintivo se perderá por cualquiera de las siguientes causas:

- Vencimiento del plazo del reconocimiento sin que el mismo hubiese sido renovado.
- Renuncia expresa del solicitante.
- El incumplimiento por parte del comerciante de alguna disposición del Manual o de las políticas establecidas y comunicadas al consumidor en aplicación del mismo, que no hubiese sido subsanado de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento.

- La incidencia en un mismo año calendario de dos o más incumplimientos de alguna disposición del Manual o de las políticas establecidas y comunicadas al consumidor en aplicación del mismo, y que impliquen una resolución en este sentido por parte de la Comisión Nacional del Consumidor, según capítulo VI de este decreto, aunque el respectivo voto no sea emitido en el mismo año calendario.

Artículo 22.—Consecuencias de la pérdida del reconocimiento. Una vez perdido el reconocimiento, el comerciante deberá suspender de inmediato su uso, así como abstenerse de hacer cualquier manifestación que de a entender que aún puede utilizarlo. La violación a lo dispuesto en este artículo será considerada como engañoso de conformidad con el artículo 34 inciso c) y artículo 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y el artículo 43 inciso d) de su Reglamento.

Los productos que hubiesen sido ya puestos en el mercado cuya etiqueta contenga el distintivo a que se refiere este Reglamento, podrán seguirse comercializando en condiciones normales, hasta agotar existencias. El comerciante involucrado deberá informar por escrito ante el órgano competente la cantidad de productos que tienen el logo, debidamente identificados mediante número de lote. Asimismo, deberá indicar el plazo estimado que podría razonablemente preverse para que se agoten existencias.

La pérdida del reconocimiento será siempre sin perjuicio de las sanciones que pudiesen aplicarse en caso de que se determinase un incumplimiento a las regulaciones dispuestas en los capítulos II, III y IV de este Decreto, a los capítulos V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y a los capítulos IV y VI de su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC.

CAPÍTULO VI

Procedimiento para el retiro forzoso del distintivo

Artículo 23.—Procedencia. El procedimiento que aquí se detalla se seguirá en todos los casos en los que el Distintivo deba ser retirado forzosamente, es decir, sin que medie la voluntad del comerciante o el vencimiento de su plazo.

Artículo 24.—Principios. La tramitación del procedimiento se regirá por los principios de oralidad, celeridad e inmediación de la prueba.

Artículo 25.—Inicio del procedimiento. El procedimiento podrá iniciarse por parte del órgano competente tan pronto éste tenga conocimiento por cualquier medio de la incidencia de la causal de retiro del distintivo.

Artículo 26.—Apertura y traslado de cargos. Al dictar la apertura del procedimiento, se deberá notificar al comerciante el auto correspondiente, junto con el traslado de cargos, que contendrá como mínimo lo siguiente:

- Identificación del comerciante contra quien se dirige el procedimiento.
- Descripción sucinta de los hechos que motivan la apertura del procedimiento.
- La advertencia que del procedimiento podría derivar la pérdida del derecho a utilizar el distintivo, con sus consecuencias.
- Citación a una comparecencia oral y privada con indicación del derecho a formular sus alegaciones y aportar pruebas.
- Cuando corresponda, indicación de las medidas cautelares que se hubiesen dispuesto, con base en el artículo 61 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y el artículo 30 de este Decreto, sin perjuicio de establecer otras con posterioridad durante el trámite del procedimiento.

Artículo 27.—Notificaciones. La notificación al denunciante deberá realizarse en el lugar indicado por éste.

La notificación al proveedor deberá realizarse de acuerdo con el siguiente orden prelatorio:

- En el lugar o medio indicado por éste.
- En el establecimiento comercial, entendiéndose agencia o sucursal donde se contrató el bien o servicio.
- En cualquier otra agencia o sucursal cuando la indicada en el punto anterior, estuviere cerrada o no existiere.
- En el domicilio social establecido por el Registro Público de la Propiedad.
- En el domicilio conocido de los representantes legales de la empresa o del proveedor cuando ejerza la actividad a título personal.
- En lo no dispuesto en el presente artículo, aplicará de forma supletoria lo contemplado en la Ley de Notificaciones y Otras Comunicaciones Judiciales, Ley N° 7637 del 21 de octubre de 1996.

Artículo 28.—Comparecencia. El procedimiento se tramitará mediante una comparecencia oral y privada en la cual se admitirá y recibirá toda la prueba y alegato de las partes que fueren pertinentes.

La citación a la comparecencia se hará con diez (10) días hábiles de anticipación.

De lo actuado en la comparecencia se levantará el acta respectiva.

Artículo 29.—Prueba para mejor resolver. La Comisión Nacional del Consumidor podrá ordenar prueba para mejor resolver de forma excepcional cuando lo estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Artículo 30.—Resolución final. Concluida la instrucción del expediente, será trasladado a la Comisión Nacional del Consumidor para su resolución final.

La Comisión deberá dictar su fallo en un plazo no mayor de quince días hábiles. En casos excepcionales, el plazo podrá ampliarse hasta por un plazo igual.

Artículo 31.—**Recurso.** La resolución final de la Comisión tendrá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la comunicación del acto. De no interponerse recurso, o bien, resuelta la revocatoria, se tendrá por agotada la vía administrativa.

Las resoluciones finales emanadas de la Comisión Nacional del Consumidor podrán impugnarse directamente por ilegalidad, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

Artículo 32.—**Medidas cautelares.** Durante la tramitación del proceso, podrá ordenarse cualquier medida cautelar que sea por Ley procedente, incluyendo la suspensión del uso del distintivo. Asimismo, podrá ordenarse por cuenta del comerciante involucrado, la publicación y comunicación públicas de la resolución final que acuerde el retiro del reconocimiento.

Artículo 33.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los diecinueve días del mes de diciembre del dos mil ocho.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio. Marco A. Vargas Díaz.—1 vez.—(Solicitud N° 27002).—C-480000.—(D35049-12510).

ANEXO UNO

DISTINTIVO DE MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

“Se adjunta diseño de distintivo”



ANEXO DOS

Requisitos para optar por el reconocimiento

Para poder optar por el reconocimiento ha que se refiere este Reglamento, los interesados deberán establecer e implementar un programa de cumplimiento, que contenga los elementos que se dirán, en lo que sea aplicable a la naturaleza y actividades de cada empresa.

El contenido de todos los documentos y procedimientos descritos deberán ajustarse en su totalidad a los contenidos de la Ley N° 7472 de cita, su Reglamento, y el Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor.

- A. **Declaraciones.** El interesado deberá formular por escrito una Declaración Jurada que contenga lo dispuesto en el artículo 12 de este reglamento.
- B. **Oficial de cumplimiento.** El interesado deberá nombrar un oficial de cumplimiento dentro de la organización, el cual tendrá las siguientes características:
 1. El oficial de cumplimiento deberá estar en un puesto gerencial dentro de la organización, con calificaciones o experiencia en cumplimiento de regulaciones y procedimientos.
 2. El oficial de cumplimiento deberá, ya sea directamente o con el apoyo de personal interno o externo a la empresa, asumir las siguientes responsabilidades:
 - a. Asegurarse de la efectiva implementación y aplicación del programa de cumplimiento.

- b. Identificar las áreas de la empresa en las que se presentan riesgos de infringir las leyes y otras regulaciones en materia de consumo.
- c. Evaluar las probabilidades que dichos riesgos sucedan, así como las medidas requeridas para minimizarlos.

C. **Capacitación.** El interesado deberá capacitar al personal dentro de la organización, la cual tendrá las siguientes condiciones:

1. La empresa deberá asegurarse de capacitar de forma regular (al menos una vez por año) a sus representantes, gerentes, empleados, representantes, asesores y en general al personal interno y externo cuyas funciones se relacionen con la aplicación del manual, de las normas que protegen al consumidor, o cuya conducta pudiese derivar en un incumplimiento de las mismas.
2. La empresa deberá asegurarse que el conocimiento y el cumplimiento de las normas que protegen a los consumidores formen parte de la inducción del nuevo personal que ingrese a trabajar en áreas relacionadas con la material de consumo.

D. **Seguridad de producto.** Si la empresa es Fabricante, deberá establecer procedimientos internos que incluyan las siguientes medidas relacionadas con la seguridad de producto:

1. Introducir dentro del proceso productivo medidas para la identificación de riesgos que pueda presentar el consumo del producto.
2. Revisar de forma regular el diseño de los productos con el fin de evitar riesgos o minimizar su incidencia.
3. Verificación constante de cumplimiento de normas oficiales de calidad o las usuales en la industria.
4. Establecimiento de medidas permanentes para aumentar niveles de seguridad en la medida de las posibilidades de la empresa.
5. Entrenamiento constante al personal relevante sobre estándares de calidad y seguridad.
6. Emitir y distribuir instrucciones de uso seguro para intermediarios y consumidores del producto.
7. Realizar pruebas a los productos para asegurar estándares de seguridad adecuados.
8. Redacción de advertencias adecuadas y verificación que las mismas se incorporen al producto.
9. Tomar medidas dentro de las posibilidades de la empresa que permitan la identificación y rastreo de lotes de producción.
10. Procedimiento para la atención de casos en que se detectan riesgos una vez que el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo el retiro de productos en caso de ser necesario.

Si la empresa es distribuidora, comercializadora o detallista, las siguientes son las medidas que deben tomarse con relación a la seguridad del producto:

1. Entrenamiento al personal en manejo adecuado de los productos que ofrece.
2. Mantener registros de proveedores de cada producto con la información de contacto.
3. Mantener copia actualizada en el negocio de los estándares oficiales de seguridad que puedan aplicarse a los productos que vende.
4. Establecimiento de un procedimiento para la atención de casos en que se detectan riesgos una vez que el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo el retiro de productos en caso de ser necesario.

E. **Garantías.** El interesado deberá elaborar un documento de garantía, el cual deberá cumplir con las siguientes características:

1. Elaboración del documento de garantía expresa en el que se indique toda la información que señala el manual (excepto para productos perecederos).
2. Establecimiento de un procedimiento interno para la aplicación de la garantía.

F. **Presupuestos.** Redacción de un formulario de presupuestos, o en su caso la manifestación expresa que la empresa no trabaja bajo esa modalidad.

G. **Comprobantes de compra.** El interesado deberá elaborar un documento de comprobante de compra que deberá cumplir con las siguientes características:

1. El formulario de factura con los requisitos señalados por el manual.
2. Aquellos negocios que no están obligados a emitir factura en razón del régimen fiscal en el que operan, podrán emitir un documento alternativo de comprobante de compra, el cual debe cumplir con los requisitos señalados en el manual.

H. **Apartados o reservaciones.** Redacción de un formulario para apartados o reservaciones, o bien la manifestación que la empresa no trabaja bajo esa modalidad.

I. **Ventas a domicilio (en caso que les aplique).** El interesado deberá elaborar un documento y un procedimiento que cumpla con las siguientes características:

1. Redacción de documento en el que se comunica al consumidor la existencia del derecho de retracto, y las condiciones en que puede hacerlo efectivo.

2. Establecimiento de un procedimiento para la devolución del producto en ejercicio del derecho de retracto.
- J. **Comercio Electrónico (en caso que les aplique).** El interesado deberá elaborar un procedimiento y un formulario que cumpla con las siguientes características:
 1. Establecimiento de un procedimiento para compras bajo la modalidad de comercio electrónico.
 2. Redacción de un formato de información sobre los pasos a seguir para la contratación y la forma en que el contrato electrónico será accesible a los consumidores.
 3. Establecimiento de un procedimiento para la compilación y custodia de los datos personales de los consumidores.
- K. **Contratos de adhesión (en caso que les aplique).** Obtención de una constancia escrita que los contratos de adhesión de la empresa han sido revisados por el órgano competente y que a juicio de este no contienen cláusulas abusivas.
- L. **Ventas a plazo (en caso que les aplique).** Constancia emitida por la autoridad competente acreditando que la empresa y los planes de ventas a plazo están debidamente inscritos y cumplen con los requisitos correspondientes.
- M. **Servicios de Postventa.** Redacción y comunicación a los consumidores, de previo a su decisión de consumo, de un documento que informe al consumidor las siguientes condiciones, en lo que pudiesen aplicar al producto:
 1. Si no existen servicios de reparación o de repuestos para este producto.
 2. Si dichos servicios los ofrece un proveedor único, y en ese caso, poner a disposición las condiciones del servicio.
 3. Información sobre la necesidad de adquirir un bien complementario.
 4. Si se prevé que los repuestos y accesorios serán descontinuados antes de vencimiento de la vida útil.
 5. Información sobre servicios de posventa disponibles y procedimiento para utilizarlos.
 6. Información de contacto de talleres autorizados y proveedores de repuestos y accesorios, salvo que los mismos sean ampliamente conocidos de manera que no requieran de dicha información.
- N. **Devoluciones, cambios y reembolsos.** Establecer una política de devolución, cambios y reembolsos, y comunicarla claramente a los consumidores en un lugar visible del establecimiento.
- O. **Información.** Establecer un procedimiento interno que asegure que la información difundida por la empresa cumple con los requisitos del manual y los anexos que le sean aplicables. Se debe revisar toda la información que reciba el consumidor, incluyendo rótulos, etiquetas, publicidad y manuales, entre otros.
- P. **Promociones.** Establecimiento de un procedimiento interno de revisión e implementación de promociones, para asegurarse que el diseño, información y documentos relacionados con éstas cumplen a cabalidad con las reglas aplicables.
- Q. **Reclamos.** Redacción de un procedimiento de atención de reclamos que cumpla con los principios y requisitos establecidos por el manual, así como la creación de un libro de registro de reclamos de acuerdo con los parámetros establecidos en el mismo.