

# Protección al consumidor en el contexto del **Observatorio de Comercio Electrónico**

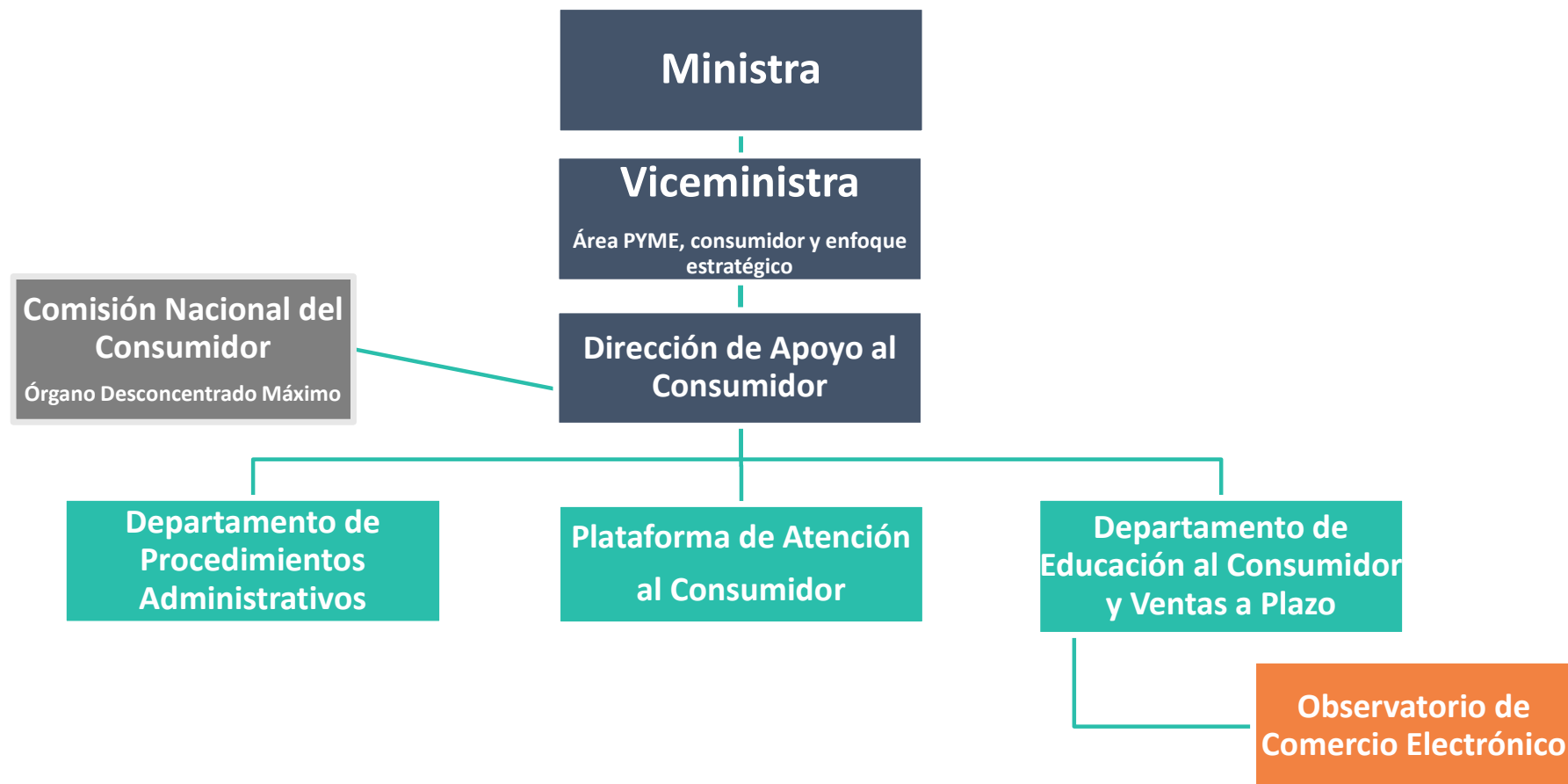
En el marco de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N. 7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

DPTO. DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y VENTAS A PLAZO  
DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR



## Organigrama de la Dirección de Apoyo al Consumidor

---



## Marco legal

---

### **Constitución Política**

-Artículo 46-

### **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor**

-Ley N.7472-

### **Reglamento a la Ley N.7472**

-Decreto Ejecutivo  
N.37899-MEIC-

### **Capítulo X. Protección al Consumidor en el contexto de Comercio Electrónico**

## Antecedentes del Observatorio de Comercio Electrónico

---

2017

Se firma el Decreto Ejecutivo N°40703, mediante el cual se adiciona el **Capítulo X “Sobre la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico”** al Reglamento DE N°37899-MEIC.

La reforma **ajustó la regulación nacional a prácticas internacionales** sobre comercio electrónico.

Se establece que la **protección al consumidor** en el contexto del comercio electrónico **no puede ser menor a las otras formas de comercio**.

## ¿Qué dice la OCDE del Comercio Electrónico en Costa Rica?

---

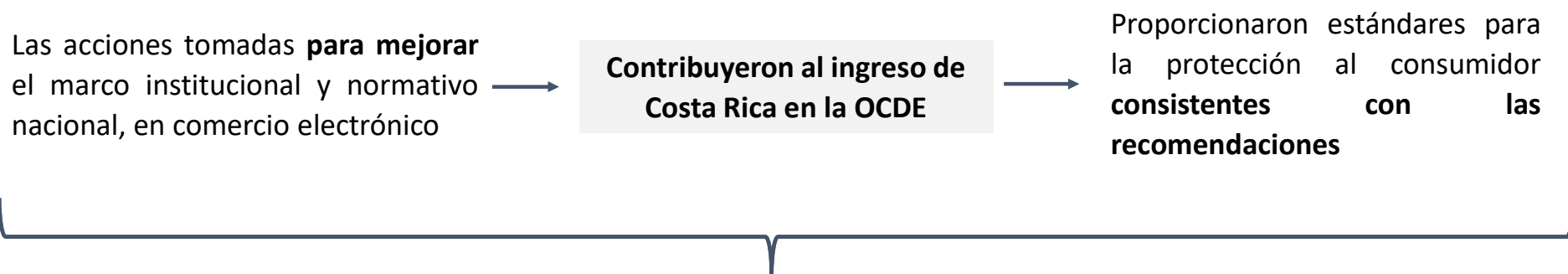
- La evaluación del **Comité de Política del Consumidor** inició en 2016, como parte del proceso de adhesión a la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos).
- Actualmente en Costa Rica el **comercio electrónico continúa emergiendo**, creciendo con rapidez, y se reporta que es el más grande de América Central.
- Entre los **hallazgos de la OCDE** en comercio electrónico están:



**Fuente:** Informe, Política del Consumidor en Costa Rica, elaborado por la Secretaría de la OCDE, febrero 2020.  
Consulte el informe: <https://www.meic.go.cr/meic/web/106/consumidor/guia-y-politicas.php>

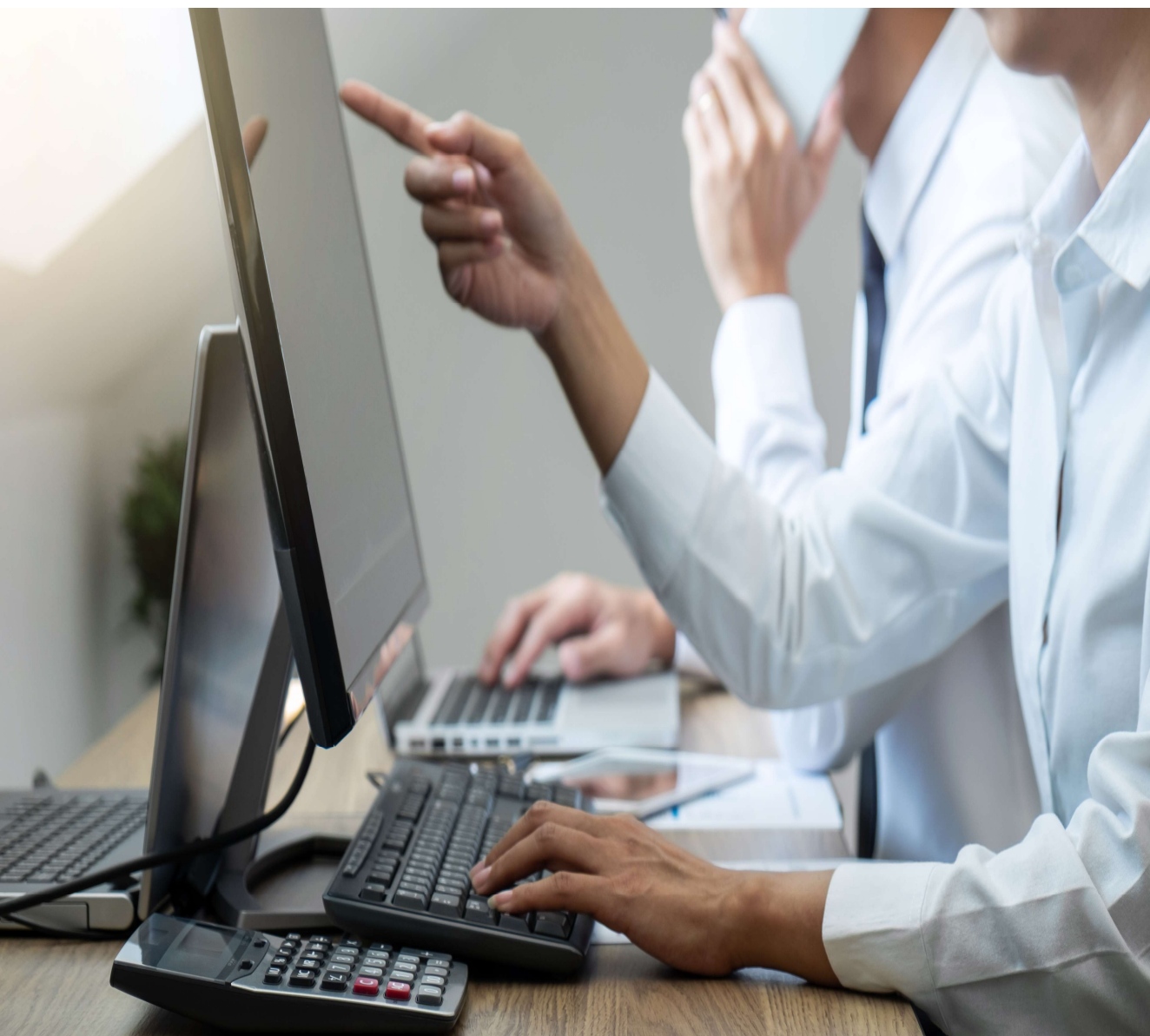
## ¿Qué dice la OCDE del Comercio Electrónico en Costa Rica?

---



Costa Rica en acatamiento de las recomendaciones dadas por la OCDE,  
pone en marcha el proceso del **Observatorio de Comercio Electrónico** en mayo de 2020.

**Fuente:** Informe, Política del Consumidor en Costa Rica, elaborado por la Secretaría de la OCDE, febrero 2020.  
Consulte el informe: <https://www.meic.go.cr/meic/web/106/consumidor/guia-y-politicas.php>



---

# Observatorio de Comercio Electrónico

-Qué hace?-

---

## Funciones del Observatorio de Comercio Electrónico

---

1

**Análisis y monitoreo del comportamiento del Comercio Electrónico** en cumplimiento con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento.

2

**Fiscalización de sitios web que realicen comercio electrónico así como publicidad digital**, según el Capítulo X. Sobre la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico.

3

Identificación de **incumplimientos** a la normativa.

4

Envío de **Misivas Informativas y/o Prevenciones** a los Comercios.

5

Asesoría/Capacitación individual a Comercios según **resultados de fiscalización de sitios web**.

6

Protección al consumidor de sus **legítimos derechos**.

**Sub Proceso inicia en Julio 2020.**



## Normativa Aplicable

---

- Principales obligaciones del comerciante:

Art. 245 Ámbito de aplicación del capítulo.

Art. 246 Principio de Equivalencia.

Art. 247 Información sobre el Comerciante.

Art. 248 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.

Art. 249 Información sobre los Bienes y Servicios.

Art. 250 Información sobre la Transacción.

Art. 251 Información sobre el Precio.

Art. 252 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.

Art. 253 Proceso de Confirmación.

Art. 254 Perfeccionamiento del Contrato.

Art. 255 Comprobante para el Consumidor.

Art. 256 Seguridad en los Medios de Pago.

Art. 257 Notificación del Intermediario Financiero.

Art. 258 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.

Art. 259 Reclamaciones del Consumidor.

Art. 260 Evaluaciones del Consumidor.

Art. 261 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.

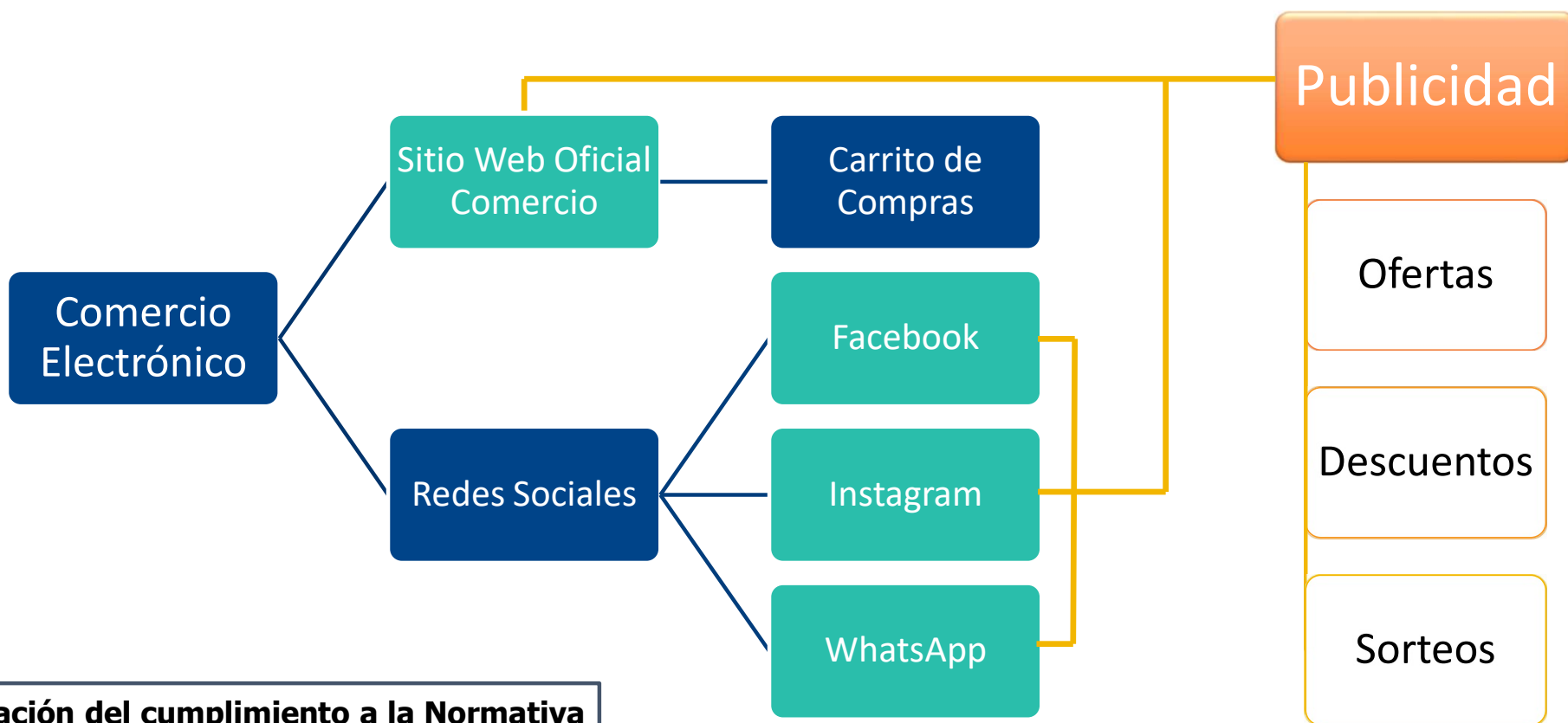
Art. 262 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.

Art. 263 Protección de los Datos Personales.

Art. 264 Comunicaciones Electrónicas no solicitadas por los Consumidores.

## Metodología de Fiscalizaciones

---



**Verificación del cumplimiento a la Normativa de Comercio Electrónico y Publicidad.**

## Variables Verificadas

---

- Algunas variables que se verifican que el sitio web del comerciante posea:

Información sobre el Comerciante (Nombre o Razón Social, Domicilio Social)

Contrato: Términos y Condiciones de Compra

Seguridad en Medios de Pago (Protección de Datos Financieros)

Derecho de Retracto y Excepciones según Naturaleza del Bien

Información de los bienes y servicios: Características, Imagen, Talla, etc.

Mecanismo para Reclamaciones con plazos razonables de respuesta

Protección de Datos Personales (Almacenamiento, Tratamiento..)

Recordatorio: Garantía Legal de los Bienes

Precio Total de los Bienes y Servicios, Montos adicionales: Transporte

Comprobante o Recibo de Compra

Publicidad Ofertas/Sorteos (Reglamentos para participar)

Garantía Comercial, Servicios Posventa

## Fiscalizaciones de mercado 2020

---

| Materia                                              | Misivas Informativas | Correcciones reportadas | Asesorías individuales |
|------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Publicidad</b><br>-Agosto 2020-                   | 20                   | 7                       | 5                      |
| <b>Comercio Electrónico</b><br>-Julio&Setiembre2020- | 38                   | 21                      | 9                      |
| <b>Garantía</b><br>-Agosto 2020-                     | 14                   | 1                       | 3                      |
| <b>Total</b>                                         | <b>100%</b>          | <b>40%</b>              | <b>24%</b>             |
|                                                      | <b>72</b>            | <b>29</b>               | <b>17</b>              |

### OBJETIVO

Efectuar una **detección temprana de omisiones o incumplimientos** y lograr las **correcciones de mercado** necesarias para ajustarse a la normativa vigente en esta materia y promover mejores prácticas en el mercado.

Una **misiva informativa** es una indicación de parte de la autoridad en cuanto a una irregularidad sobre la información que se le brinda al consumidor, cuyo objetivo es promover que realice la corrección de inmediato y tome nota para futuras publicaciones.

## 1. Art. 245 Ámbito de aplicación del capítulo.

---

*“Las disposiciones del presente capítulo regirán las **relaciones entre los comerciantes y los consumidores**, en el ámbito del comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.*

*El incumplimiento por parte del comerciante de las presentes disposiciones será considerado como una infracción al artículo 34 de la Ley 7472.”*

**Obligaciones**



**Derechos**

## 2. Art. 246 Principio de Equivalencia.

---

*“La información dirigida a los consumidores y las **transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio**. Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por las disposiciones del Capítulo V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, y este Reglamento.”*



Misma tutela jurídica



### 3. Art. 247 Información sobre el Comerciante.

---

*“El comerciante **debe informar** de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando:”*

*Ubicación  
geográfica  
principal*

*Nombre o  
razón social*

*Documento  
de  
identidad o  
cédula  
jurídica*

*Domicilio  
social*

*Teléfono*

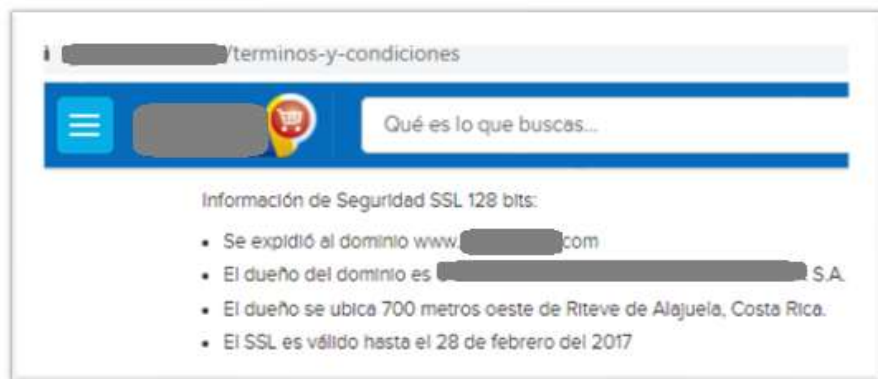
*Correo  
electrónico  
y demás  
puntos de  
contacto*

*Información  
adecuada  
del registro  
del nombre  
del dominio*

*Cualquier  
registro del  
gobierno o  
información  
de licencia  
pertinentes*

# Información adecuada del registro del nombre del dominio.

Hallazgos de diversos Comercios Electrónicos:

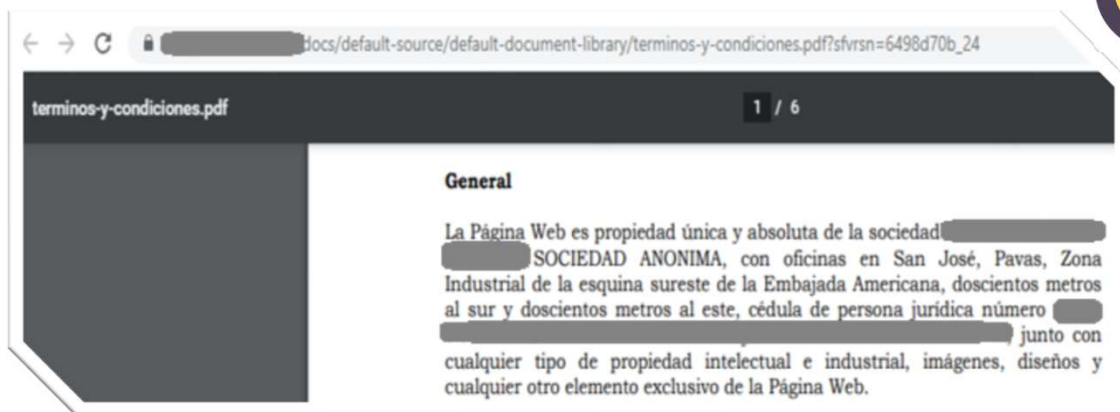


Screenshot of a website's terms and conditions page. The page displays the URL `/terminos-y-condiciones` and a search bar. Below the header, it shows "Información de Seguridad SSL 128 bits:" followed by a list of findings:

- Se expidió al dominio `www.██████████.com`
- El dueño del dominio es `██████████ S.A.`
- El dueño se ubica 700 metros oeste de Riteve de Alajuela, Costa Rica.
- El SSL es válido hasta el 28 de febrero del 2017



Screenshot of a website's terms and conditions page. The page displays the URL `/contents/2293/termino...`. Below the header, it shows "Se expidió al dominio `www.██████████.com`" and "El dueño del dominio es `██████████ S.A.`, las oficinas centrales se ubican en el San Pedro de Montes de Oca, Mall San Pedro, Condominio Ofimall."



Screenshot of a PDF document titled "terminos-y-condiciones.pdf". The document is on page 1 of 6. It shows "General" information:

La Página Web es propiedad única y absoluta de la sociedad `██████████ SOCIEDAD ANONIMA`, con oficinas en San José, Pavas, Zona Industrial de la esquina sureste de la Embajada Americana, doscientos metros al sur y doscientos metros al este, cédula de persona jurídica número `██████████` junto con cualquier tipo de propiedad intelectual e industrial, imágenes, diseños y cualquier otro elemento exclusivo de la Página Web.



Screenshot of a PDF document titled "Términos y condiciones.pdf". The document is on page 5 of 6. It shows "Información de Seguridad SSL 128 bits:" followed by a list of findings:

- Se expidió al dominio `www.██████████.com`
- El dueño del dominio es `██████████ S.A.`
- El dueño se ubica en San José, Costa Rica.
- El SSL se valida cada año.



## 4. Art. 248 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.

---

*“Cuando un comerciante hace pública su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de controversias u otro organismo, debe proporcionar información suficiente al consumidor para que este pueda contactar directamente al organismo. **El comerciante debe brindar a los consumidores métodos de fácil uso para verificar esta membresía**, acceder a los códigos y prácticas de la organización, y utilizar cualquier mecanismo de resolución de controversias que esta ofrezca.”*

Si el comercio pertenece algún programa de auto regulación, debe brindar al consumidor un método fácil para verificar la membresía.

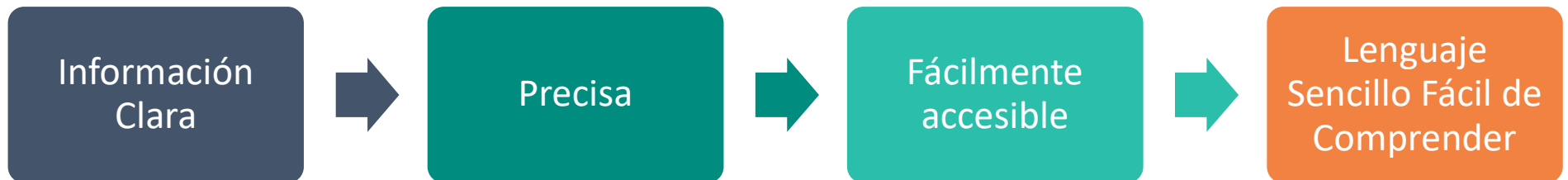


## 5. Art. 249 Información sobre los Bienes y Servicios.

---

*“El comerciante **debe** proporcionar al consumidor **información** clara, precisa, fácilmente accesible, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con la **naturaleza** de los bienes o servicios de que se trate, de modo que el consumidor tenga información suficiente para tomar una **decisión informada**, por lo que no deberá inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el bien o servicio (...).”*

### Naturaleza de los Bienes y Servicios



## Información sobre Bienes y Servicios.

Variedad de comercios, así como amplitud de catálogos digitales:

| Algunas Categorías                      |
|-----------------------------------------|
| Colchonerías                            |
| Farmacias                               |
| Ferreterías                             |
| Heladería                               |
| Hoteles                                 |
| Ópticas                                 |
| Restaurantes                            |
| Supermercados                           |
| Tienda de Bolsos, Ropa                  |
| Tienda de Productos de Cuidado Personal |
| Tienda Deportiva                        |
| Tiendas de Electrodomésticos            |
| Tiendas por Departamento                |
| Zapaterías...                           |

| Algunos Tipos de Bienes y Servicios      |
|------------------------------------------|
| Alimentos                                |
| Cosméticos, Perfumería                   |
| Cristalería                              |
| Electrodomésticos                        |
| Equipo Electrónico                       |
| Juguetes                                 |
| Medicamentos                             |
| Muebles                                  |
| Productos de Aseo Personal               |
| Productos de Limpieza e Higiene          |
| Productos Jardinería                     |
| Ropa de Cama                             |
| Ropa y Accesorios p/ Hombre, Mujer, Niño |
| Zapatos...                               |



Cada bien o servicio ofrecido ya posee sus regulaciones y/o licencias sanitarias. Sin detrimento de ello, se debe informar al consumidor de manera clara, precisa, fácilmente accesible, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos.

## Información sobre Bienes y Servicios.

A continuación se muestran algunos ejemplos de información de bienes comercializados:

### Zapatos:

MUJER ▾ HOMBRE ▾ NIÑOS ▾ ACCESORIOS ▾ TALLAS ÚNICAS

**OFERTA** **NUEVO**

**T.TACCARDI 17AG04**

Referencia: .....17AG04504  
Condición: .....Nuevo producto

~~₡ 12,000.00~~ iva incl. **₡ 8,400.00** iva incl. **-30%**

TALLA: 45 ▾ COLOR: 

CANTIDAD: - 1 + **AÑADIR AL CARRITO**  

El color y estilo ideal para actividades casuales.

- Material: sintético.




**Falta de Información de Etiquetado**

### Textiles:

 Zoom

**BLUSA**

Modelo: 6946  
Condición: New  
Blusa

**₡ 9,950**

Cantidad: 1 ▾  
Talla: M  
Color: Blanco

**+AGREGAR AL CARRITO**

  
Zoom sobre la imagen o Click para Alargar

## Información sobre Bienes y Servicios.

Continuación de algunos ejemplos de información de bienes comercializados:

### Tecnología:



### TABLET LENOVO 4G 10 PULGADAS

€106,990.00

En Tienda

Cantidad

< 1 >

COMPRAR

**Detalle**

Alto / Ancho / Fondo (Cm): 16.8 x 24.2 x 0.81 cm Capacidad De Batería: 4850 Mah Color: Negro o Blanco Memoria Interna: 16Gb Memoria RAM: 2Gb Peso Aproximado: 480 g Sistema Operativo: Android 8.1 Tamaño De Pantalla: 10"

**Garantía Del Artículo : 12 Meses**

♥ Agregar a deseados

DESCRIPCIÓN DETALLE RESEÑAS

Alto / Ancho / Fondo (Cm): 16.8 x 24.2 x 0.81 cm Capacidad De Batería: 4850 Mah Color: Negro o Blanco Memoria Interna: 16Gb Memoria RAM: 2Gb Peso Aproximado: 480 g Sistema Operativo: Android 8.1 Tamaño De Pantalla: 10"



### Juguetes:

Falta de Información de Etiquetado



Bicicleta Aro 16" So Sweet Niña 4-6a 27Kg Máx

Jugueterías TOYS

€57,995.00 IVA

Código: HUY21817Y

Peso: 0.00 Kg

Marca: Huffy

- Edad Recomendada: 4 - 6 años
- Aro 16

1

AGREGAR AL CARRITO

♥ A la lista ➔ Compartir

**Descripción**

- Edad Recomendada: 4 - 6 años
- Aro 16



## Información sobre Bienes y Servicios.

Continuación de algunos ejemplos de información de bienes comercializados:

### Obras de Arte:

#### MARIPOSA MORFO AZUL

\$25.00

Esta obra es una acuarela original de arte costarricense.

Este es un trabajo original firmado por la artista.

Gramaje del papel: 300gr

Tamaño: 15cm X 15cm

AÑADIR AL CARRITO



### Colchonería:



Colchón Modelo Original Ortopédico Individual

~~€100,000<sup>00</sup>~~ €125,000<sup>00</sup>

Precio de referencia: \$165<sup>30</sup>

Tasa de Cambio: \$1 = €03.93

Código: Lx00Y

Marca: Luxor

Alto soporte para la espalda: Este modelo es de firmeza alta, es adecuado para quienes requieren o prefieren un colchón firme (duro).

Colchón Modelo Original Ortopédico Individual (100 x 190 cm)

Línea Firm Touch

Nivel de confort extra firme.

Doble lado.

9 pulgadas de altura.

Resortaje multisoporte

Espuma super support para mayor firmeza

Tela con tratamiento anti ácaros.

10 años de...



**Falta de Información  
País de Origen Art. 34 inciso  
b Obligaciones del Comerciante**

## Información sobre Bienes y Servicios.

Continuación de algunos ejemplos de información de bienes comercializados:

Ferretería:

Falta de Información sobre la descripción de los productos



Lamina Gypsum Estandar blanca  
1.22 x 2.44 metros (12 mm)

₡ 4,200 / lámina

1



Plastico negro doble ancho rollo 2  
metros (abre a 4 metros)

₡ 570 / metro

1



Hilco  
Soldadura 6013 3/32 pulgada (2.5  
mm) x 350 mm 60-100A Hilco

₡ 4,100 / kilogramo

1



National Gypsum  
Masilla preparada para gypsum  
Easy Finish cubeta 28 kg

₡ 13,500 / cubeta

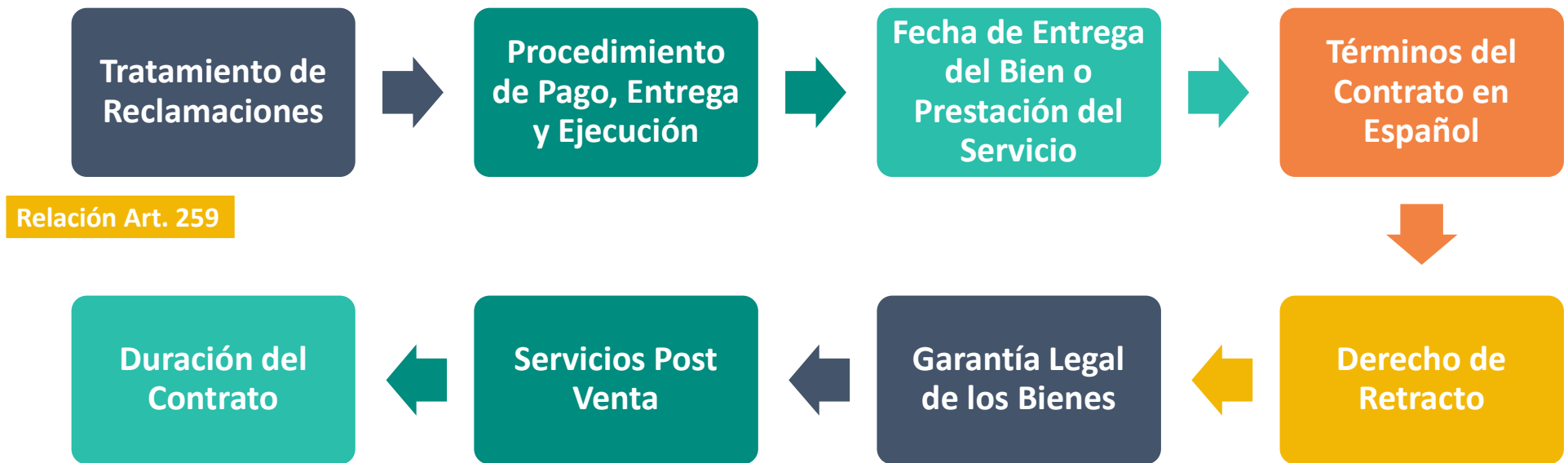
1



## 6. Art. 250 Información sobre la Transacción.

---

“El comerciante debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción. Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.”





# Información sobre la Transacción.

Algunos ejemplos - hallazgos de información sobre la transacción:

## Sistema de Tratamiento de las Reclamaciones:

### RECLAMACIONES DE CONSUMO

Si usted tiene inquietudes acerca de nuestro sitio, le invitamos a ponerse en contacto con nosotros. [REDACTED] ha establecido un mecanismo gratis, transparente y eficaz para recibir quejas y reclamos de los clientes, en cual se puede encontrar aquí. Los tiempos de respuesta de la queja serán entre 5 y 10 días hábiles dependiendo del caso. Para poder tramitar el reclamo, el cliente tendrá que enviar su caso en el siguiente enlace. Usted puede presentar un reclamo a través de correo físico a Oficentro Trilogia, edificio I, 2nd piso Escazu, San José, Costa Rica o contactando servicio al cliente: 506-2[REDACTED]-0699 ext [REDACTED] o [REDACTED]-0688 ext [REDACTED] (8:00 a.m.-mediodía y 1:00 p.m. – 5:00 PM, hora Central, de lunes a viernes; y 8:00 a.m. – 11:00 a.m. y del mediodía - 1:00 p.m, hora Central, el sábado). La dirección de correo electrónico para contactar a servicio al cliente es: [servicioalcliente@\[REDACTED\].com](mailto:servicioalcliente@[REDACTED].com).

Cualquier disputa que pueda surgir entre [REDACTED] y nuestros clientes será sujeta y resuelto según las leyes de Costa Rica.

## Procedimientos de Pago, Entrega y Ejecución:

 MÉTODO DE ENTREGA

☐ Recogida en la tienda

Gratis

Recoja su paquete en la tienda seleccionada de 24 a 96 horas! Dependiendo del área.

☒ Correos de Costa Rica

€3,000

(Envío 48-96 horas laborales! Dependiendo el área imp incl.)

 MÉTODO DE PAGO

☒ PAGO por Promerica

☐ PAGO por Credomatic

☐ PAGO por transferencia bancaria

Se rá redirigido a la puerta de enlace de pago cybersource para hacer el pago con Visa o MasterCard.

 CONFIRMA TU ORDEN

| Descripción                                                                                                                      | Modelo    | Disponibilidad | Cantidad | Precio               | Total                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|----------|----------------------|----------------------------------------|
| <br><a href="#">Sandalias Nov. para mujer</a> | 182718090 | En stock       | 1        | €13,400              | €13,400 *                              |
| Total parcial                                                                                                                    |           |                |          |                      | €13,400                                |
| Transporte                                                                                                                       |           |                |          |                      | €3,000                                 |
| Impuestos incluidos                                                                                                              |           |                |          |                      | €1,541                                 |
| Código promocional                                                                                                               |           |                |          | <input type="text"/> | <input type="button" value="Aplicar"/> |
| Total (Impuestos incluidos.)                                                                                                     |           |                |          |                      | €16,400                                |

Añadir Comentarios Sobre Su Pedido

☐ Estoy de acuerdo con los [términos del servicio](#) y los acepto sin reservas.

## Derecho de Retracto.

**Art. 133 Obligaciones del Vendedor.** “(...) A las transacciones realizadas mediante comercio electrónico les aplicará lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 7472 y el presente reglamento. En todo caso, el derecho de retracto que le asiste al consumidor debe ser ejercido por el mismo medio que este último utilizó para manifestar su consentimiento y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago”.

(Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017)

### Art 40. Ventas a domicilio.

En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento.”

### Art. 130 Plazo y Modo de Ejercicio del Derecho de Retracto.

**Dentro de los ocho días hábiles** siguientes al perfeccionamiento de la venta, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad. Para estos efectos deberá enviar un escrito, ya sea al domicilio del vendedor, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega.

El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

### Art. 133 Obligaciones del Vendedor

El comerciante o proveedor contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos.

El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución.

Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.

➤ Sin perjuicio en los demás artículos que hacen referencia a las Ventas a Domicilio y Derecho de Retracto del 128 al 133.



## Excepciones al Derecho de Retracto.

a) Tratándose de bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.

b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

Ver Art. 135 Ley 7472, Reglamento 37899-MEIC.



## Información sobre la Transacción.

Algunos ejemplos - hallazgos de información sobre la transacción:

Fecha de Entrega del Bien o Prestación del Servicio:

Derecho de Retracto:

**Mezcla de políticas de cambio  
con derecho de retracto,  
limitaciones para ejercerlo.**



Elija una opción de envío para esta dirección: Mi dirección



Entrega RÁPIDA

Tiempo de entrega: ¡Envío de 24 horas! Gran Área Metropolitana Reducida



Correos de Costa Rica

Tiempo de entrega: ¡Envío de 48 a 72h!

El mejor precio y la velocidad

Deje un mensaje

Si desea agregar un comentario acerca de su pedido, por favor, escribir en el campo de abajo.

### 12. DERECHO DE RETRACTO

El consumidor deberá devolver el producto a [redacted] S.A. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente con excepciones limitadas a discreción de [redacted] S.A. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de ocho (8) días naturales contados a partir de la aceptación de la compra del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan según el objeto social que desempeña [redacted] S.A., los siguientes casos:

- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal

[redacted] S.A. deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas con excepción de cargos por envío. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

## Diferencias entre Garantía, Derecho de Retracto y la Política de Cambios y Devoluciones

### Política de Cambios y Devoluciones

1. No es de acatamiento obligatorio, sino que corresponde a un beneficio adicional que el comerciante le ofrece al consumidor.

2. Se refiere cuando el cliente desea hacer un cambio o una devolución en caso de que **no esté conforme con el bien o servicio adquirido**.

Ejemplos:

- No le gustó o no cumplió su expectativa.
- Desea otro estilo del bien.
- Adquirió una talla incorrecta.

En caso de que el comercio tenga definida una política de cambios y devoluciones, **debe** informarla al consumidor de manera correcta.

### Derecho de Garantía

1. Se refiere cuando el consumidor adquiere un bien o servicio, **con la expectativa de que las especificaciones y calidad de los mismos fuesen las óptimas** y que tuviese un adecuado funcionamiento, **pero esto no sucede**.

2. Todo bien o servicio está implícitamente garantizado.

Es de **acatamiento obligatorio** conforme lo establecido en la Ley N°7472 y su reglamento:

- Es un **derecho irrenunciable** del consumidor.
- Es una **obligación** del comerciante.

### Derecho de Retracto

1. Se refiere cuando el consumidor adquiere un bien o servicio, **y se arrepiente de la compra, a lo que en tiempo y forma puede ejercer el retracts de la compra y recibir el reintegro del dinero**.

2. El comerciante debe advertir al consumidor de aquellos bienes que por su naturaleza se exceptúan al retracts.

Es de **acatamiento obligatorio** conforme lo establecido en la Ley N°7472 y su reglamento:

- Es un **derecho** del consumidor.
- Es una **obligación** del comerciante.



# Hallazgos de algunos comercios en Políticas de Cambios y Devoluciones.

---

## Política de cambios y devoluciones

### ¿Qué debo hacer para realizar la devolución de las compras en línea?

En el momento de recibir el producto el cliente cuenta con 15 minutos para realizar una inspección general del mismo. Si hay algo incompleto o daño visible, el cliente está en su derecho de no recibir el producto. En caso de que esto suceda correos de Costa Rica anota en la bitácora los motivos de devolución y se retira con el producto.

En caso de no realizar la revisión en el momento de la entrega, el cliente debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. La devolución del producto por insatisfacción debe realizarse dentro del plazo de 4 días hábiles después de recibido el producto.
2. Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original tanto la caja del producto, el empaque, guías de uso, accesorios indicados en el empaque, el papel de envoltura y factura de la compra original.
3. Los productos que se encuentran sellados pueden ser devueltos sin sello solo en caso de defectos, daño en el producto o sus piezas estén incompletas, con el fin de aplicar la garantía correspondiente.
4. No está permitido la reimpresión de facturas en ninguna de nuestras tiendas.



## Mezcla de Políticas de Cambios y Devoluciones con Garantía

## Hallazgos de algunos comercios en Políticas de Cambios y Devoluciones.

---

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

En caso de querer devolver el producto porque llegó dañado o no es de su agrado, podrá devolver la mercadería en cualquiera de nuestras sucursales. Una vez recibido el producto, debe llamar a la sucursal de preferencia e informar a servicio al cliente el motivo por la devolución en las siguientes 48 horas. Una vez hecho el aviso, tiene máximo 30 días hábiles para hacer efectivo el cambio o devolución. Las devoluciones se harán por cuenta del cliente visitando los puntos de venta. Las devoluciones de compras por internet, generarán un reintegro a la tarjeta de crédito utilizada en el momento de la compra. El tiempo de reembolso va de acuerdo con las políticas de BAC Credomatic.

El artículo debe estar en perfecto estado, en su empaque original, y presentar la factura. Si el cambio es porque el producto está dañado, se deberá seguir el protocolo de revisión de la tienda. Para más información referirse a las políticas de garantía [www.██████.co.cr](http://www.██████.co.cr)



**Mezcla de  
Políticas de  
Cambios y  
Devoluciones  
con Garantía**

## Recordatorio: Garantía implícita de los Bienes.

---

- ✓ El comercio electrónico indica hacer recordatorio de la garantía implícita de los bienes (a pesar de ser implícita en todos los bienes y servicios) y establecer las condiciones para hacerla valer (de manera correcta). Ver cuadros adjuntos..

***Art. 103 Sobre la garantía.***

***Art. 104 Sobre el plazo mínimo de garantía.***

***Art. 105 Sobre la obligación de entregar constancia.***

***Art. 106 Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita.***

***Art. 107 Sobre el documento de garantía.***

***Art. 108 Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.***

***Art. 109 Reglas especiales para los casos de reparación en garantía.***

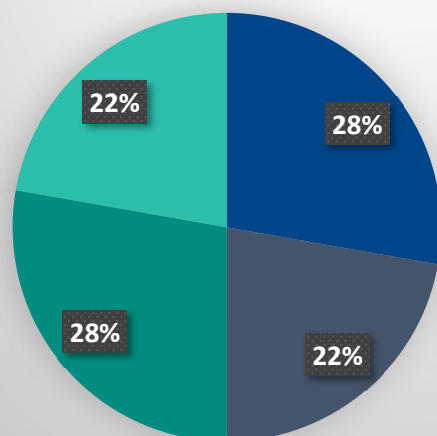


## Información sobre la Transacción.

Algunos ejemplos - hallazgos de información sobre la transacción:

Garantía Legal de los Bienes / Garantía Comercial:

### \* PRINCIPALES Tipos de incumplimientos en la garantía de los bienes



- No hace recordatorio de la Garantía Legal
- Plazo mal establecido
- Falta información en las condiciones para hacer valer la garantía
- Otras limitaciones para hacer valer la garantía

- Del 100% de los comercios fiscalizados todos poseen alguna falta u omisión de información.

\*Según Estudio de Fiscalización de Comercio Electrónico del Mes de Setiembre 2020.

Ejemplo de Plazo Mayor de Garantía:

The screenshot shows a product page for an Avtek UPS. The main product image is a black UPS unit. To the right, the product name is "Ups de 8 tomas, 1000va, 500w". The price is listed as "Precio €53.950 i.v.a.", with "Regular: €53.950 i.v.a." and "Marca: Avtek" below it. The EPA code is "Código EPA: 1642159". There is a quantity selector set to "1" and a button "Agregar al Carrito". Below the main image are smaller images of the product from different angles. At the bottom, there are tabs for "Características", "Garantía", and "Calificaciones". The "Garantía" tab is selected, showing "720 DÍAS". A sad face emoji is overlaid on the bottom right of the screenshot.

## 7. Art. 251 Información sobre el Precio.

---

*“El comerciante está obligado a informar al consumidor, de forma clara y fácilmente visible, sobre el precio total de los bienes o servicios, el cual incluirá el precio y los costes adicionales (...) los gastos de transporte, entrega, (...) El comerciante deberá brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.”*



## Información sobre el Precio.

Ejemplo del desglose de los rubros incluidos en el precio total en el “carrito de compras”:

- El modo de informar hace pensar al consumidor que los impuestos están incluidos en el valor del producto.
- Art. 93 Ley 7472 Reglamento 37899-MEIC.

Tu correo electrónico

Editar

Envío

Costo de Envío

\$3.50

Subtotal

Impuesto

Envío (506)

Total

\$25.00

Card. 1

Eliminar

\$25.00

\$3.50

\$28.50

impuestos están incluidos en el valor del producto.

Art. 93 Ley 7472 Reglamento 37899 MEIC.

Precio Final

## Información sobre el Precio.

Hallazgo de un comercio respecto al precio de los bienes:



Se ofrece computadora portátil **Precio: ₡289,99**  
(doscientos ochenta y nueve colones con noventa y  
nueve céntimos) y Precio Anterior (₡334 000,00  
(trescientos treinta y cuatro mil colones))



El consumidor realiza la compra en línea  
de 6 portátiles. Se perfecciona la compra.

**SE CANCELA LA  
ENTREGA**

El comercio informa al consumidor la  
anulación de las compras, alegando un error  
en los precios consignados en la página web.

**Denuncia  
CNC**

El consumidor solicita la entrega del bien  
según las condiciones pactadas.

## 8. Art. 252 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.

*“El comerciante debe abstenerse de seleccionar previamente cualquier prestación, así como la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes. Tal conducta será considerada un engaño en la suscripción que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor. (...)En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones que desee incorporar al contrato(...).”*

Ejemplos de suscripción voluntaria para acceder a publicidad:



Suscripciones

Suscríbase a nuestro boletín y reciba novedades y promociones en su correo

E-mail



Suscríbase a nuestro boletín

Para recibir novedades y promociones en su correo



INFORMACIÓN DE CONTACTO Seguí como invitado o [iniciá sesión](#)

☒ Quiero recibir noticias y ofertas exclusivas



## 9. Art. 253 Proceso de Confirmación.

---

*“El comerciante debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el cual se requiere que este confirme la transacción, así como los pasos necesarios para completarla. Durante este proceso de confirmación, el comerciante deberá presentarle al consumidor un resumen de la transacción, que incluya los bienes y servicios de que se trate, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción y el monto total de la operación; así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su contenido y corregir errores, así como decidir acerca de si continúa o desiste la transacción. Esta información no deberá presentarse de forma desagregada.”*

*El comerciante no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos sus términos expresamente.”*

Resumen de la  
Transacción

Bienes y Servicios

Tiempo de Entrega

Precios y Costos

Monto Total de la  
Operación

Opción de Verificar,  
Modificar o Corregir

**Importante:** Esta  
información no debe  
presentarse de  
forma desagregada.

## Ejemplo de Proceso de Confirmación.



Carrito de Compras  
del Comercio

Información Asociada en misma  
pantalla (No desagregada)

Otras opciones aplicadas  
por el comercio

Detalle de  
Productos con  
precio unitario

| Código  | Nombre                                       | Imagen | Precio (Sin IVA) | Cantidad | Total (Sin IVA) | Quitar Todo |
|---------|----------------------------------------------|--------|------------------|----------|-----------------|-------------|
| 7083450 | TIJERA PODAR #T-19 TRUPER U                  |        | €6,175           | 1        | €6,175          |             |
| 7870157 | BOMBILLO LED 30W 6000K 100-240V U-30W-865-HP |        | €8,845           | 1        | €8,845          |             |

Opción de Modificar  
o Corregir

### Proceso de Confirmación

#### Entrega

☐ Retirar en Tienda  
(Área de empaque)

☐ Domicilio

☐ ¿Necesita Factura Electrónica?

Comentarios:

#### Metodo de Pago

☒ Tarjeta de Crédito/Débito

☐ Transferencia Bancaria

☐ Pago en Sucursal

☐ Sinpe Móvil

☐ Pago en Efectivo en sitio

#### Detalle Compra

|                    |         |
|--------------------|---------|
| ARTÍCULOS          | 2       |
| LINEAS             | 2       |
| SUBTOTAL           | €15,020 |
| IMPUESTOS          | €1,150  |
| TRANSPORTE (IVA.I) | €0      |
| TOTAL              | €16,170 |

☐ Acepto Términos y Condiciones

Opción de Retiro o  
Envío a Domicilio (al  
seleccionar la pestaña se  
desglosan para indicar  
sucursal de retiro, o  
dirección y de entrega y  
costo)  
Opción de Factura  
Electrónica

Resumen de la  
Transacción

Aceptación de Términos  
y Condiciones de Compra  
al momento de efectuar  
la transacción

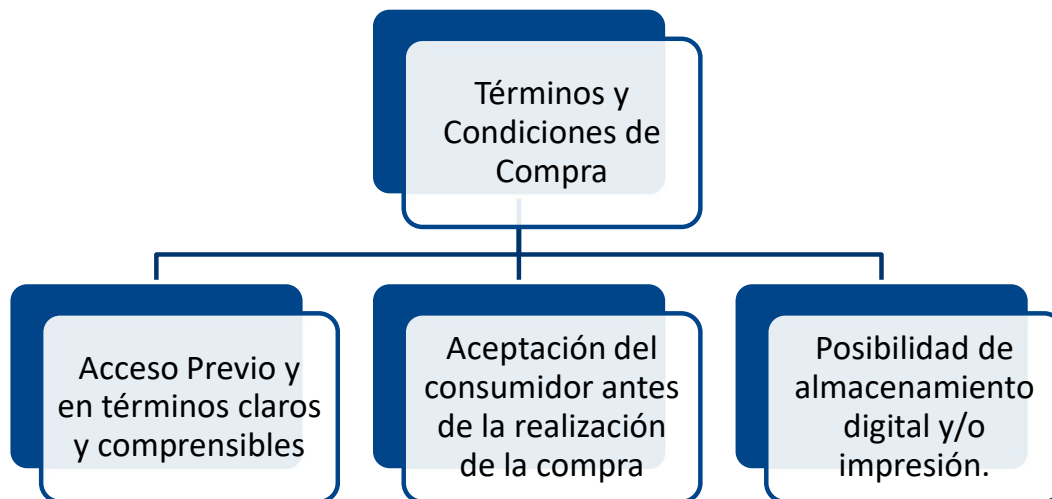
## 10. Art. 254 Perfeccionamiento del Contrato.

---

*“Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada. La simple visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna.*

*El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:*

- a) ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos;*
- b) ha aceptado expresamente las condiciones del contrato; y*
- c) ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas (...)”*





## Perfeccionamiento del Contrato.

Ejemplo de aceptación de condiciones para el registro como usuario/consumidor del comercio electrónico:

Datos de pago

Pagar con tarjeta

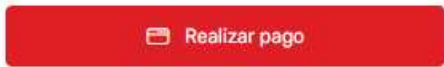
Aceptamos las siguientes tarjetas:    



Card Number

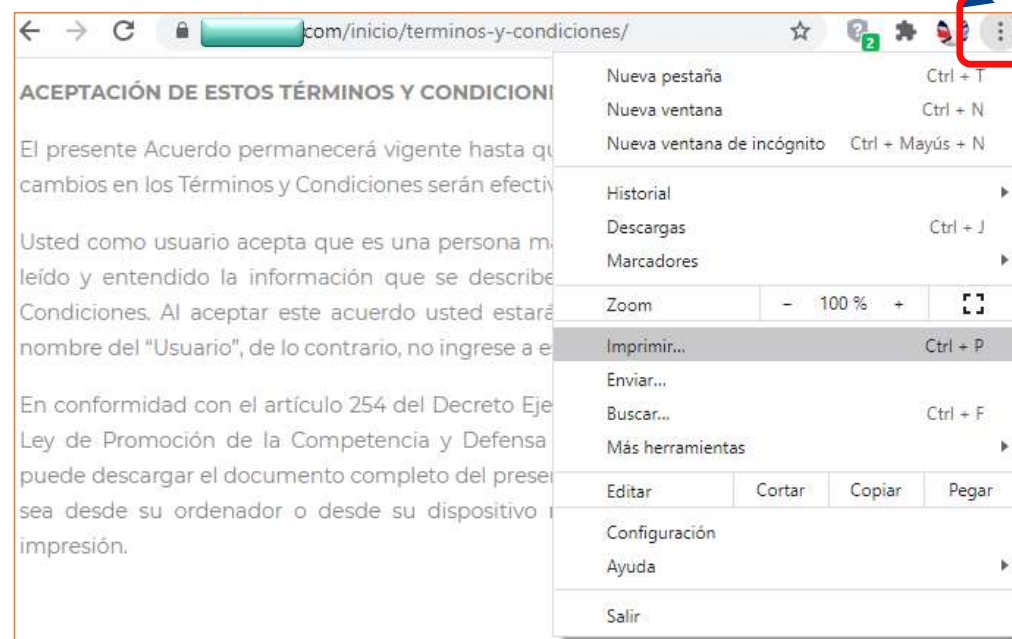
Full Name

MM/YY  CVC



 ☐ Acepto los términos y condiciones 

Páginas de internet poseen la opción de imprimir (...). Sin embargo no esta disponible como opción del comerciante.



## 11. Art. 255 Comprobante para el Consumidor.

---

*“Sin detrimento de las disposiciones del artículo anterior, el comerciante, una vez perfeccionado el contrato, estará obligado a enviar al consumidor un comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción. El comprobante podrá ser enviado por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.”*



Comprobante Digital  
(Correo Electrónico)

Opción del Consumidor de  
Solicitar Factura Electrónica

## Comprobante para el Consumidor.

Ejemplo de como un comercio indica enviar el comprobante de compra al consumidor:

**Servicio al Cliente**

Servicio al Cliente

[Estado de la Orden](#)

Cambios y Devoluciones

Ofertas y Cupones

Tarifas de Envío

Tu Cuenta

Lista de Correos

Ventas al por Mayor

Preguntas más Frecuentes

Contáctanos

**Revisa tu orden**

Por favor ingresa tu número de orden y el correo electrónico para buscar tu orden.

Al realizar tu pedido, recibes un correo electrónico con el resumen de tu compra, y cuando lo despachamos, recibes otro correo electrónico confirmando el envío y su número de guía. Por favor ingresa tu número de orden y el correo electrónico para buscar tu orden.

Orden #:

Correo Electrónico

**ENVIAR**



**Estado de la orden**

¿Cómo puedo rastrear mi orden?

Inmediatamente después de poner tu orden, recibirás un correo electrónico con un resumen detallado de tu compra. Cuando tus productos sean enviados, recibirás otro correo electrónico con el número de rastreo de tu paquete.

Haz [clic aquí](#) para rastrear tu orden con el número de la misma.

## 12. Art. 256 Seguridad en los Medios de Pago.

---

*“Los comerciantes deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.*

*El comerciante deberá informar oportunamente en su sitio de Internet sobre:*

|  |                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Nivel de Protección a los datos y Posibles limitaciones a los sistemas de seguridad empleados. |
|  | Seguridad en Medios de Pago y Tecnología utilizada para protección de datos financieros.       |
|  | Entidad Certificadora de Sistemas de Seguridad.                                                |
|  |                                                                                                |
|  |                                                                                                |



# Seguridad en los Medios de Pago.

## Hallazgos de diversos Comercios Electrónicos:

### PEDIDOS Y MÉTODOS DE PAGO

Por medio de la tarjeta de crédito o de débito a través de la plataforma segura del BAC Credomatic, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el BAC Credomatic.

██████████ S.A. se desliga del manejo y uso de tarjetas de crédito y/o débito robadas debido a que nuestro portal no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.



### 1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Una vez identificado e ingresado al Área Privada, los datos enviados por el Cliente al realizar cualquier transacción son transmitidos por medio de conexión segura y encriptada, utilizando el protocolo Secure Socket Layers (SSL).

██████████ realizará todas las transacciones por medio de la pasarela de pago de Credomatic, quien ha sido certificado y regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

### III. POLÍTICAS DE PAGO

- El Cliente podrá pagar con las tarjetas de crédito o débito, nacionales o internacionales, con puntos acumulados en su tarjeta de fidelización o por medio de su crédito otorgado por ██████████
- Una vez que El Cliente haya presionado el botón "Formalizar Compra", obtendremos una autorización de la compañía comercializadora de su tarjeta de crédito o débito, o bien de la entidad financiera que otorgó su ██████████ por el importe indicado en la página del carrito de compras. En este momento del proceso no se sustraerán fondos de su cuenta bancaria, aunque el saldo disponible en ésta quedará reducido con la autorización. Si su tarjeta de crédito no es autorizada, el pedido no será tramitado.
- El cobro en la tarjeta de crédito, débito o el rebajo al saldo del crédito de El Cliente se realizará una vez concluido el contrato de compraventa.
- El pago mediante tarjeta de crédito, débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria, utilizándose el protocolo de encriptación SSL (Secure Socket Layer). De esta manera, el número de su tarjeta de crédito, tarjeta de débito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados al protocolo SSL. Nadie podrá hacer uso de sus datos sin su autorización, puesto que la información es ilegible. Para una mayor seguridad, estos datos no quedan almacenados en nuestro servidor, por lo cual, El Cliente deberá digitar toda la información cada vez que se realice un pedido.
- www.██████████.com podrá rechazar, a su completa discreción, la tramitación del pedido en los

### II. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

- www.██████████.com cuenta con Certificado de Dominio Propio, el cual muestra la identidad responsable del sitio.
- Nuestro Sitio Web respeta la confidencialidad de todos los datos relativos a El Cliente.
- Los datos entregados por El Cliente o recolectados en nuestra página web, se usaran sólo con fines de registro, trámite de ventas y, en el caso de aceptación del cliente, para enviarle información promocional sobre los productos que comercializa nuestra empresa.
- www.██████████.com no intercambia datos de clientes o visitantes con otras compañías.
- Los datos y/o información referentes a tarjetas de crédito serán manejados solamente por el Banco de Costa Rica, por lo que nuestro servidor no capturará dichos datos, y sólo registrará los datos del cliente y de la operación de venta realizada.
- www.██████████.com garantiza a los clientes que la información trasegada se mantiene privada y que cuando accese a www.██████████.com estará en un Sitio Web seguro.



## Seguridad en los Medios de Pago.

Ejemplos de como los comerciantes informan al consumidor de la seguridad aplicada en el sitio web a los medios de pago utilizados para la realización de la (s) compra (s):

- [redacted] no intercambia datos de clientes o visitantes con otras compañías.
- Los datos y/o información referentes a tarjetas de crédito serán manejados solamente por la empresa Credomatic, por lo que nuestro servidor no capturará dichos datos, y sólo registrará los datos del cliente y de la operación de venta realizada.
- [redacted] garantiza a los clientes que la información trasegada se mantiene privada y que cuando accese a [redacted]cr estará en un Sitio Web seguro.

La seguridad de tu información personal es importante para nosotros. Cuando ingresas información delicada (como un número de tarjeta de crédito) en nuestros formularios de registro o pedido, ciframos esa información por medio de la tecnología de protocolo de seguridad (SSL).

[redacted] garantiza que las transacciones realizadas por el USUARIO dentro del sitio web [www.\[redacted\].com](http://www.[redacted].com) son seguras y avaladas por una certificación de seguridad internacional.



Pago 100% Seguro



Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización. Las formas de pago autorizadas desde el sitio Web son las siguientes:

### Tarjetas de Crédito y Débito (Visa, Mastercard)

[redacted] se desliga del manejo y uso de tarjetas de crédito robadas debido a que nuestro portal no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.



Transacción segura con protocolo SSL de 128 bits.



El cliente podrá realizar el pago del producto adquirido mediante Tarjeta de Débito o Crédito a través de la plataforma segura del Banco Nacional de Costa Rica, los datos de los clientes son confidenciales y está resguardados por el Banco Nacional de Costa Rica. Se aceptan las marcas Visa y Marter Card.

### 13. Art. 257 Notificación del Intermediario Financiero.

---

*“La entidad financiera que facilita la transacción realizada por medios electrónicos, deberá informar inmediatamente a su cliente de la transacción realizada, por los medios de comunicación que previamente hayan sido establecidos de común acuerdo.”*

Entidad  
Financiera



➤ Este artículo le corresponde a la Entidad Financiera.

## **14. Art. 258 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.**

ARTÍCULO 465.- Si no se hubiere fijado fecha para la entrega de la mercadería, el vendedor deberá tenerla a disposición del comprador, dentro de las veinticuatro horas siguientes al contrato. Código de Comercio.

**Comerciante  
deberá  
respetar el  
plazo del bien  
o prestación  
de servicio,  
que ha  
convenido con  
el consumidor.**



**Si incumple con el  
tiempo establecido  
en el contrato,  
deberá devolver la  
suma de dinero  
pagada sin ninguna  
deducción.**





## Plazo para la Entrega del Bien o Prestación del Servicio.

---

Ejemplo de como un comerciante informa al consumidor de los plazos de entrega de la compra y que este seleccione cual es el que mejor le conviene:

- ☐ Entregas en el GAM (Se entrega solo al titular de la tarjeta) Tiempo de entrega 1-3 días hábiles (Los tiempos de entrega podrán verse afectados por las medidas del Ministerio de Salud) (approx)
- ☐ Entregas fuera Del GAM-Zona Rural Correos de Costa Rica (Se entrega solo al titular de la tarjeta) Tiempo de entrega 2-5 días hábiles (Los tiempos de entrega podrán verse afectados por las medidas del Ministerio de Salud) (approx)
- ☐ Encomienda o Transportes (debe anotar el nombre de la compañía en mensaje al vendedor) Tiempo de entrega 2-5 días hábiles (Los tiempos de entrega podrán verse afectados por las medidas del Ministerio de Salud) (approx)



## 15. Art. 259 Reclamaciones del Consumidor.

---



Mecanismo Gratuito,  
Transparente y Eficaz.

Mismo medio electrónico  
donde realizó la transacción.

Informar Plazos de Respuesta  
razonables.

Alternativas para dar  
seguimiento a la reclamación.

# Reclamaciones del Consumidor.

Ejemplo de como un comerciante ofrece un mecanismo de reclamaciones para el consumidor:



Este formulario se encuentra redireccionado desde la página principal del comercio digital con el nombre de “Reclamos”, posee “descripción de situación” donde el consumidor puede colocar su queja e incluso ofrece la opción de adjuntar un archivo electrónico como foto del producto dañado (en caso del que el reclamo fuese por este motivo).

## Que le falta?

Únicamente los plazos razonables de respuesta y alternativas de seguimiento de la reclamación.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'com/reclamos'. The page title is 'Reclamos'. The main heading is 'Formulario de Solicitud de Servicio'. The form contains the following fields:

- Nombre\* (text input)
- Apellido\* (text input)
- Número de teléfono celular\* (text input)
- Correo electrónico\* (text input)
- # de orden (text input)
- # de Factura\* (text input)
- Descripción de Situación\* (dropdown menu with 'Selecciona' selected)
- Situación (text input)
- Detalles (text input)

Below the form, there is a section titled 'Fotos del Producto Defectuoso/Dañado' with the text 'Favor adjuntar fotos del producto defectuoso/dañado para que pueda ser evaluado por nuestro personal de servicio.' and a button 'Elegir archivos' next to the text 'Ningún archivo seleccionado'.

A dropdown menu is open for the 'Descripción de Situación\*' field, showing the following options:

- Selecciona
- Problema con Producto
- Problema con Pedido
- Error Página Web
- Tiempo de Entrega
- Cambio Información Usuario
- Error en la Pasarela de Pago

On the right side of the page, there is a red sidebar with the following links:

- MI CUENTA
- Mis pedidos
- Reclamos (highlighted with a yellow border)
- Búsqueda avanzada

## 16. Art. 260 Evaluaciones del Consumidor.

---

Mecanismo  
gratuito y  
transparente,  
de fácil  
acceso y  
utilización

Para recibir y  
publicar  
evaluaciones  
positivas o  
negativas

De los bienes  
y servicios  
que adquirió  
del  
comerciante



# Evaluaciones del Consumidor.

Ejemplos de como los comerciantes ofrece un mecanismo de evaluaciones para el consumidor:

com/products/jbl-audifonos-inalambricos-bluetooth-tune-t120?variant=31870738071648

3.8

★★★★☆

en base a 1659 opiniones

5 ★  
4 ★  
3 ★  
2 ★  
1 ★  
(Expertos)

5 ★  
4 ★  
3 ★  
2 ★  
1 ★  
(Usuarios)

**Pros:** Buena relación calidad-precio, Calidad de sonido

Opiniones de expertos (10) Opiniones de usuarios (1264)

OL

Odel Leal · Hace 3 semanas

★★★★☆

Son accesibles y suenan bien al inicio para el precio pero, Un mes después ya el auricular del lado izquierdo no funcionó  
No recomiendo comprar.

**Pros:** Diseño bonito , Precio accesible

**Cons:** No adaptable para mi oído aún usando las 3 almohadillas, Se dañó el auricular izquierdo, Se caen con facilidad

L

Larissa · Hace 2 días

★★★★☆

Estan lindos, funcionan bien y se conectan con facilidad. La ventaja que tiene es que aíslan los sonidos externos.

**Pros:** Aíslan el sonido externo

**Cons:** Son un poco incómodos comparados con los audifonos de apple.



DESCRIPCIÓN INFORMACIÓN ADICIONAL VALORACIONES (0)

Valoraciones

No hay valoraciones aún.

Sé el primero en valorar "Maletín M-ELIAN"

Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con \*

Tu puntuación \*

★★★★★

Tu valoración \*

Nombre \*

Correo electrónico \*

ENVIAR

## 17. Art. 261 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.

---

*“La publicidad y el mercadeo que efectúe el comerciante deben ser claramente identificables como tales. Asimismo, deben detallar la empresa en cuyo nombre se realizan, cuando el no hacerlo pueda resultar engañoso.*

*El comerciante debe garantizar que cualquier publicidad o mercadeo de bienes o servicios sea consistente con sus características, acceso y uso reales. Asimismo, deberá informar el precio final del bien o servicio, de manera que no se tergiverse el costo total incluidos todos los rubros que lo componen, de conformidad con lo establecido por la Ley 7472 y el presente reglamento.”*



- Garantizar que los bienes o servicios sean consistentes con sus características, accesos y usos reales.
- Informar del precio final.



# Normativa Relacionada a la Publicidad

---

## Promociones (Sorteos)

### Duración

- Fecha de inicio y de finalización de la promoción.

### Objeto

- Descripción clara y suficiente en qué consiste la promoción, pasos a cumplir para consolidar su derecho de participación en la promoción.

### Restricciones

- Informada de manera previa, clara y precisa en su redacción, sin reenvíos a textos o documentos que no faciliten los términos de la promoción.

### Reclamo del Premio o Beneficio

Informar el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o el contacto.

### Sorteo

La escogencia del ganador de la promoción, deberá hacerse ante notario público u otro medio equivalente y publicarse como principio, por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer la promoción.

## Normativa Relacionada a la Publicidad

---

### Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad

“La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se regirán por las siguientes reglas de aplicación general (...):

- i) El comerciante o proveedor deberá garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la promoción.
- j) En la oferta, el comerciante o proveedor deberá además informar la cantidad de producto o artículos disponibles durante su vigencia cuando se trate de cantidades limitadas.”



## Normativa Relacionada a la Publicidad

---

### Principios aplicables a la publicidad



Veracidad

*La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.*



Claridad

*El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.*



Legibilidad

*La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.*

## Normativa Relacionada a la Publicidad

---

**Información sobre precios de oferta** (precio anterior y actual o beneficio)

**Información de cantidades en el caso de existencias limitadas.**

**Fecha de vigencia de la oferta/promoción.**

**Información sobre las restricciones que apliquen.**

**Claridad, veracidad y legibilidad de la información.**

**Información en idioma español.**

Art. 112, 113, 115 y 116 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

**Publicidad Comparativa.**  
(basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable)

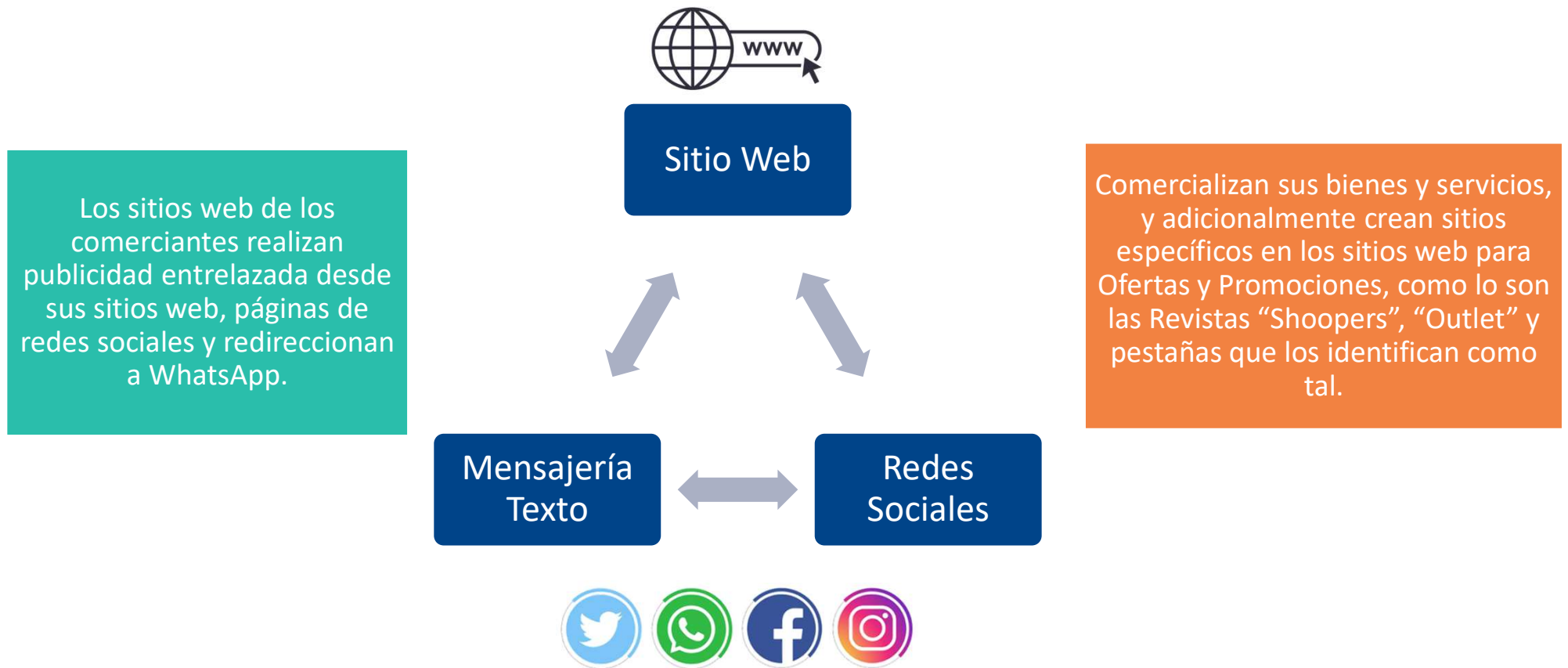
**\*Restricción pagos con tarjeta.**

**Información sobre promociones**  
(reglamentos)

\* Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito. 35867-MEIC Capítulo IV. Publicidad. Art. 20 La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, (...) de ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo.”

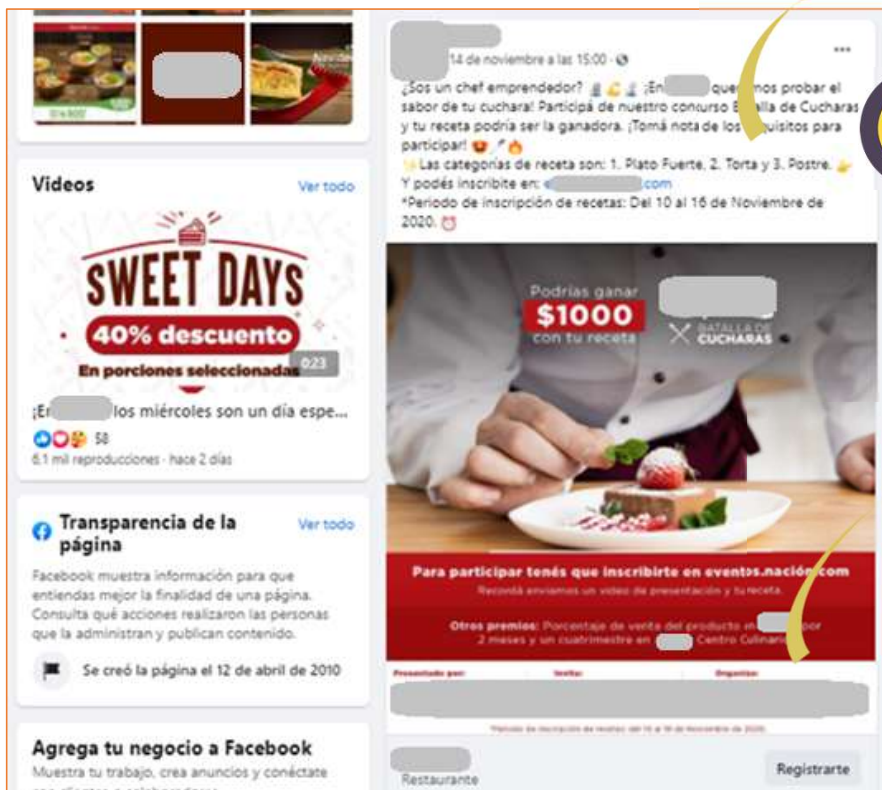
## Publicidad y Mercadeo.

---



# Publicidad y Mercadeo.

## Publicidad en Facebook, redirecciona a otros sitios web



14 de noviembre a las 15:00 · 🌐

¿Sos un chef emprendedor? 🍳👨🍳👩🍳 ¡En [redacted] queremos probar el sabor de tu cuchara! Participá de nuestro concurso Batalla de Cucharas y tu receta podría ser la ganadora. ¡Tomá nota de los requisitos para participar! 🍷🔥

Las categorías de receta son: 1. Plato Fuerte, 2. Torta y 3. Postre. 🍷  
Y podés inscribirte en: [\[redacted\].com](#)

\*Periodo de inscripción de recetas: Del 10 al 16 de Noviembre de 2020. 🕒

Podrías ganar **\$1000** con tu receta. **BATALLA DE CUCHARAS**

**Para participar tenés que inscribirte en eventos.nación.com**  
Recordá enviarnos un video de presentación y tu receta.

Otros premios: Porcentaje de venta del producto en [redacted] por 2 meses y un cuatrimestre en [redacted] Centro Culinario.

Presentado por: [redacted] Invita: [redacted] Organiza: [redacted]

\*Periodo de inscripción de recetas: del 10 al 16 de Noviembre de 2020.

Restaurante [Registrarte](#)

¿Sos un chef emprendedor? 🍳👨🍳👩🍳 ¡En [redacted] queremos probar el sabor de tu cuchara! Participá de nuestro concurso Batalla de Cucharas y tu receta podría ser la ganadora. ¡Tomá nota de los requisitos para participar! 🍷🔥

Las categorías de receta son: 1. Plato Fuerte, 2. Torta y 3. Postre. 🍷  
Y podés inscribirte en: [\[redacted\].com](#)

\*Periodo de inscripción de recetas: Del 10 al 18 de Noviembre de 2020. 🕒

**Para participar tenés que inscribirte en eventos.nación.com**

Recordá enviarnos un video de presentación y tu receta.

**Otros premios:** Porcentaje de venta del producto en [redacted] por 2 meses y un cuatrimestre en [redacted] Centro Culinario.

Presentado por:

Invita:

Organiza:

\*Periodo de inscripción de recetas: del 10 al 18 de Noviembre de 2020.

Restaurante

[Registrarte](#)

## Publicidad y Mercadeo.

**PARTICIPE AQUÍ**

**CONOZCA MÁS**

**PRESENTAN:**

**BATALLA DE CUCCHARAS**

Si desarrollar recetas le mueve el corazón, ¡Atrévase a participar en el concurso de @ [redacted] .com y

**CONOZCA MÁS**

[HTTPS://\[redacted\].com/](https://[redacted].com/)  
800-[redacted]  
SERVICIOALCLIENTE@[redacted].CR

**CONOZCA MÁS**

[HTTPS://WWW.\[redacted\].com/](https://www.[redacted].com/)  
800-[redacted]  
FACEBOOK.COM/[redacted]

Comerciante, redirecciona  
publicidad a otros sitios  
web y redes sociales de  
patrocinadores

# Publicidad y Mercadeo.

**PARTICIPE AQUÍ**

Si desarrollar recetas le mueve el corazón,  
¡Atrévase a participar en el concurso de  
@\_\_\_\_\_com y @\_\_\_\_\_ Batalla de  
Cucharas!  
¡Su receta podría ser la ganadora!

Empezando el año escuchamos en las noticias un nuevo virus que está al otro lado del continente, llega a Costa Rica a principio de marzo, y con ello consecuencias económicas afectando a diferentes sectores y uno de los sectores más afectados es la industria gastronómica, muchos negocios deben de cerrar las puertas del negocio que tanto trabajo les costó y otras personas al perder sus ingresos se reinventan, la cocina toma fuerza.

Es por esto que \_\_\_\_\_ en alianza con \_\_\_\_\_ busca incentivar aquellas personas emprendedoras y que tienen el don de la buena cuchara a dar a conocer su receta estrella y exponer sus talentos culinarios, además de darles apoyo y valor para cumplir sus proyectos ¡No te perdás la oportunidad de participar!

Suficiente información  
dirigida a los  
consumidores y/o  
participantes



**PARTICIPE AQUÍ**

### PREMIACIÓN

**PREMIO CATEGORÍA TORTA:**  
**\$1000 dolares**  
Porcentaje de venta del producto en \_\_\_\_\_ por  
2 meses  
Un cuatrimestre en \_\_\_\_\_ Centro Culinario

**PREMIO CATEGORÍA PLATO  
FUERTE:**  
**\$1000 dolares**  
Porcentaje de venta del producto en \_\_\_\_\_ por  
2 meses  
Un cuatrimestre en \_\_\_\_\_ Centro Culinario

**PREMIO CATEGORÍA POSTRE:**  
**\$1000 dolares**  
Porcentaje de venta del producto en \_\_\_\_\_ por  
2 meses  
Un cuatrimestre en \_\_\_\_\_ Centro Culinario

**PARTICIPE AQUÍ**

### CRONOGRAMA DEL PROYECTO

**FASE I**  
CONVOCATORIA DE PARTICIPANTES  
**8 - 18 NOV**

**FASE II**  
ELECCIÓN DE FINALISTAS  
**19 NOV**

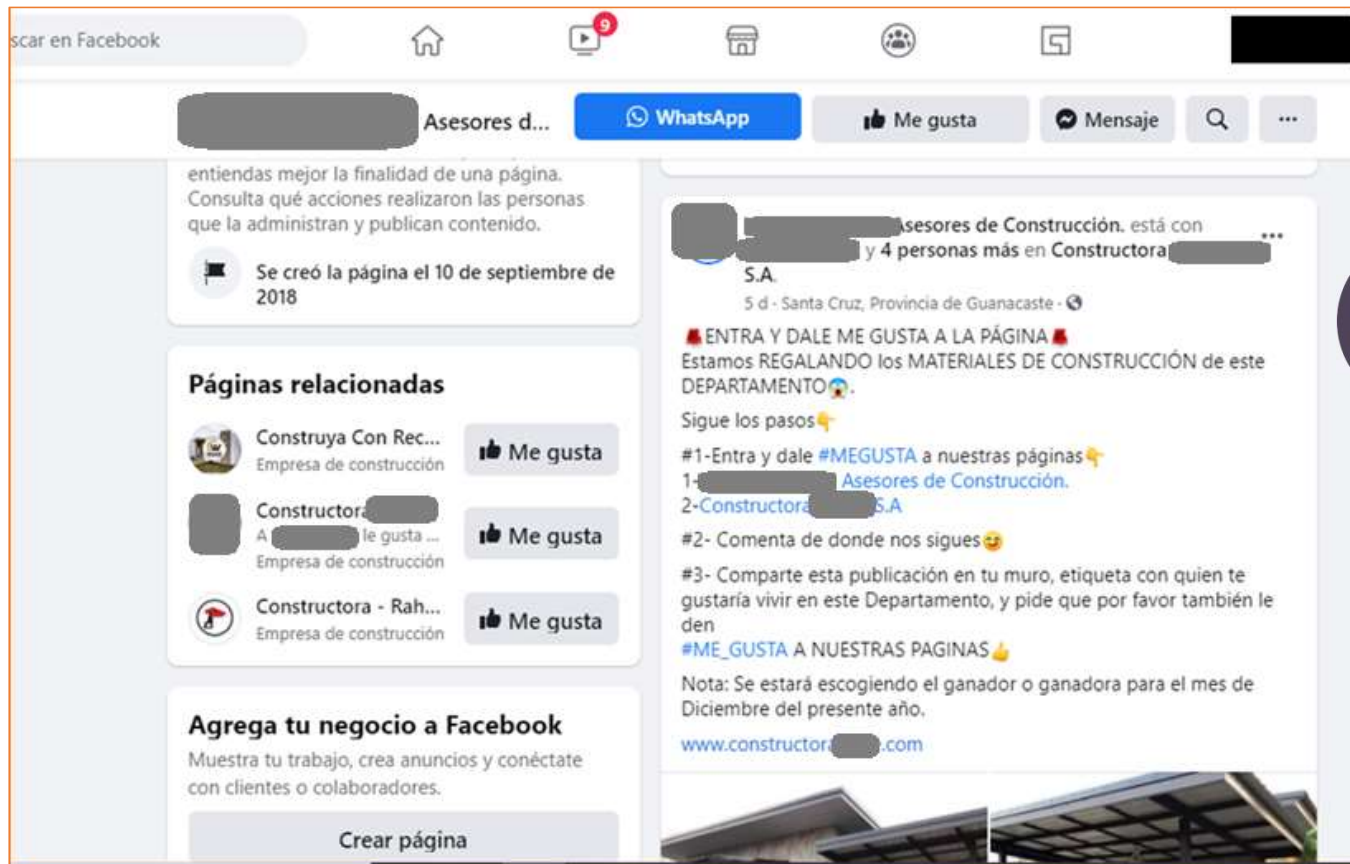
**FASE III**  
COMUNICACIÓN DE SEMI-FINALISTAS  
**28 NOV**

**FASE IV**  
REALIZACIÓN DE VIDEOS CON LOS SEMI-FINALISTAS  
**23 NOV - 3 DIC**

**SOLICITE INFORMACIÓN**  
Puede escribir a: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_com



## Publicidad y Mercadeo.



No se encuentra reglamento del Sorteo, tampoco al ingresa al sitio web oficial del comercio.

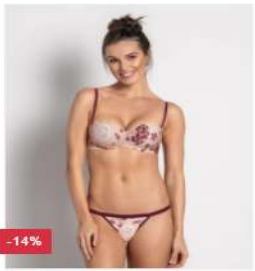
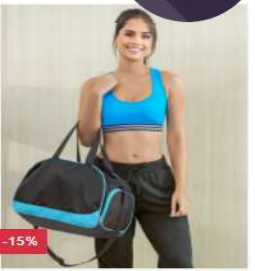
Se desconoce la duración de la promoción, el objeto, procedimiento para participar, fecha de realización ...

## Publicidad y Mercadeo.

Ejemplos de la Buena Práctica: Ofertas y Descuentos identificadas como tales y son precio anterior y actual.

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>OFERTA</b></p> <p>Huawei Smartwach Watch Fit, PREVENTA<br/> <del>€79.500</del><br/> <b>€59.900</b></p> |  <p><b>OFERTA</b></p> <p>Huawei Audífonos Inalámbricos FreeBuds Lite, CM-H1C<br/> <del>€62.000</del><br/> <b>€55.500</b></p> |  <p><b>OFERTA</b></p> <p>House of Marley Audífonos Inalámbricos Liberate Air<br/> <del>€83.900</del><br/> <b>€76.900</b></p> |  <p><b>OFERTA</b></p> <p>Energy Sistem Audífonos Inalámbricos True Wireless Urban 1<br/> <del>€41.100</del><br/> <b>€17.800</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>-14%</b></p> <p>Brasier Strapless con Realce Incorporado<br/> <del>€20.990</del> <b>€17.990</b><br/> ★★★★★ (32)</p> |  <p><b>-26%</b></p> <p>Tenis sky beige con cinta nacar punteada<br/> <del>€25.950</del> <b>€18.990</b><br/> ★★★★★ (1)</p> |  <p><b>-47%</b></p> <p>Vestido Navi silueta ajustada<br/> <del>€48.990</del> <b>€9.990</b><br/> ★★★★★ (0)</p> |  <p><b>-15%</b></p> <p>Maletín deportivo lateral porta zapatos<br/> <del>€11.850</del> <b>€9.990</b><br/> ★★★★★ (0)</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ejemplo de Falta de Claridad y Veracidad de la Información: “Ofertón” muestra precio actual, más no el precio anterior o beneficio que obtendría el consumidor con la compra y tampoco el plazo.




**OFERTÓN**  
**€269.990**

acros<sup>®</sup> COCINA A GAS + REFRIGERADORA CON DISPENSADOR 8 PIES



## 18. Art. 262 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.

---

*“Los comerciantes deberán tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad, consumidores vulnerables o desfavorecidos, y otros que podrían no tener la facultad de comprender la información con la cual se representan, no atente contra su dignidad y bienestar integral.*

*Los comerciantes están obligados, en relación con la publicidad dirigida a menores de edad, que es difundida por medio de sus sitios de Internet o por otros medios electrónicos, a:*

- a) identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos;*
- b) adoptar las medidas necesarias para prevenir que los menores puedan acceder a bienes y servicios que por ley no son aptos para menores de edad;*
- c) abstenerse de presentar a niños en situaciones peligrosas, salvo que se trate de advertencias en materia de seguridad; o en situaciones que atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público;*
- d) abstenerse de hacer publicidad que incentive a los menores a realizar conductas impropias, ilegales, que atenten contra su dignidad y bienestar integral, o contra el de los demás; y*
- e) respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación.”*

Atención: Especial Cuidado a  
Publicidad dirigida a menores de  
edad, consumidores vulnerables o  
desfavorecidos, y otros.



## 19. Art. 263 Protección de los Datos Personales.

---

Bases de Datos:  
Protección de la  
integridad,  
veracidad y  
confidencialidad.

Protección a la  
transmisión,  
tratamiento y  
almacenamiento  
de datos  
personales.

Clausulas a otros  
comerciantes  
que tengan por  
objeto la  
confidencialidad  
de los datos.



# Protección de los Datos Personales.

Hallazgo de un Comercio Electrónico:

Protección a la transmisión,  
tratamiento y almacenamiento de  
datos personales.

Clausulas a otros comerciantes que  
tengan por objeto la  
confidencialidad de los datos.

Bases de Datos: Protección de la  
integridad, veracidad y  
confidencialidad.



## 1. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

██████████ es una empresa comprometida con la protección y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que los mismos son tratados y almacenados en servidores seguros. ██████████ podría contratar empresas externas para almacenar y procesar datos, o para implementar motores de búsqueda sin que por ello se entienda que transferirá los datos a un tercero.

Para acceder y utilizar al Área Privada y realizar transacciones de bienes o servicios es indispensable que facilite los datos personales que se indican como obligatorios. Es obligación del Cliente suministrar datos exactos, reales y actualizados, de lo contrario, no podrá formalizarse el contrato y no podrá acceder y utilizar los servicios ni realizar transacciones.

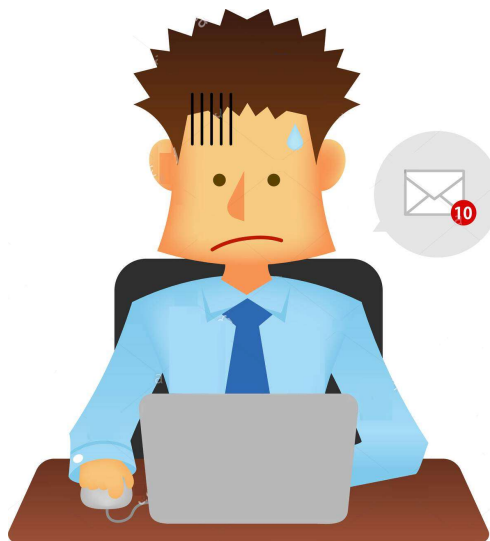
Los datos personales del Cliente podrán ser incorporados en bases de datos propiedad de ██████████ con el fin de gestionar sus pedidos y comunicar al Cliente sobre productos, servicios o actualizaciones de la plataforma para ofrecer un trato personalizado. Al celebrar este Contrato el Cliente emite su consentimiento informado para el tratamiento de sus datos personales.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, el Cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos comunicándolo por escrito a ██████████ por medio del servicio de Atención al Cliente al teléfono 800-800-██████████

## 20. Art. 264 Comunicaciones Electrónicas no solicitadas por los Consumidores.

---

**Abstenerse de enviar comunicaciones por cualquier medio electrónico cuando no hayan sido solicitadas.**



OBTENER NUESTRAS ÚLTIMAS NOTICIAS Y OFERTAS ESPECIALES

Introduzca su dirección de e-mail



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Seguí como invitado o [iniciá sesión](#)

Correo electrónico (para enviarte el comprobante)

☒ Quiero recibir noticias y ofertas exclusivas



## Jurisprudencia Comercio Electrónico

---

**Caso No. 1**  
**CNC Voto 940-15**  
**Fecha 14-Agosto-2015**

Publicidad “Cyber Monday” relacionada al Viernes Negro

Media el Comercio Electrónico a través del Sitio Web del Comerciante y uso del Correo Electrónico, tanto para finalizar la compra como para comunicación Comercio y Consumidor.

### ¿Qué denuncia el consumidor?

“(...) la pagina (...) en línea (...) de la tienda (...), ofreció (...) como parte de sus descuentos del llamado Cyber Monday un especial de una computadora portátil (...) marca HP (...) yo realice (...) la compra por 6 computadoras par (...) diversos regalos de navidad, en horas de la noche el almacén (...) me envió (...) un correo (no quisieron llamarme) diciendo que ellos cometieron un error y que iban a cancelar mi orden, yo les indique (...) que no quería (...) cancelación (...) ni devolución (...) de mi dinero, yo compre (...) las computadoras y ellos hicieron la publicidad por dicho precio. Yo les comuniqué (...) que deseo mis (...) computadoras y ellos dijeron que no lo iban a hacer (...)”

El precio publicitado era de ₡289,99 (doscientos ochenta y nueve colones con noventa y nueve céntimos) y Precio Anterior (₡334 000,00 (trescientos treinta y cuatro mil colones)

CNC resuelve que:

- Hubo Incumplimiento contractual.
- Entregar de forma efectiva e inmediata las 6 computadoras por el monto ofrecido en el sitio web del comerciante.

# Jurisprudencia Comercio Electrónico

---

## Caso No. 2

CNC Voto 741-19

Fecha 10-Diciembre-2019

### Publicidad a través de un tercero/descuento

Media el uso de WhatsApp y Correo Electrónico, tanto para brindar número de cuenta bancaria, verificación de depósito y finalizar la compra.

### ¿Qué denuncia el consumidor?

“(…) SE COMPRO LA PROMOCIÓN QUE SALIÓ PUBLICADA POR MEDIO DEL INTERMEDIARIO (...), PERO NO SE REALIZO LA COMPRA POR MEDIO DE ESTA EMPRESA (...) YA QUE NO ME PERMITIÓ HACER LA COMPRA, ENTONCES PROCEDÍ DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVÉS DE ESTA EMPRESA INTERMEDIARIA, TOME LOS DATOS DEL CELULAR, CORREO ELECTRÓNICO Y ENTRE EN CONTACTO DIRECTO CON EL VENDEDOR O PERSONA ENCARGADA (...), EL CUAL ESTUVE EN CONTACTO POR MEDIO DE LA APLICACIÓN WHATSAPP (...) SE REALIZO EL DEPOSITO DE (...) PARA HACER LA RESERVA DE LOS CAMPOS PARA IR AL TOUR AL RIO CELESTE, ENVIÓ AL CORREO UN ITINERARIO QUE PARA EFECTOS DE LLEGAR A LA HORA QUE NOS IBAN A RECOGER, SE LLEGO FALTANDO 15 MINUTOS PARA LAS 4 DE LA MAÑANA EN EL LUGAR INDICADO, (...) ESPERAMOS HASTA LAS 6:30 DE LA MAÑANA, SE ESTUVO LLAMANDO Y SOLO LA CONTESTADORA AL MEDIO DÍA, TODOS MOLESTOS POR LA FALTA DE RESPETO Y COMPROMISO; (...) AL MEDIO (...) INDICA (...) QUE HABÍA FALLECIDO ALGUIEN QUE PARA EL LUNES 25 REALIZABA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, LLEGO ESE DÍA Y NO HABÍA DINERO, SE LLAMO NO HUBO RESPUESTA (...)”

CNC resuelve que:

- Hubo Incumplimiento contractual.
- Devolver de manera inmediata, en efectivo y en un solo tracto, el monto entregado por el servicio contratado.

## Jurisprudencia Comercio Electrónico

---

### Caso No. 3

CNC Voto 443-20

Fecha 04-Junio-2020

Publicidad Punto de Venta- “Oferta”?, “Fecha de vigencia”?

Media el uso de Aplicaciones Digitales para realizar pagos en línea y finalizar la compra.

### ¿Qué denuncia el consumidor?

“(...) mi esposo y yo (...) fuimos a (...) S.A. sucursal (...), para abrir un apartado postal ya que los dos somos clientes asiduos de las compras en Asia por internet específicamente de la plataforma (...). Lo hicimos porque precisamente **el personal de la sucursal (...) nos recomendó que abriéramos dicho apartado postal, explicándonos que entre las condiciones de (...) S.A. todas las compras que tengan cómo dirección un apartado postal de (...) S.A. no tendrán ningún cargo por concepto de entrega. Firmamos el contrato de uso de apartado postal, por este beneficio.** En el apartado postal nos encontramos una carta con fecha (...) 2018 en la cual decía que la promoción de entrega de paquetería proveniente de Asia en apartados postales sin costo adicional finaliza el próximo 30 de setiembre. **Aclaramos que en ningún momento se nos dijo que fuera una "promoción". No se nos dijo que tenía fecha de caducidad.** Nos instaron a ser puntuales con los pagos para no perder este beneficio. **En todas sus sucursales tenían la publicidad de que en apartados postales no se pagaba ninguna tasa de comercio electrónico.** La respuesta de (...) no fue satisfactoria. Desearía resolver esta situación (...).”.

CNC resuelve que:

- Hubo Falta de Información y Publicidad Engañosa.
- Se ordena ajustar la información de futuras publicaciones, promociones u ofertas a la normativa aplicable.
- Se sanciona a la empresa a pagar a favor del Estado la suma de \$ 2,707,500.00.



# Jurisprudencia Comercio Electrónico

---

## Caso No. 4

CNC Voto 722-19

Fecha 04-Diciembre-2019

Media el uso de Aplicaciones Digitales para realizar pagos en línea y finalizar la compra.

### ¿Qué denuncia el consumidor?”

“EL DÍA (...) RECIBÍ UN CORREO EN EL CUÁL ME SOLICITABAN ADJUNTAR DOCUMENTOS PARA PODER TRAMITAR UN PAQUETE RETENIDO (...) INFORMÉ POR ESE MISMO MEDIO EL NÚMERO DE GUÍA DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS. ESTE PRIMER CORREO INDICA SOBRE LOS MONTOS Y FECHAS DE BODEGAJE, PERO AÚN ASÍ NO RECIBO MÁS INFORMACIÓN HASTA (...) DÍA QUE RECIBO OTRO CORREO DONDE ME SOLICITAN ADJUNTAR OTRA FACTURA ADICIONAL POR QUE DENTRO DE MI PAQUETE VIENEN MUESTRAS DE PARTE DEL VENDEDOR Y DEBEN INCLUIRSE EN LA FACTURA, DESPUÉS DE REALIZAR VARIAS CONSULTAS AL RESPECTO, (...) ENVÍO LA INFORMACIÓN Y NUEVAMENTE POR CORREO ELECTRÓNICO CON EL NÚMERO DE GUÍA CON ESA NUEVA FACTURA (...) UN MES DESPUÉS (...) ME ENVÍAN LA FACTURA CON UN COBRO DEL BODEGAJE POR UN MONTO DE 28.761 COLONES POR UNA ESTADÍA EN BODEGAS DE 49 DÍAS. PROCEDO A REALIZAR EL RECLAMO POR CORREO ELECTRÓNICO CON LA PERSONA QUE ME ENVÍO LA FACTURA, YA QUE EL TIEMPO QUE DURÓ ESE PAQUETE EN BODEGAS FUE RESPONSABILIDAD DE ELLOS Y DESPUÉS DE VARIAS RESPUESTAS DE POR QUÉ DURARON TANTO EN TRAMITAR EL PAQUETE NO ME RESUELVEN MI QUEJA, POR LO CUÁL LES INFORMO QUE PRESENTARÉ ESTA DENUNCIA.(...)”

CNC resuelve que:

- Hubo Incumplimiento de Contrato.
- Se ordena realizar el reintegro de lo cancelado a la denunciante.
- Se sanciona a la empresa a pagar a favor del Estado la suma de ₡ 2,576,500.00.



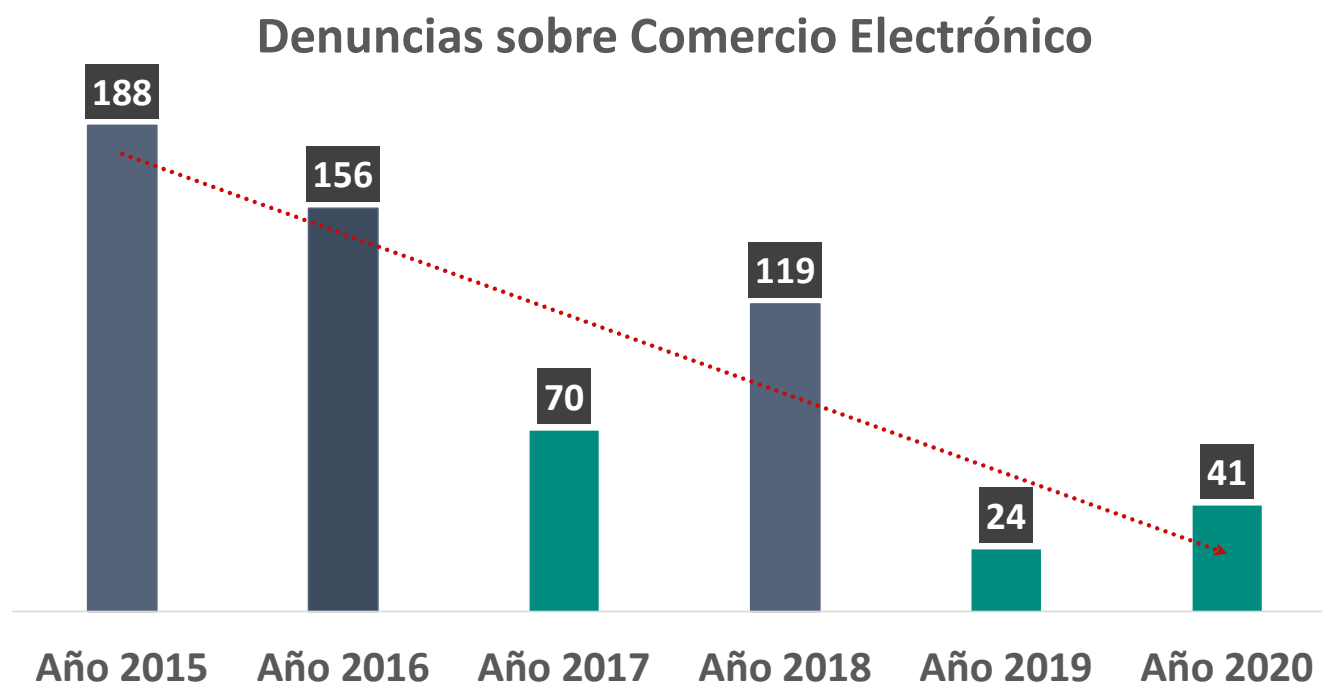
---

# DATOS ESTADÍSTICOS

## DENUNCIAS PRESENTADAS 2018-2020

---

## Estadística Denuncias sobre Comercio Electrónico ante la Comisión Nacional del Consumidor



- Del año 2015 al 23 Nov 2020: 598 denuncias.
- El año **2015** representa 31% del total de las denuncias, seguido del año **2016** con un 26%.
- Del año **2015 al 2018** se recibían un promedio anual de 133 denuncias.
- Marcada tendencia a la baja para el año 2020, con un **promedio** de **4 denuncias mensuales**.

➤ Corte de denuncias sobre Comercio Electrónico al 23 Noviembre 2020.

## Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

Cantidad de denuncias presentadas ante la CNC según infracción  
Período 2018 - 2020

| Infracción                                              | 2018        | 2019        | 2020       | Total       |
|---------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Garantía                                                | 1231        | 1334        | 259        | 2824        |
| Contrato                                                | 1544        | 993         | 329        | 2866        |
| No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas              | 341         | 1280        | 6          | 1627        |
| Falta de información, publicidad, ofertas y promociones | 170         | 161         | 50         | 381         |
| Tarjetas de crédito                                     | 157         | 77          | 18         | 252         |
| Ventas a plazo                                          | 128         | 144         | 30         | 302         |
| Acoso u hostigamiento para la cobranza                  | 70          | 24          | 9          | 103         |
| Normas de calidad y reglamentaciones técnicas           | 24          | 73          | 17         | 114         |
| Derecho de retracto                                     | 14          | 33          | 7          | 54          |
| Especulación                                            | 7           | 13          | 7          | 27          |
| Discriminación de consumo                               | 15          | 4           | 5          | 24          |
| Otros                                                   | 6           | 3           | 4          | 13          |
| <b>Total general</b>                                    | <b>3707</b> | <b>4139</b> | <b>741</b> | <b>8587</b> |

Fuente: Elaboración propia.

\* Otros infracciones incluyen acoso en la cobranza, reglamentos técnicos, derechos retracto, especulación.

Corte al 30 de junio del 2020.

**CNC: Comisión Nacional del Consumidor**

## Algunas recomendaciones a los comerciantes

---

Informar en Términos y Condiciones de Compra de manera clara, suficiente y verás todos los aspectos relacionados a la compra.

No mezclar otras políticas propias de la empresa con el tema de Garantía y Derecho de Retracto.

Establecer los mecanismos óptimos para las Reclamaciones así como las Evaluaciones a los bienes y servicios adquiridos.

Publicidad entrelazada entre diversos sitios web o redes sociales que sea acorde a la normativa. (Ejemplo: Restricciones y/o Reglamentos si los hubiere)

Informar el Precio Final de la compra y de cualquier otro monto que conlleve la transacción.

Incorporar, según corresponda, los Reglamentos Técnicos a los Bienes y Servicios ofrecidos.

**CONSULTAS**





## Próximamente Ciclo de Capacitaciones sobre Reglamentos Técnicos y su aplicación en Comercio Electrónico (Textiles, Calzado, Alimentos...)

Si desea más información sobre estos temas, conocer ejemplos de prácticas por mejorar en el mercado y recibir nuestra asesoría, **contáctenos para una capacitación** al correo electrónico:



[capacitacionesconsumidor@meic.go.cr](mailto:capacitacionesconsumidor@meic.go.cr)

Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo  
Dirección de Apoyo al Consumidor



## Mecanismos de información y asesoría



**800-consumo (800-2667866)**



**[www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)**

**Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo  
Dirección de Apoyo al Consumidor**

**Muchas gracias!!**

