

Ciclo de Webinars
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas A Plazo, DAC
Agosto 2021

Comercio electrónico

Lo que debe saber para la
comercialización de bienes y servicios

Expositora:
Kattia Chaves, Jefatura DECV

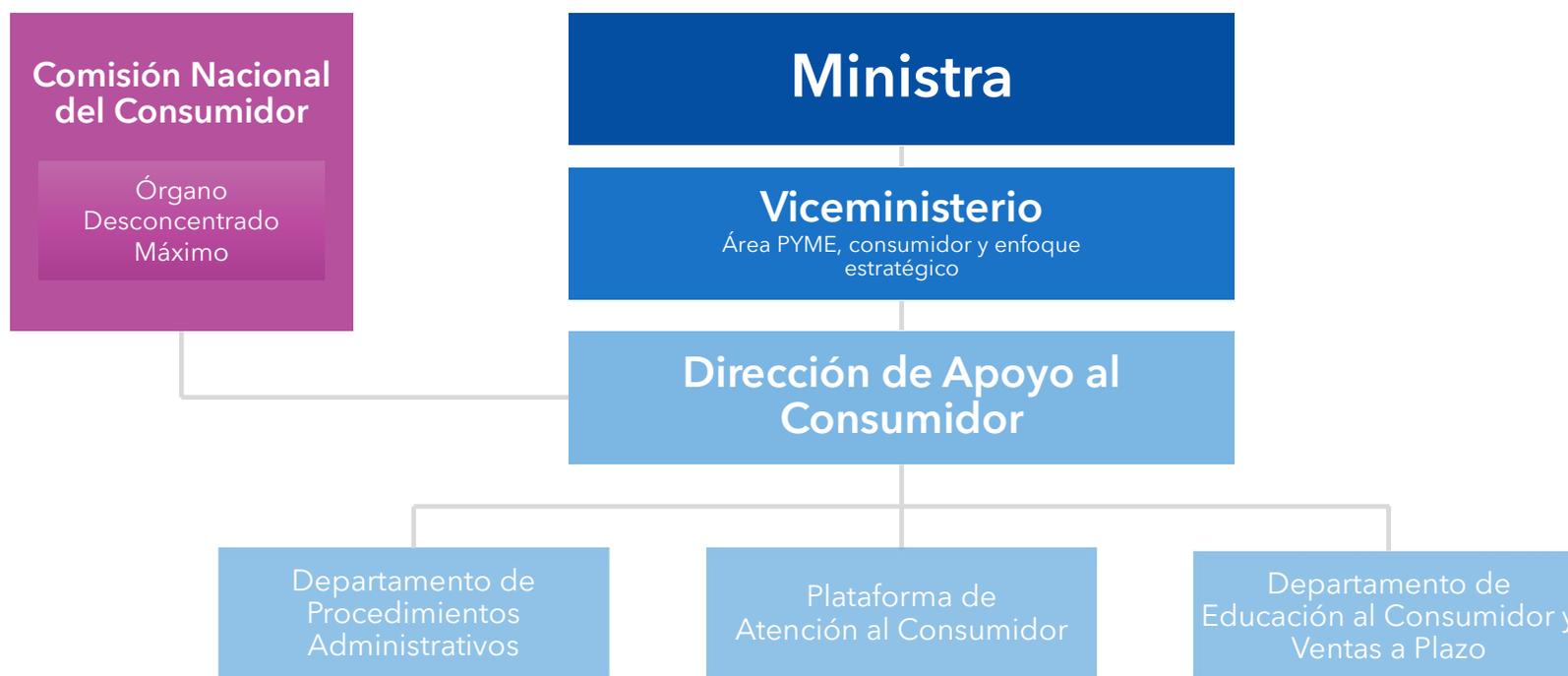


01

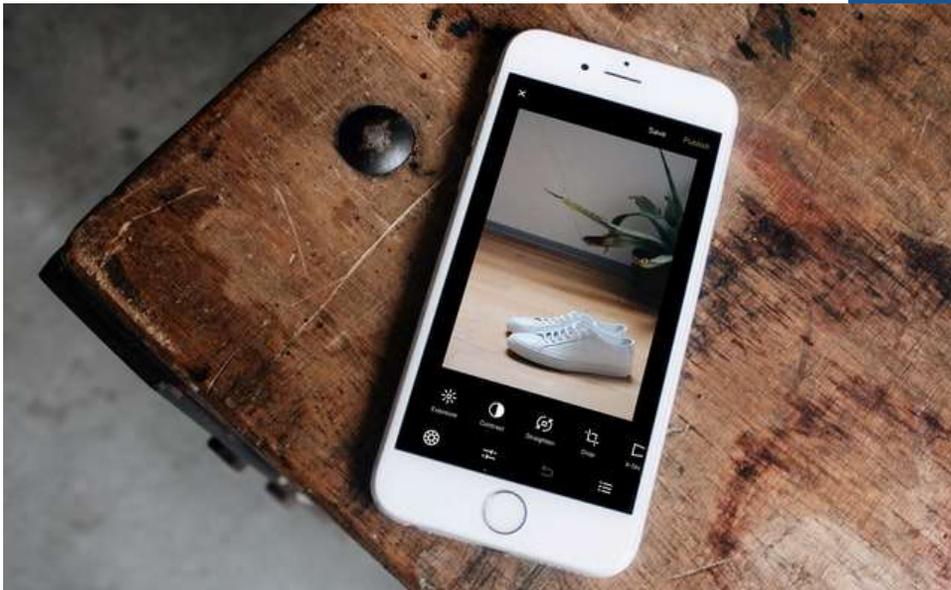


Dirección de Apoyo
al Consumidor

¿Quiénes somos?



02

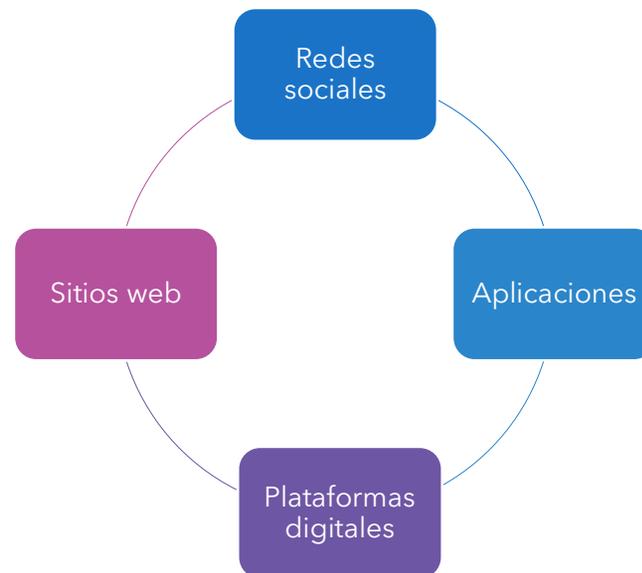


Comercio
electrónico

¿Qué se entiende por comercio electrónico?

“Compra, venta e intercambio de bienes, servicios e información realizados a través de redes informáticas, incluida Internet”.

Efraim Turban.



Fuente: Turban, E. (1999). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. Seminario sobre Fomento de Habilidades de Comercio Electrónico para Costa Rica, República Popular China. Junio-Julio 2021.

Comercio electrónico en el contexto mundial



- Ha penetrado ampliamente en los ámbitos de la producción, la distribución y el consumo, convirtiéndose en una **nueva fuerza motriz del desarrollo social y de la economía** en general.
- Se han convertido en una **nueva fuerza de crecimiento** del consumo y en un nuevo punto de interés para la inversión y el emprendimiento.
- El **comercio electrónico transfronterizo** he llegado a ser un nuevo motor del crecimiento del comercio exterior a nivel mundial.

Fuente: Seminario sobre Fomento de Habilidades de Comercio Electrónico para Costa Rica, República Popular China. Junio-Julio, 2021.

Algunas modalidades de comercio electrónico

Clasificación según los sujetos que realizan la transacción en línea

01 **Comerciante-Consumidor (B2C)**
Business to Customer

02 **Comerciante-Comerciante (B2B)**
Business to Business

03 **Consumidor-Consumidor (C2C)**
Customer to Customer

Ventajas del comercio electrónico



Virtual

Rompe la dependencia del espacio físico, las instalaciones y los contactos, potenciando todo tipo de negocios y reduciendo las barreras de entrada.



Global

Permite la participación de todo tipo de empresas, grandes o pequeñas, al mercado nacional e incluso mundial en un solo paso, aportando más oportunidades y posibilidades de negocio.



Eficiente

La aplicación de las tecnologías informáticas modernas ha mejorado enormemente la eficiencia del procesamiento del flujo de información, el flujo de capital y la logística en torno a esta modalidad.

Económico
Reduce costos: transacción, instalaciones, mano de obra, viajes, comunicación e incluso logística.



Transparente
Elimina en mayor medida las asimetrías de información, debe transparentar la información sobre los precios y la experiencia del cliente.

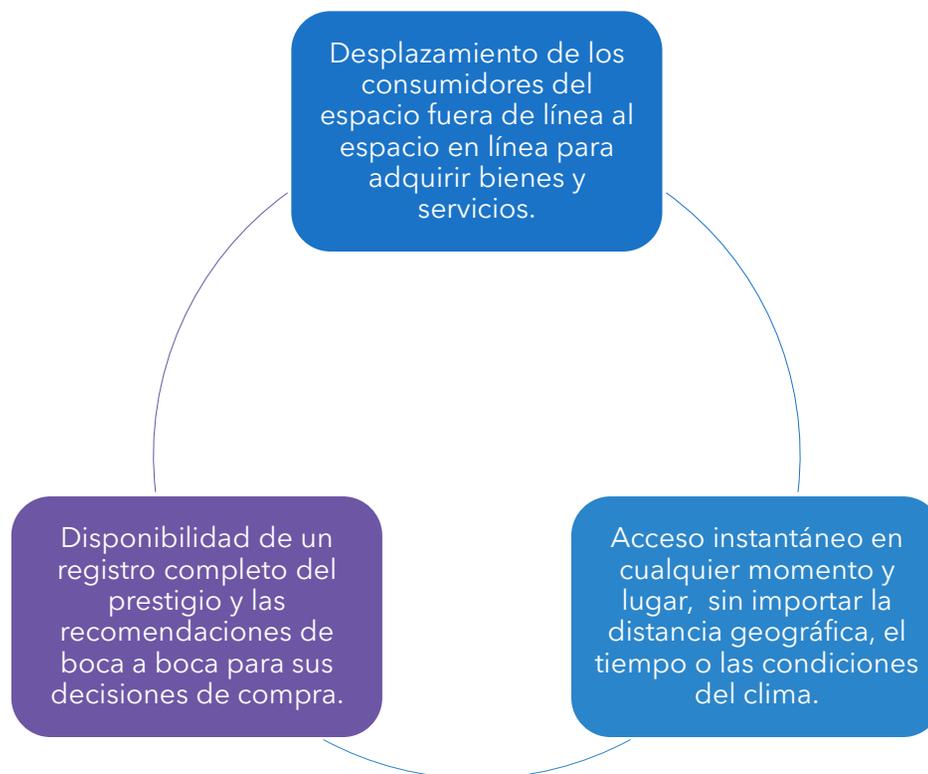


Conveniente
Desde el punto de traslados y ahorros.
Servicio 3A Anytime, Anywhere, Anyhow
(Cuando quiera, Donde quiera, Como quiera).



¿Qué significa el comercio electrónico para los consumidores?

La integridad en el negocio y el respeto a los clientes se convierten en las características básicas del nuevo comercio.



Comercio minorista

La actualización del consumo promueve el desarrollo del nuevo comercio minorista: **Personalización y diversificación de bienes y servicios.**



03



Normativa
vigente

Marco legal



Objetivo de la Ley N.7472

Proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos del consumidor.



Derechos de consumidor

Artículo 32, Ley N.7472

Algunos derechos del
consumidor:

Fundamentales e irrenunciables

1

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

2

Acceso a una **información, veraz y oportuna**, sobre los bienes y servicios: especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

3

Protección administrativa y judicial contra: publicidad engañosa, prácticas y cláusulas abusivas y métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

Algunas obligaciones del **comerciante con el consumidor**

1

Informar suficientemente al consumidor en **español y de manera clara y veraz.**

2

Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

3

Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminación del consumo.

4

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

5

Respetar las condiciones de la contratación.

6

Extender la factura o comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios y el precio efectivamente cobrado.

7

Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

Toda **información, publicidad u oferta al público** de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, **vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena** y forma parte del contrato.

Antecedentes del Capítulo X

Reglamento D.E. N°37899-MEIC

- ✓ Como parte del **proceso de adhesión a la OCDE**, en el 2016 el Comité de Política del Consumidor encontró los siguientes **hallazgos** del comercio electrónico en Costa Rica:
 - Introducción del principio de equivalencia funcional.
 - Creación del Observatorio de Comercio Electrónico.
 - Avance en comunicaciones electrónicas no solicitadas.
- ✓ En **2017** se firma el D.E. N°40703, mediante el cual se adiciona el **Capítulo X "Sobre la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico"** al Reglamento D.E. N°37899-MEIC.
- ✓ La reforma **ajusta la regulación nacional a prácticas internacionales** sobre comercio electrónico.
- ✓ La reforma establece el **principio de equivalencia funcional**: la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico **no puede ser menor a las otras formas de comercio**.

Objetivo del Capítulo X

Reglamento D.E. N°37899-MEIC

Proteger al consumidor en el contexto de comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.



Contenido del Capítulo X

Reglamento D.E. N°37899-MEIC

20
artículos

- 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.

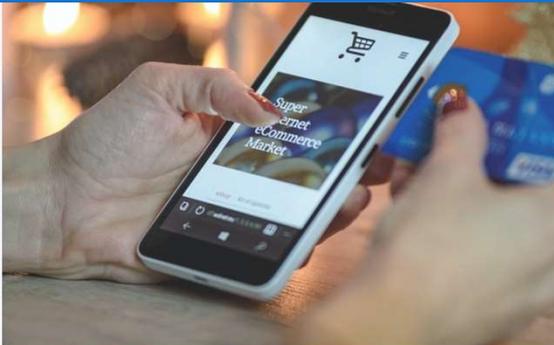
Observatorio de Comercio Electrónico

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

Funciones

- ✓ Analizar y monitorear el **comportamiento del comercio electrónico** de conformidad con la Ley N°7472 y su reglamento.
- ✓ Realizar **fiscalizaciones de mercado** en sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales que realicen comercio electrónico para identificar posibles incumplimientos de la normativa.
- ✓ Remitir **Misivas Informativas o Previsiones** a los comerciante, en caso de detectar incumplimientos de la normativa.
- ✓ Brindar **capacitaciones y asesorías** a los comercios para la correcta aplicación de la normativa y la realización de las correcciones de mercado.

¡RECORDATORIO!



Al ofrecer y vender productos y servicios por medio de plataformas digitales, los comerciantes **deben cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°7472 y su reglamento D.E. N°37899-MEIC.**

04



Fiscalizaciones de mercado

Observatorio de Comercio Electrónico

Objetivo de las fiscalizaciones de mercado

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



Algunos ejemplos de qué se fiscaliza

- ✓ Información sobre: los bienes y servicios ofrecidos, del comerciante, la transacción y el precio.
- ✓ Proceso de confirmación.
- ✓ Opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción.
- ✓ Perfeccionamiento del contrato.
- ✓ Reclamaciones y evaluaciones del consumidor.
- ✓ Comprobante para el consumidor y seguridad en los medios de pago.
- ✓ Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio.
- ✓ Protección de datos personales.
- ✓ Comunicaciones electrónicas no solicitadas.

Otros aspectos que se verifican:

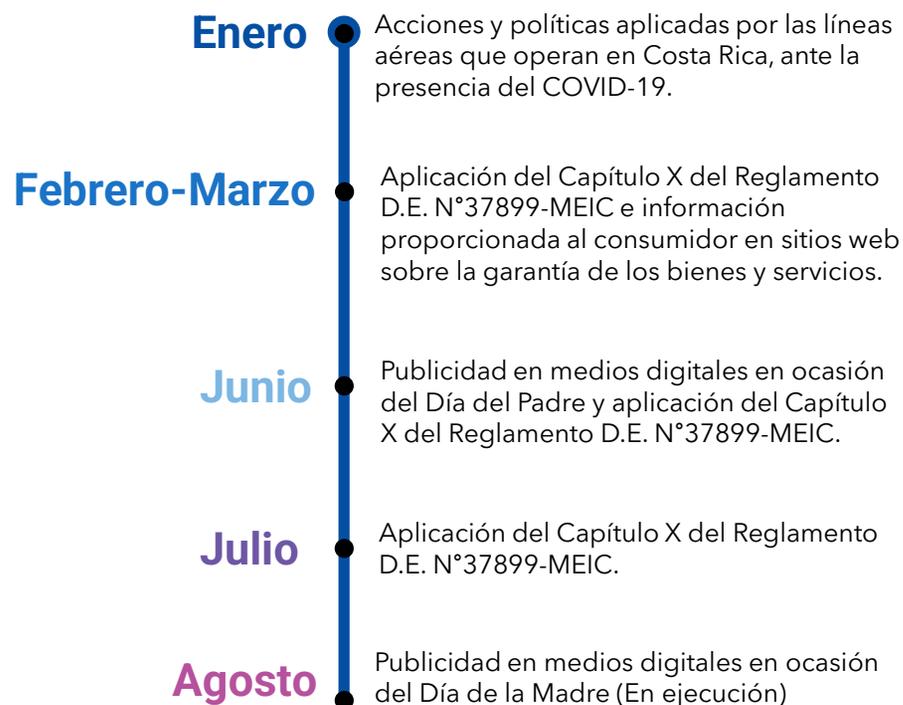
Ofertas, promociones
y publicidad

Derecho de garantía

Derecho de retracto

Fiscalizaciones de mercado 2021

Realizadas por el Observatorio de Comercio Electrónico



Adicionalmente, durante todo el año se realizan fiscalizaciones producto de denuncias interpuestas en PACO*, redes sociales u otros medios.

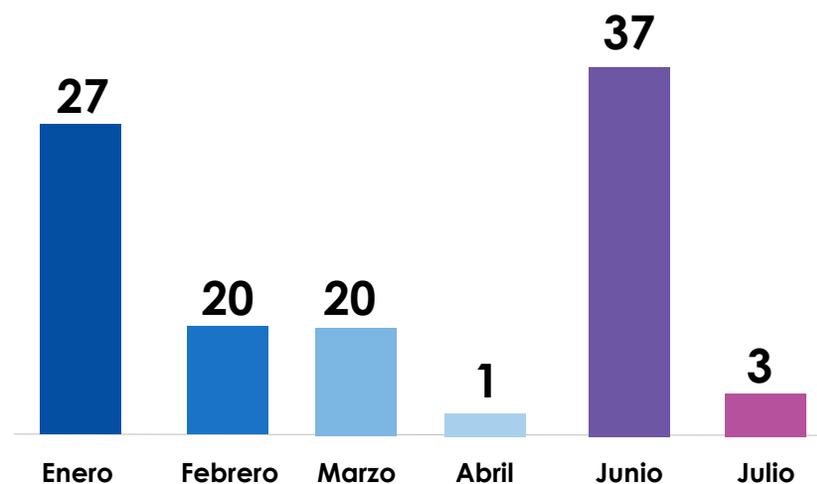
*Plataforma de Apoyo al Consumidor, MEIC.

Cantidad de comercios fiscalizados 2021

Temas:

- ✓ Acciones y políticas aplicadas por las líneas aéreas que operan en Costa Rica, ante la presencia del COVID-19.
- ✓ Aplicación del Capítulo X del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.
- ✓ Información proporcionada al consumidor sobre la garantía de los bienes y servicios.
- ✓ Publicidad en medios digitales.

108 comercios



Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 31 de julio de 2021.
Nota: De los 108 comercios, 29 corresponden a la Aplicación del Capítulo X del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

Acciones realizadas 2021

52

Misivas informativas

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 de forma voluntaria la corrección de inmediato y tome nota para futuras publicaciones.

7

Prevenciones

Detección de parte de la autoridad de una irregularidad sobre la información que se le brinda al consumidor, cuyo objetivo es la corrección en un plazo de 10 días hábiles, de previo a la interposición de una denuncia ante la CNC.

17

Asesorías

Apoyo y capacitación que se le brinda a los comercios.

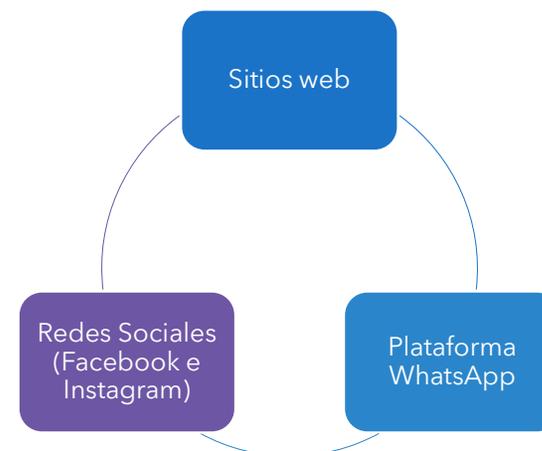
Fiscalización de mercado

Capítulo X

Reglamento D.E. N°37899-MEIC

- Se seleccionan comercios que ofrecen y venden sus bienes y servicios a través de plataformas digitales.
- Se procede a revisar el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente lo contenido en el Capítulo X del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.
- Según los hallazgos encontrados, se elaboran misivas informativas o prevenciones con la detección de los incumplimientos y se envían a los comercios correspondientes para la corrección de mercado.

Plataformas digitales fiscalizadas



Información sobre el comerciante

Artículo 247, Reglamento a la Ley N.7472

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 para los sitios web que estén promoviendo o que participen en transacciones comerciales con consumidores.
- Cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.

Ejemplo



La Página Web es propiedad única y absoluta de la sociedad [REDACTED] SOCIEDAD ANONIMA, con oficinas en San José, [REDACTED] [REDACTED] cédula de persona jurídica número tres – ciento uno – [REDACTED], junto con cualquier tipo de propiedad intelectual e industrial, imágenes, diseños y cualquier otro elemento exclusivo de la Página Web.

[REDACTED] S.A., sociedad constituida de conformidad con las leyes de la República de Costa Rica, bajo el número de cédula jurídica 3-101-[REDACTED] domiciliada en San Jose, [REDACTED] exactamente 200 metros al sur y [REDACTED]

Express:
[REDACTED]

Correo electrónico:
info@[REDACTED].co.cr

Sí informan:

- Razón Social.
- Cédula Jurídica.
- Ubicación Geográfica.
- Domicio social.
- Teléfono, correo electrónico.
- Información adecuada del registro del nombre del dominio.

Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas

Artículo 248, Reglamento a la Ley N.7472

- 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.



Información sobre los bienes y servicios

Artículo 249, Reglamento a la Ley N.7472

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.
- ✓ **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.

Ejemplo



SPN
€577,500⁰⁰ IVAI

Código: CT-979
Marca:
Tags: bicicleta cardio spinning

La bicicleta de ciclismo bajo techo es un excelente equipo para tener en su centro de entrenamiento o en su hogar, posee las mejores características que permitirán llevar su ejercicio a otro nivel.

LINE de la línea profesional, es un

Características técnicas:

- Peso máximo de usuario: 150 kg.
- Estructura de acero reforzado pintado mediante polvo electrostático.
- Componentes para alto tránsito.
- Componentes plásticos de PP y ABS con color mediante proceso de inyección.
- Sistema de transmisión por faja.
- Sistema de contrapeso mediante un disco.

Sí informan:

- Precio.
- Descripción.
- Características.

Información sobre la transacción

Artículo 250, Reglamento a la Ley N.7472

-  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.**

- a. Sistema de tratamiento de las reclamaciones, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.
- b. Procedimientos de pago, entrega y ejecución.
- c. Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- d. Términos del contrato en idioma español.
- e. Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el derecho de retracto.
- f. Recordatorio de la existencia de garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.
- g. Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- h. Duración del contrato y plazo mínimo de duración del mismo. Si es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, las condiciones para su resolución.

Ejemplos

Artículo 250, Reglamento a la Ley N.7472

Derecho de Retracto

4. DERECHO DE RETRACTO:

Aplica únicamente para las entregas a domicilio de conformidad con la Ley 7472 y su reglamento. No se permite el retractor ni por ende la devolución de un producto en los siguientes artículos:

- Productos alimenticios frescos como pero no limitado a: frutas, verduras, panadería quesos y embutidos, carnicería y pescadería productos fríos y congelados),
- Alimentos funcionales, suplementos vitamínicos, medicamentos, cosméticos o artículos de uso personal como ropa interior.
- En caso de que se solicite un servicio y este haya sido activado o usado

Fecha de Entrega del Bien

Elija una opción de envío para esta dirección: Mi dirección

<input type="radio"/>	Entrega RÁPIDA Tiempo de entrega: ¡Envío de 24 horas! Gran Área Metropolitana Reducida
<input checked="" type="radio"/>	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.

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.  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 1, 2nd piso Escazu, San José, Costa Rica o contactando servicio al cliente: 506--0699 ext  o -0688 ext  (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: .com">servicioalcliente@.com.

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

Recordatorio de la Garantía

Sobre la garantía:

Todos y cada uno de los artículos que adquiera el cliente se tienen un plazo y condiciones de garantía, los mismos se aplicarán en relación con defectos de fábrica y/o mano de obra. El plazo de cada artículo estará indicado claramente en el “formulario de garantía” o factura comercial. El cliente deberá hacer valer la garantía en los términos y condiciones estipulados en cada formulario, con las excepciones que cada uno estipule para cada caso en particular.

Información sobre el precio

Artículo 251, Reglamento a la Ley N.7472

El **comerciante está obligado a informar** al consumidor, de forma clara y fácilmente visible el **precio total** de los bienes o servicios.



Precio total:

Precio + Costes adicionales*

*Siempre y cuando se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio.



Se debe brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.

Ejemplo



Todos los precios son indicados con impuestos incluidos

VISA



PayPal

Tasa Cero BAC

PCI Security Standards Council

Carrito de compras

Detalle del pago

Subtotal	₡19,950.00
Descuento	₡3,999.99
Peso	1.00 Kg
Total a pagar:	₡15,950.01

Opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción

Artículo 252, Reglamento a la Ley N.7472

Opciones preseleccionadas

- El comerciante **debe abstenerse de seleccionar previamente cualquier prestación, así como la contratación automática** de prestaciones sucesivas o recurrentes.
- Si utiliza este mecanismo, la conducta será considerada un **engaño en la suscripción** que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.
- Se debe garantizar que el **consumidor sea quien seleccione libremente** y de manera inequívoca las prestaciones que desee incorporar al contrato.
- El comerciante **debe contar con el consentimiento expreso** y en un medio constatable para respaldar la suscripción.

Información de la suscripción

- El comerciante debe brindarle al consumidor información sobre: la identidad del remitente, el costo del servicio, la frecuencia de remisión, y cualquier otro elemento decisivo en la contratación o adquisición del servicio.
- Se **prohíbe** implementar **mecanismos automáticos o de suscripción automática** para obtener el consentimiento del usuario final para recibir información comercial y/o publicitaria o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento.

Ejemplo



INFORMACIÓN DE CONTACTO Seguir como invitado o iniciar sesión

Correo electrónico (para enviarte el comprobante)

Quiero recibir noticias y ofertas exclusivas

La opción estaba **preseleccionada**.



Proceso de confirmación

Artículo 253, Reglamento a la Ley N.7472

El comerciante **debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca** el momento en el cual se requiere que confirme la transacción, así como los pasos necesarios para completarla.

Durante este proceso, el **comerciante debe presentar un resumen de la transacción** para que el consumidor verifique la información, modifique su contenido, corrija errores y decida si continúa o desiste de la transacción.

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

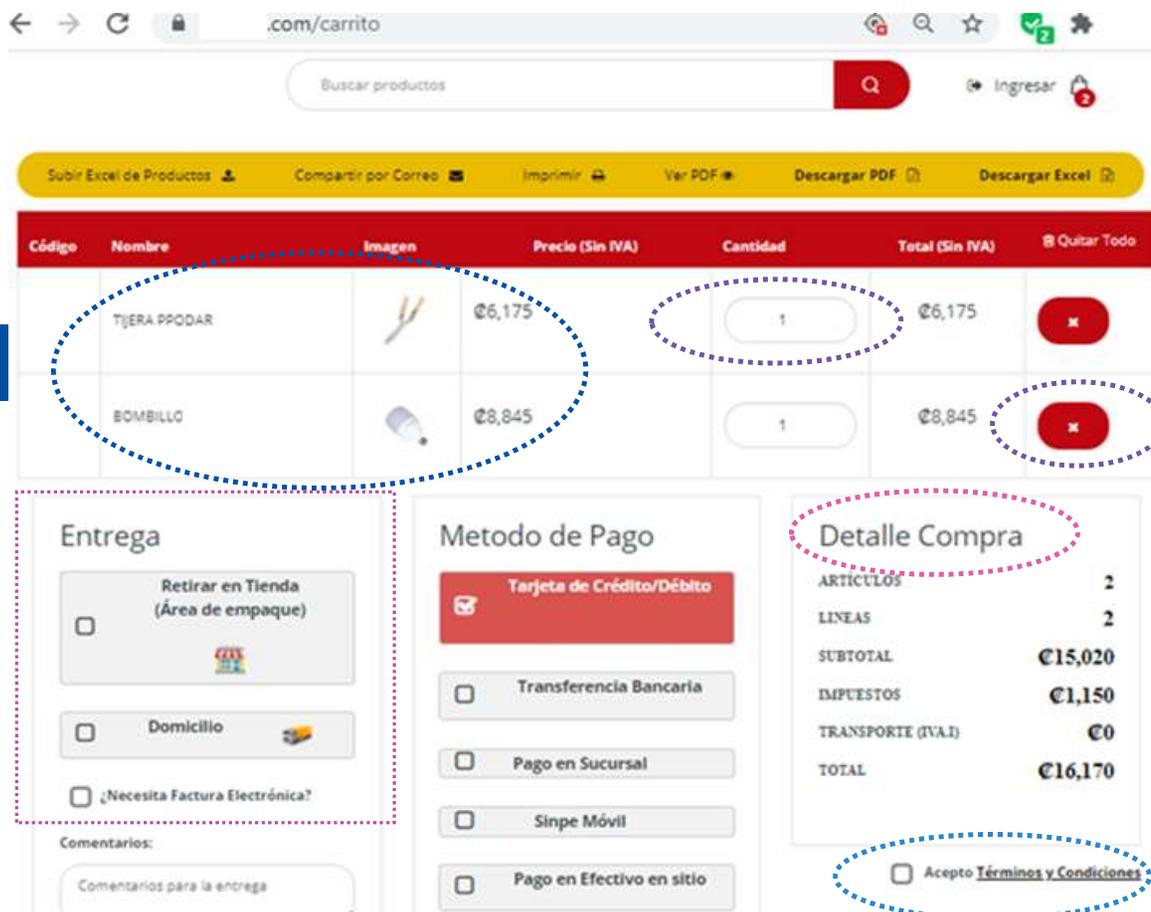


Ejemplo



- Detalle de productos con precio unitario.

- 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.



Código	Nombre	Imagen	Precio (Sin IVA)	Cantidad	Total (Sin IVA)	Quitar Todo
	TIJERA PODAR		€6,175	1	€6,175	<input type="checkbox"/>
	BOMBILLO		€8,845	1	€8,845	<input type="checkbox"/>

Entrega

Retirar en Tienda (Área de empaque)

Domicilio

¿Necesita Factura Electrónica?

Comentarios:
Comentarios para la entrega

Metodo de Pago

Tarjeta de Crédito/Débito

Transferencia Bancaria

Pago en Sucursal

Sinpe Móvil

Pago en Efectivo en sitio

Detalle Compra

ARTICULOS 2

LINEAS 2

SUBTOTAL €15,020

IMPUESTOS €1,150

TRANSPORTE (IVA) €0

TOTAL €16,170

Acepto [Términos y Condiciones](#)

- Opción de modificar cantidades y eliminar lo seleccionado.

- Resumen de la transacción.

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

Perfeccionamiento de contrato

Artículo 254, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ 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.**
- ✓ El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:
 - a. Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato: deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.
 - b. Ha aceptado expresamente las condiciones del contrato.
 - c. Ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.
- ✓ La **simple visita** al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, **no impone al consumidor obligación alguna.**

Ejemplo



Medio de pago

Credix

Tarjeta de crédito/débito

TÉRMINOS Y CONDICIONES

POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE UTILIZAR EL SITIO WEB.

Leí y acepto los términos de uso y condiciones en este enlace.

Finalizar orden y pagar

Comprobante para el consumidor

Artículo 255, Reglamento a la Ley N.7472

-  El comerciante, **una vez perfeccionado el contrato**, está **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.

Ejemplo



Emisión de factura

Por cada compra que realice se emitirá la factura correspondiente.

Seguridad en los medios de pago

Artículo 256, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ Los comerciantes deberán adoptar **sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados**.
- ✓ El comerciante **deberá informar oportunamente** en su sitio de Internet sobre:
 - a. **Nivel de protección** que se aplica a los datos entregados por los consumidores y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados.
 - b. **Seguridad de los medios de pago** y la tecnología que se esté utilizando para proteger la transmisión, procesamiento y almacenamiento de los datos financieros.
 - c. **Nombre de la entidad certificadora** de los sistemas de seguridad
- ✓ **Objetivo:** Garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.

Ejemplo



Pago seguro

Sistema de pago:

Todas las compras en _____ por medio de Internet son de contado, mediante pago por transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito o débito y PayPal.

Se acepta tarjetas _____ y _____.

- Para los pagos mediante tarjeta de crédito/débito se utiliza la plataforma de pagos virtuales del _____ el cual ofrece procesar transacciones de una manera segura y confiable de _____ y _____.
- _____ se ha certificado a los programas *Verified by _____* y *SecureCode*, para brindar, por medio de su plataforma de pago virtual el procesamiento de transacciones de manera segura y con el respaldo de las marcas internacionales. Dichos programas están basados en el protocolo 3-D *Secure*, tecnología que reduce el riesgo de fraude y ContraCargos a los comercios afiliados, autenticando y autorizando las transacciones en tiempo real.
- Se puede también cancelar el monto final de la factura por medio de la plataforma PayPal.
- _____ se reserva el derecho de rechazar o cancelar una orden.
- _____ bajo su discreción podrá limitar o cancelar las cantidades compradas en línea y sea por una persona, por dirección de entrega o por orden. Si su orden es cancelada o modificada, se le enviará una notificación al correo electrónico suministrado para esta orden de compra. _____ se reserva el derecho a prohibir o limitar la venta por Internet a mayoristas, distribuidores y comercio en general.

Notificación del intermediario financiero

Artículo 257, Reglamento a la Ley N.7472

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.



Plazo de entrega

Artículo 258, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante **deberá respetar el plazo** para la entrega del bien o la prestación del servicio.
- ✓ Si el comerciante **no cumple el plazo** se entenderá que ha incumplido el contrato y deberá devolverle al consumidor la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción.
- ✓ En caso de **no informar dicho plazo**, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las **24 horas siguientes**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio.

Ejemplo



^ Política de envío

- Condiciones: Se envía a domicilio, por medio de _____ o por medio de nuestros mensajero, a todo el país, a la dirección proporcionada por el cliente, con excepción de las zonas indicadas por _____ en el siguiente enlace Excepciones. En caso de que el cliente pertenezca a estas zonas, sus productos serán enviados a la sucursal de _____ más cercana.
- Tiempo: Los productos solicitados desde nuestra página, tendrán un tiempo de envío de entre 2 a 5 días hábiles.

Sí se informa el plazo de entrega del bien o servicio.

Reclamaciones del consumidor

Artículo 259, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante debe **establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz** para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores.
- ✓ Debe utilizarse el mismo medio empleado de comercio electrónico empleado para completar la transacción.
- ✓ Debe ser de **fácil acceso y uso** por parte del consumidor.
- ✓ Se deben informar los **plazos de respuesta**, que deberán ser razonables según el caso que se trate, así como los **medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento** a su reclamación.

Ejemplo

Artículo 259, Reglamento a la Ley N.7472

- Este formulario se encuentra redireccionado desde la página principal del comercio digital con el nombre de "Reclamos".
- Posee opciones para la "descripción de la situación" donde el consumidor puede colocar su queja.
- Ofrece la opción de adjuntar un archivo electrónico como foto del producto dañado (en caso del que el reclamo fuese por este motivo).

com/reclamos

Reclamos

Formulario de Solicitud de Servicio

Nombre* Apellido*

Número de teléfono celular*

Correo electrónico*

de orden

de Factura*

Descripción de Situación*
Selecciona

Situación

Detalles

Fotos del Producto Defectuoso/Dañado
Favor adjuntar fotos del producto defectuoso/dañado para que pueda ser evaluado por nuestro personal de servicio
 Ningún archivo seleccionado

Descripción de Situación*

Selecciona

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



¿Qué le hace falta?

Los plazos razonables de respuesta y alternativas de seguimiento de la reclamación.

Evaluaciones del consumidor

Artículo 260, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para **recibir y publicar las evaluaciones**, tanto positivas como negativas, **que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido.**
- ✓ El mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor y se deberá informar su existencia.

Ejemplo



Valoraciones

No hay valoraciones aún.

Sé el primero en valorar

Tu puntuación *

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Tu valoración *

Nombre *

Correo electrónico *

Guarda mi nombre, correo electrónico y web en este navegador para la próxima vez que comente.

ENVIAR

Sí tienen un mecanismo para recibir las evaluaciones del consumidor.

Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

Artículo 261, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ La publicidad y el mercadeo que efectúe el comerciante deben ser claramente identificables como tales.
- ✓ 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.
- ✓ Deberá informar el precio final del bien o servicio, de manera que no se tergiversa el costo total incluidos todos los rubros que lo componen.

Ejemplo

OFERTAS ESPECIALES

ESPECIAL FLASH #09
DÍA de la MADRE
del 28 julio al 08 septiembre de 2021
Hasta un porcentaje máximo del Beneficio de Aranceles

ESPECIAL FLASH #09
DÍA de la MADRE
del 28 julio al 08 septiembre de 2021
Hasta un porcentaje máximo del Beneficio de Aranceles

ESPECIALES FLASH 9
Combo 1
~~₡491,700.00~~ **₡339,800.00**

ESPECIALES FLASH 9
Combo 2
~~₡437,600.00~~ **₡282,200.00**

AÑADIR AL CARRITO

AÑADIR AL CARRITO

Sí informan el precio anterior, el nuevo precio y el beneficio.

Publicidad dirigida a menores de edad, consumidores vulnerables o desfavorecidos

Artículo 262, Reglamento a la Ley N.7472

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.



Protección de los datos personales

Artículo 263, Reglamento a la Ley N.7472

Los comerciantes están obligados a:

- ✓ Adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger los datos personales existentes en sus bases de datos.
- ✓ Informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales: transmisión, tratamiento y almacenamiento de los datos.
- ✓ Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.
- ✓ **Objetivo:** proteger la integridad, veracidad y confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

Recordatorio:
Ley Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley N°8968

Ejemplo



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD

Cuando se necesite información personal para usar o interactuar con nuestra página, nuestra política establece que la misma, su nombre, dirección, correo electrónico, número telefónico y demás información personal suministrada es privada y confidencial. La información personal que usted proporcione se archiva en un sitio seguro, al cual sólo tiene acceso el personal autorizado y se usa sólo con el fin para el cual usted la proporcionó, como información personal de contacto para realizar su compra y el envío de los bienes adquiridos.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN A TERCEROS

La información que usted proporciona no se comparte con terceros, excepto cuando se hace en cumplimiento del propósito para el cual usted la proporcionó; o en caso de que sea solicitada por una entidad judicial.

RECOPIACIÓN Y USO DE INFORMACIÓN

Podemos usar su información para ponernos en contacto con usted en referencia al estatus de su pedido, contactarle con respecto a servicios y consultas adicionales o podemos pedirle opinión acerca de su experiencia. Esta información puede incluir datos de contacto (nombre, dirección física, teléfono, correo electrónico, etc.) pero nunca números de tarjetas de crédito o débito o cuentas bancarias. Esta información se usará en el procesamiento de su pedido, y, si es necesario, para ponernos en contacto con usted con respecto al progreso del mismo.

Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

Artículo 264, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante **debe abstenerse de enviar comunicaciones** por cualquier medio electrónico; cuando las mismas **no han sido previamente solicitadas por los consumidores**.
- ✓ El comerciante debe desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por parte de los consumidores para otorgar o no el consentimiento de recibir mensajes comerciales.
- ✓ Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación **sin el consentimiento previo del usuario** o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación, **corresponde a una comunicación no solicitada**.
- ✓ Se establece en la **Ley General de Telecomunicaciones** y el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación.

Ejemplo



Suscripciones

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

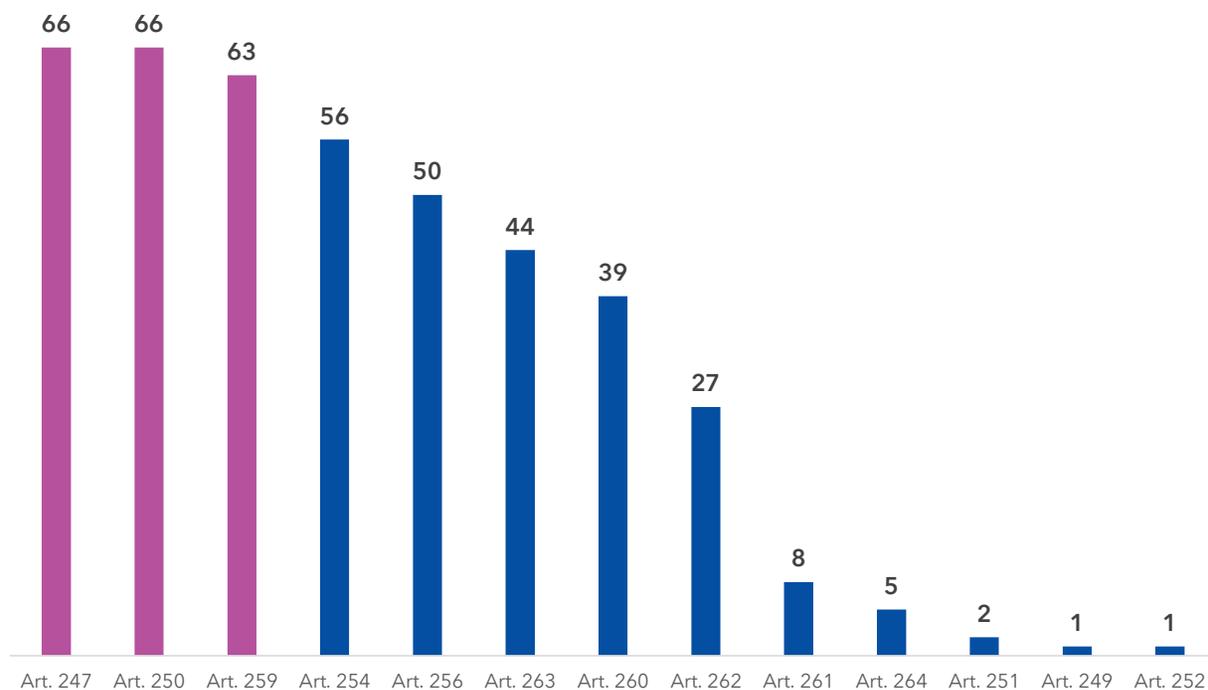
Suscríbese a nuestro boletín

Para recibir novedades y promociones en su correo

Permite la suscripción **voluntaria** por parte del consumidor.

Cantidad de comercios por incumplimiento

Julio 2020-Julio 2021, Fiscalización de mercado Capítulo X



Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECV, MEIC. Corte 31 de julio de 2021.

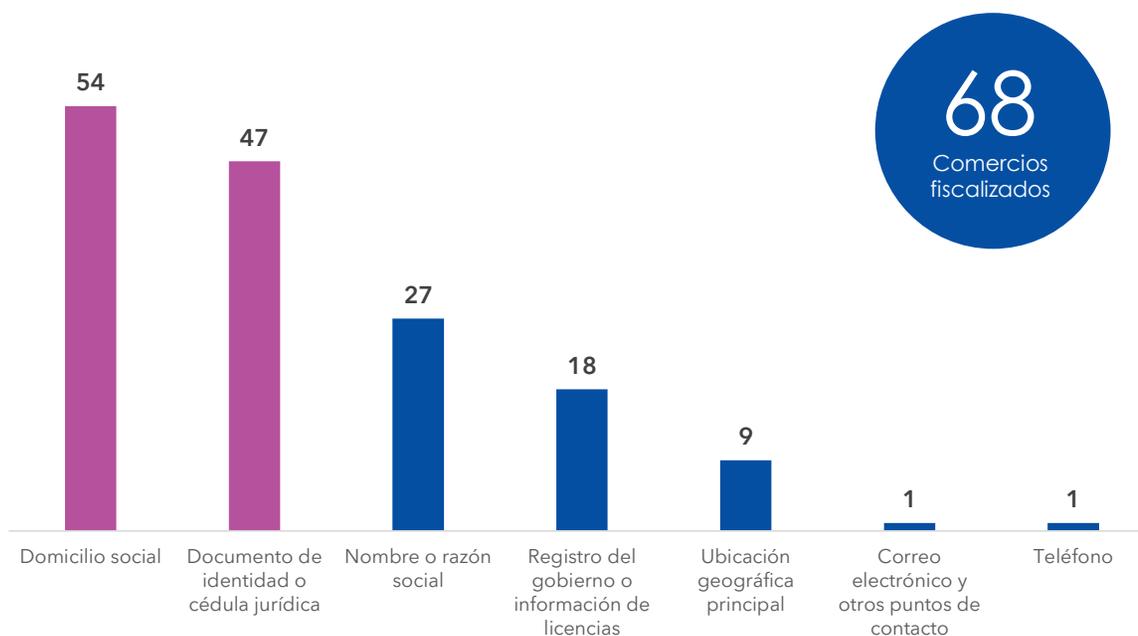


- Art. 247-Información del comerciante.
- Art. 250-Información sobre la transacción.
- Art. 259-Reclamaciones del consumidor.

Cantidad de comercios que incumplen con el artículo 247

Julio 2020-Julio 2021, Fiscalización de mercado Capítulo X

¿Cuál es la información faltante del comerciante?

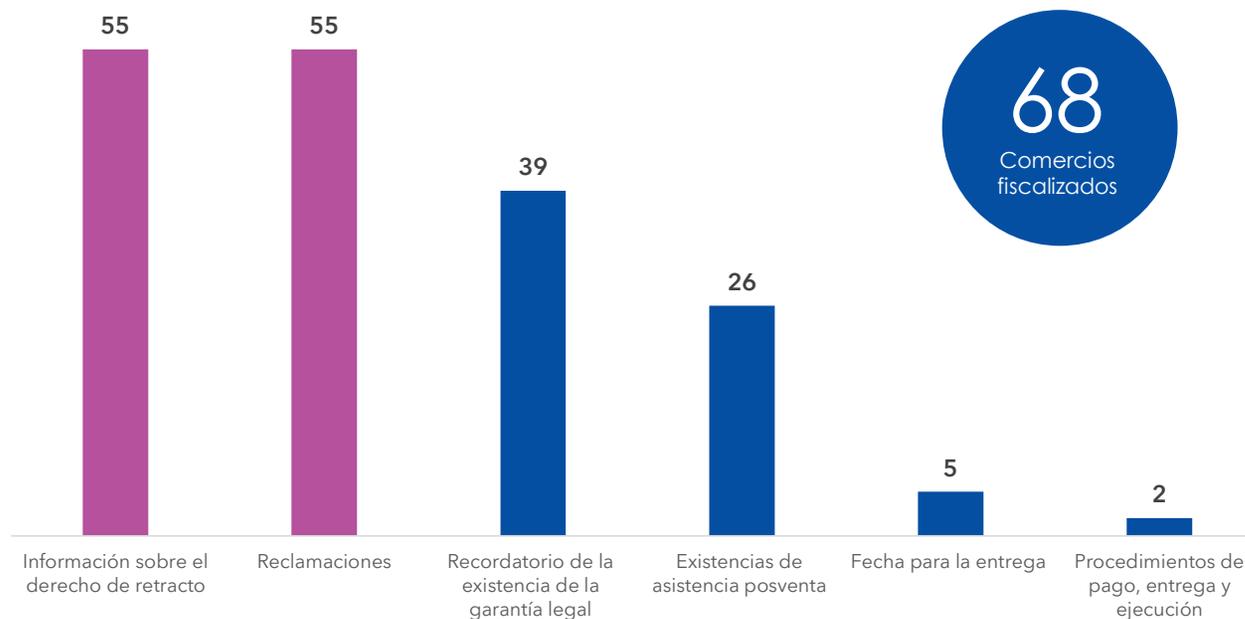


Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 31 de julio de 2021.

Cantidad de comercios que incumplen con el artículo 250

Julio 2020-Julio 2021, Fiscalización de mercado Capítulo X

¿Cuál es la información faltante sobre la transacción?



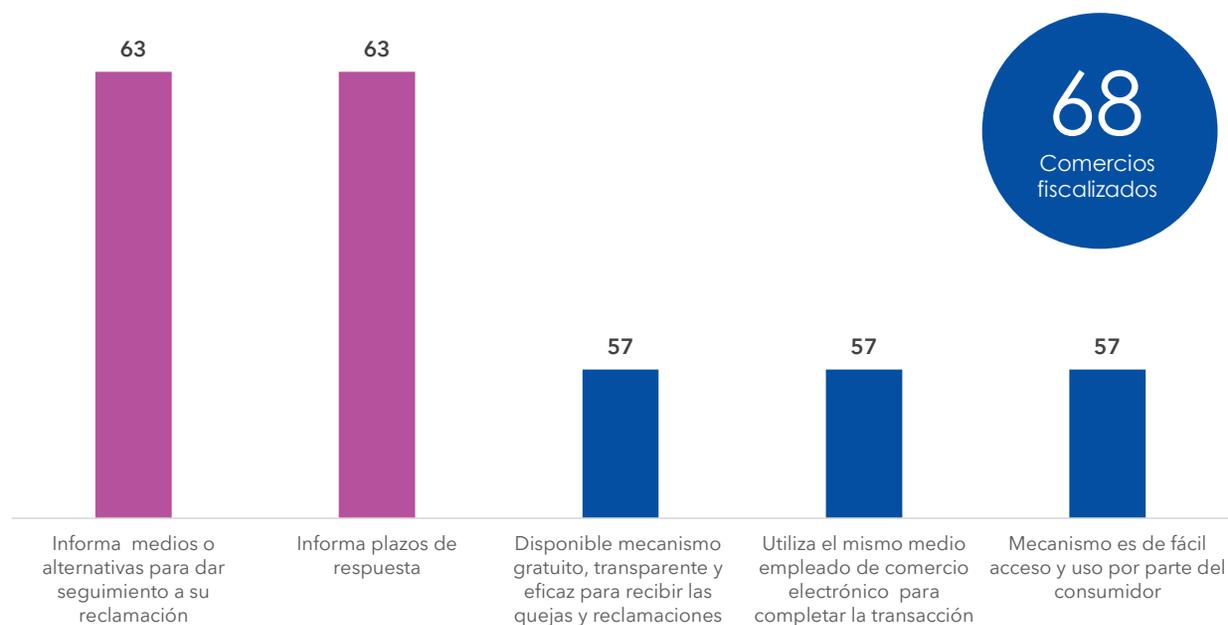
Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 31 de julio de 2021.

Nota: Ver detalle de los incisos en el texto del artículo 250 del Reglamento D.E.N°37899-MEIC.

Cantidad de comercios que incumplen con el artículo 259

Julio 2020-Junio 2021, Fiscalización de mercado Capítulo X

¿Cuál es la información faltante sobre las reclamaciones?



Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 31 de julio de 2021.
 Nota: Ver detalle de los incisos en el texto del artículo 250 del Reglamento D.E.N°37899-MEIC.

¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 249-20 de la Comisión Nacional del Consumidor

- Realizó una compra por una plataforma digital en el extranjero enviando el paquete al casillero de una empresa de logística ubicado en Miami-USA para su entrega en Costa Rica.
- Después de 2 meses no ha recibido el paquete de lo adquirido y la empresa no se ha hecho responsable por la entrega de este.
- Se ha comunicado por múltiples medios con la empresa y sus representantes no dan un tiempo concreto de cuando se hará la entrega.
- **Petición:** Desea una entrega expedita de lo adquirido o la devolución total del dinero (factura que la empresa ya tiene).

Fecha del rastreo

Tracking Number Buscar

Tracking Record

Numero de Tracking	Ciudad	Detalle	Fecha
4525000	MIA	En tránsito a Costa Rica	2019-03-08 07:50:00
4525000	MIA	Preparando envío a Costa Rica	2019-02-28 11:58:00
4525000	MIA	Preparando envío a Costa Rica	2019-02-27 14:36:00

Criterios Comisión Nacional del Consumidor

Voto 249-20 de la Comisión Nacional del Consumidor

- El **consumidor contrató con la empresa denunciada, el servicio de transporte de mercadería**, a efecto de trasladar al país los artículos adquiridos.
- La plataforma digital por la cual el consumidor adquirió la mercadería fungió como un intermediario o facilitador de la transacción de compra.
- Los **servicios de transporte de mercancías tipo "Courier"**, constituyen un servicio de entregas rápidas, complementario de los actos de consumo de bienes que realizan los consumidores nacionales en el extranjero, **formando parte del encadenamiento** en la recepción, traslado y entrega de las mercancías ya adquiridas.
- Cuando el **prestador del servicio**, recibe bienes ajenos actuando por nombre y cuenta de consumidor, **asume en ese orden, el carácter de depositario**.
- La **empresa de logística contratada, era la obligada de brindar un servicio de entrega rápida** a nombre y por cuenta del consumidor.
- La mercadería no fue entregada en el domicilio del consumidor.
- La **empresa incurrió en un incumplimiento de las condiciones contractuales** pactadas entre las partes, toda vez que el servicio de transporte de bienes no se cumplió, ello sin que mediara un eximente o excusa por medio de cual se justificara su omisión.

¿Cómo resuelve la Comisión Nacional del Consumidor?

Voto 249-20 de la Comisión Nacional del Consumidor

- **Declara con lugar la denuncia** por incumplimiento de contrato y falta de información, según lo establecido en el artículo 34 incisos a) y b), de la Ley N°7472.
- **Ordena a la empresa reintegrar al consumidor** el importe total de la compra, correspondiente al valor de los bienes objeto del contrato de transporte de bienes suscrito entre las partes.
- **Impone la sanción** de pagar ₡2.745.000.



¿Qué denuncia el consumidor?

Voto 294-20 de la Comisión Nacional del Consumidor

Publicidad engañosa para Black Friday:

La empresa envía promociones por correo electrónico y publica en su página de Facebook artículos con descuento, sin embargo, por medio de llamada telefónica a las oficinas **centrales se confirma que "desde hace un mes no se cuenta con el stock"**.

¿Qué alegó la empresa?

En la publicidad se informa a los consumidores que la oferta está sujeta a restricciones dentro de las cuales se encuentra la disponibilidad del producto.

Black Friday

15% Descuento en accesorios

BLACK FRIDAY
\$50 off en

Like This Page · 8 hrs · 18

Black Friday.
Llévate el accesorio que quieras con 15% de descuento.
Aplican restricciones.

Se utiliza idioma distinto al español "off"

Criterios Comisión Nacional del Consumidor

Voto 294-20 de la Comisión Nacional del Consumidor

- En cuanto a las **restricciones de la promoción** si bien es cierto se menciona que existen, no se aprecia algún vínculo, link, acceso o dirección a la cual se remita al consumidor con el propósito de conocer de manera amplia todas y cada una de las restricciones de la promoción.
- Es **deber del comercio** fiscalizar la efectiva publicación de todos los aspectos y condiciones sobre las cuales se emita una promoción o concurso, con el propósito de que el consumidor cuente con toda la información necesaria y no se genere confusión o engaño.
- La **información dirigida a los consumidores debe ser dada en idioma español**, por lo que al decir "\$50 off" riñe con la normativa vigente.
- No se indica de ninguna manera el precio anterior del artículo, el nuevo precio o el beneficio que obtendría el consumidor en caso de aprovechar la oferta.
- **Declara con lugar la denuncia** por falta de información y publicidad engañosa, según lo establecido en los artículos 34 incisos b) y c) y 37, de la Ley N°7472.
- **Impone la sanción** de pagar ₡2.629.000.

05



Datos estadísticos

Denuncias presentadas 2019-2021

Denuncias presentadas ante la CNC

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

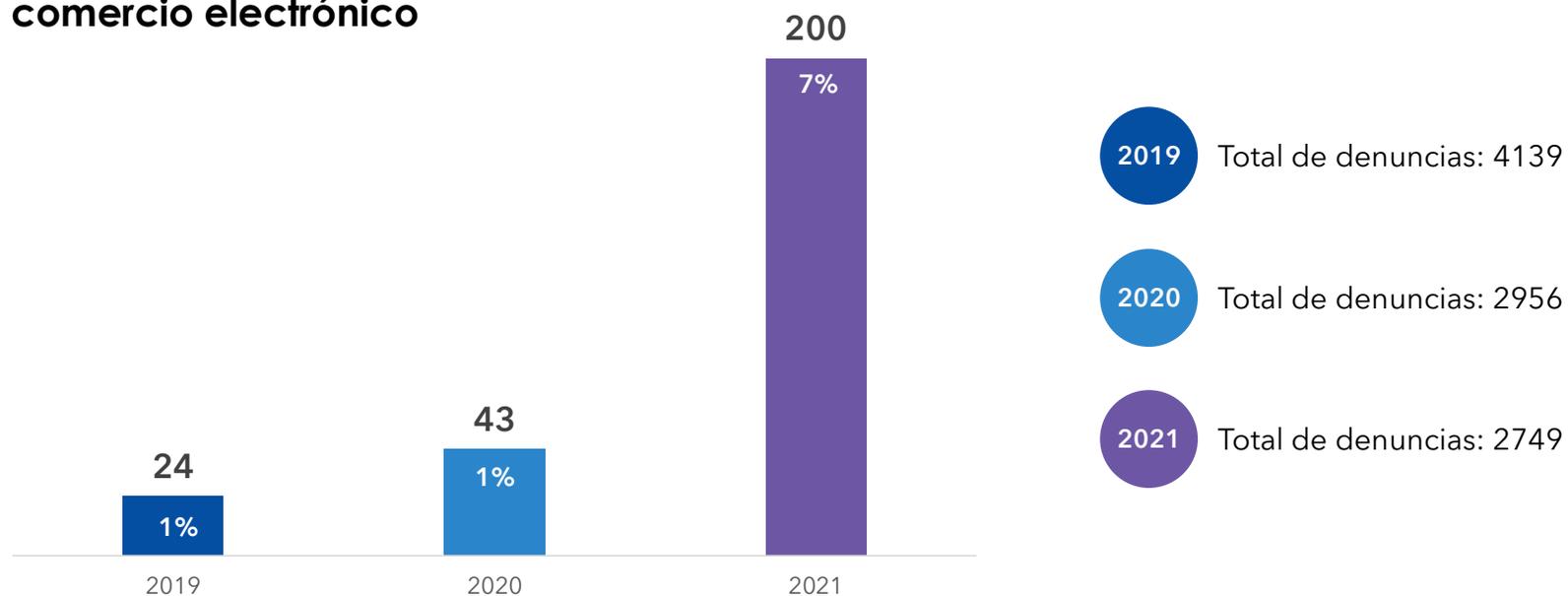
Infracción	2019	2020	2021
Garantía	1334	854	611
Contrato	993	1007	635
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	1280	761	948
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	161	128	472
Tarjetas de crédito	77	51	13
Ventas a plazo	144	69	2
Derecho de retracto	33	13	12
Otros*	117	73	56
Total general	4139	2956	2749

Fuente: Información del CRM. Corte al 30 de junio de 2021. *Otros incluye factura, entrega información, acoso u hostigamiento para la cobranza, normas de calidad y reglamentaciones técnicas, especulación, discriminación de consumo y otros.

Denuncias presentadas ante la CNC

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias por comercio electrónico



Fuente: Información del CRM. Corte al 30 de junio de 2021.

Nota: En el 2021, 186 denuncias corresponden a un caso específico sobre incumplimiento de lo publicitado de un comercio.

¿Qué otros temas denuncian los consumidores?

Que lo publicitado en redes sociales no corresponde con lo recibido:



Indican en la publicidad que el producto es hecho en USA y es hecho en China.

Se informa que son sábanas de algodón de 300 hilos y lo recibido indica que es 100 % microfibra.

Se ofrece un producto gratis, en este caso una almohada, y la que entregan no corresponde a la imagen utilizada.

Publicitado

vrs

Recibido



Sábanas de algodón de 300 hilos

Sábanas de microfibra (fibra sintética)

Utilización de frases de la publicidad sin ser objetivamente verificables:

- “Calidad Premium”
- “La mejor calidad”
- “Calidad garantizada”
- “Calidad hotelera garantizada”
- “Producto 5 estrellas”
- “Con las más altas calidades en fibras y telas de algodón premium calidad hotelero”
- “Los mejores precios”
- “La proteína más pura que puedes obtener”
- “Combina la proteína de la mejor carne del mundo”

Reclamaciones

- No existe un mecanismo para realizar reclamaciones.
- No atienden las llamadas ni mensajes.

Entrega del bien

- Atrasos en los plazos.
- No llega el producto.
- Entregaron el producto dañado y no se lo cambiaron.
- Entregaron un pedido equivocado.
- Entregaron un producto distinto al publicitado.

Otros temas

- No entregan factura o comprobante de compra.
- No aplican el derecho de retracto.
- No respetan el precio informado.
- Ofrecen productos sin tener disponibilidad en inventario.
- Utilización de logos institucionales sin la autorización respectiva.
- Productos sin permiso sanitario (para los casos que aplica).

Recomendaciones para el comerciante



Recomendaciones para el consumidor



Antes de confirmar la compra, revise la descripción del producto o servicio y verifique el precio final de la compra.



El comerciante debe cumplir con lo ofrecido y debe respetar el precio informado en las plataformas digitales.



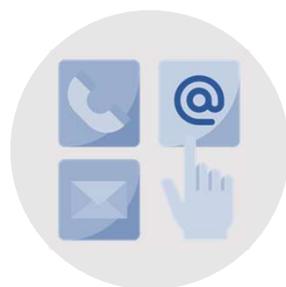
Realice sus compras en las aplicaciones y páginas oficiales de los comerciantes.



Antes de pagar en un sitio web, revise que sea un sitio seguro para proteger sus datos personales y financieros.



Verifique que el comercio tenga domicilio en Costa Rica y que ofrezca atención al cliente.



www.consumo.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.



200 AÑOS
INDEPENDENCIA
COSTA RICA
1821-2021

Íconos tomados de Flaticon.es
Imágenes tomadas de Unsplash.com y Pexels.com