

Ciclo de Webinars 2022
Dirección de Apoyo al Consumidor

Observatorio de Comercio electrónico

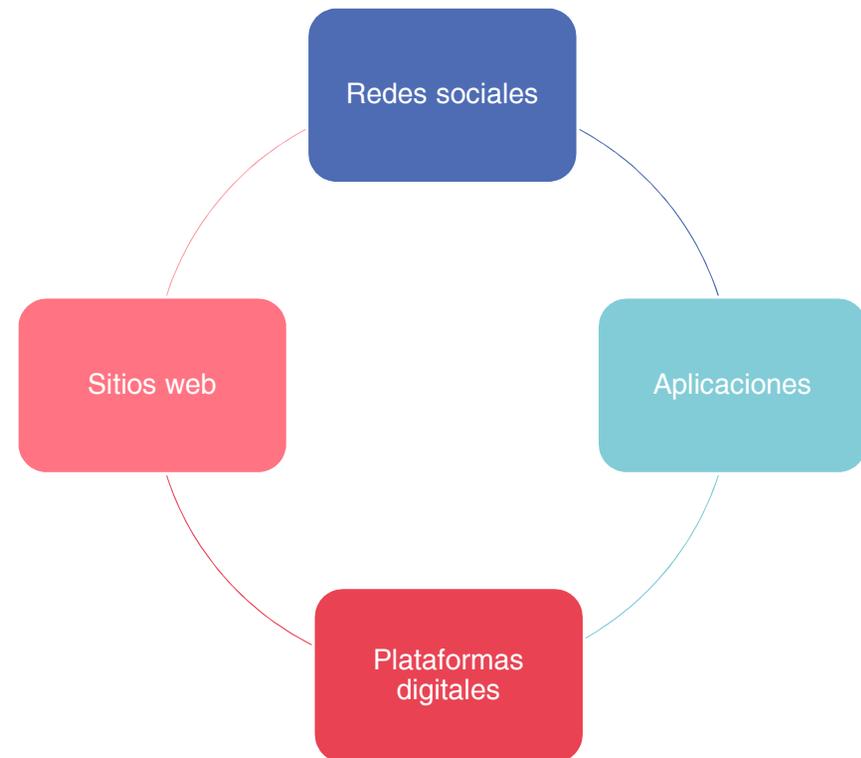
Normativa vigente en Costa Rica para la comercialización
de bienes y servicios en plataformas digitales



¿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.



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 para los consumidores?

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



Contexto actual del comercio electrónico

Costa Rica encuentra en el puesto 52 de 152 en el Índice de Comercio Electrónico de Empresa a Consumidor del 2020.¹

Índice realizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.



El país alcanzó un crecimiento del 48% en sus ventas por internet.¹



Al menos el 23% de los usuarios de internet realizaron compras frecuentes en alguna plataforma digital.¹



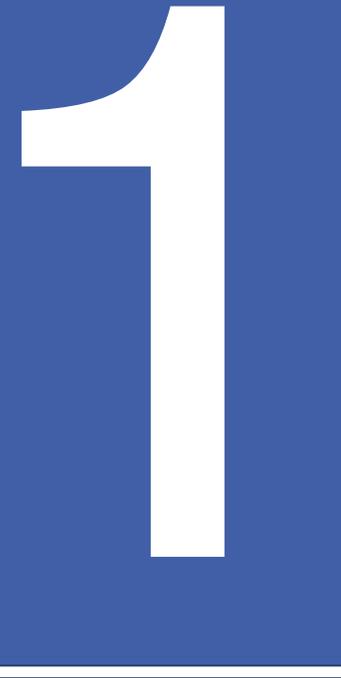
Uno de los principales cambios del consumidor digital fue la adquisición de productos frescos y alimentos, además de tecnología y ropa.²



Un reto de los comercios fue contar con plataformas de ventas en línea robustas y atractivas para capturar la atención del consumidor y poder ofrecerle opciones y facilidades logísticas para la entrega de sus compras.²

Generalidades

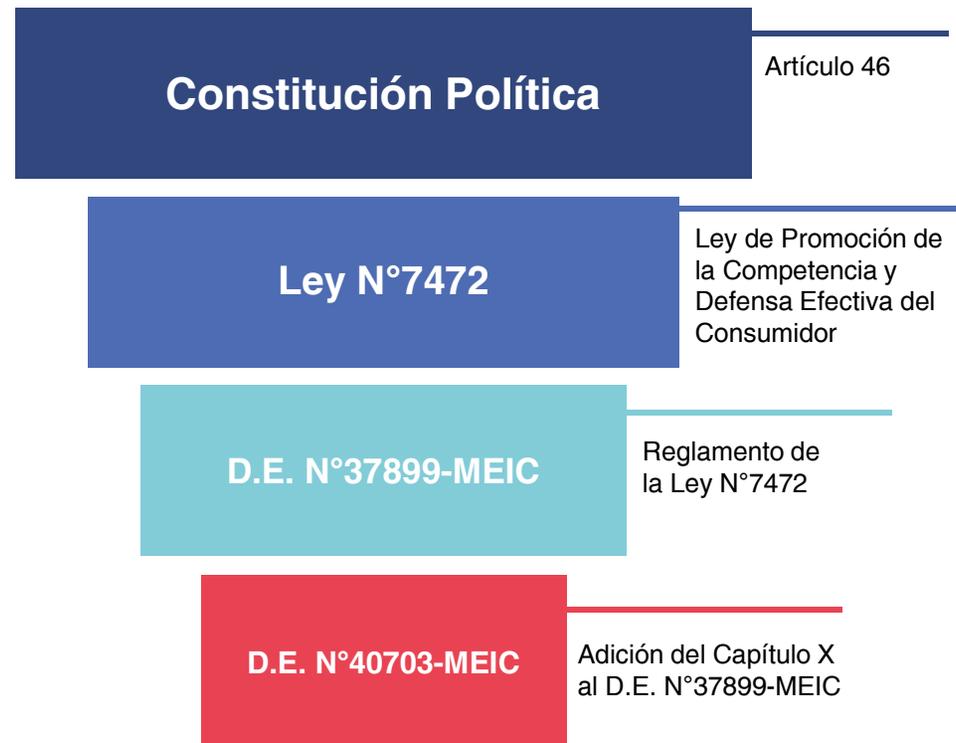
Ley N°7472 y su reglamento D.E. N°37899-MEIC



¿Quiénes somos?

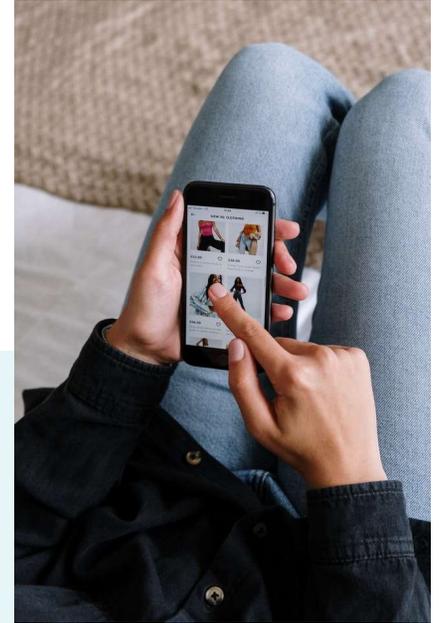


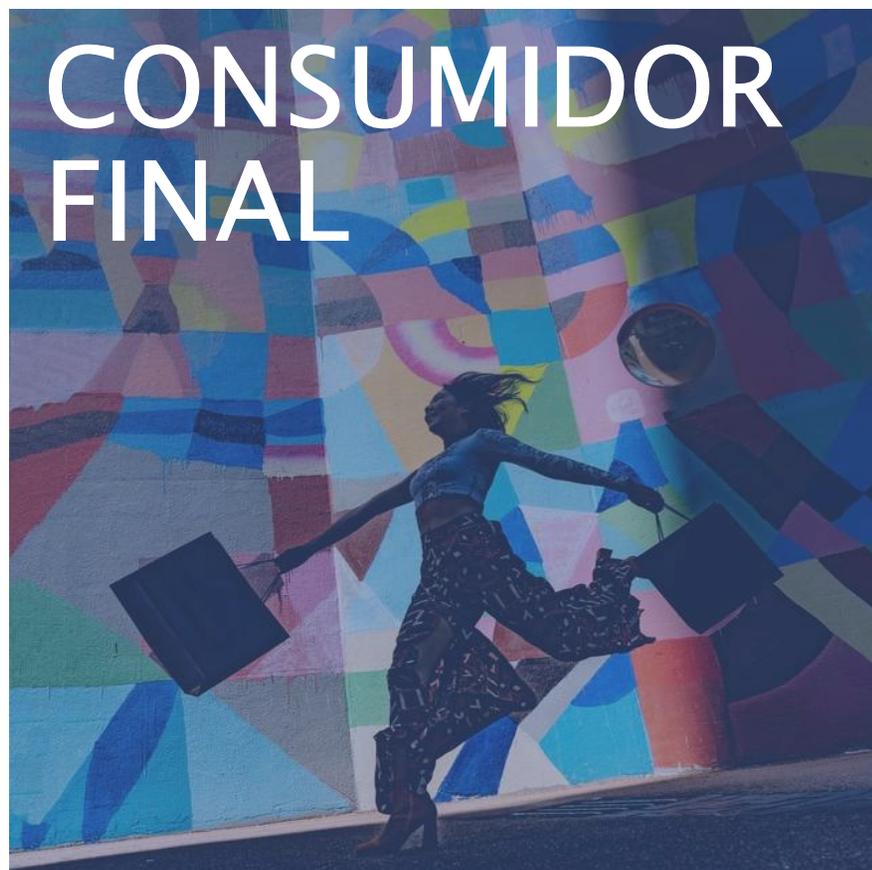
¿Cómo está protegido el consumidor?



¿Qué busca la Ley N°7472?

Proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras.





CONSUMIDOR FINAL

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

También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.

Costa Rica

Derechos del consumidor

Algunos derechos del consumidor **fundamentales e irrenunciables**:

- **Acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los bienes y servicios.**
- Protección administrativa y judicial.
- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.
- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

¡RECORDATORIO

Los **precios** de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que **no quede duda del monto final** incluyendo todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan.

Si el ofrecimiento se realiza en moneda extranjera, se debe informar de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable a la transacción, corresponde al de referencia de venta del BCCR.

Artículo 93 del Reglamento a la Ley N.7472, D.E. N. 37899-MEIC.



Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, **se dedica en forma habitual** a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente ésta sea su actividad principal.

El productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.

Costa Rica

Obligaciones del comerciante

Algunas obligaciones con el consumidor:

- Informar en **español y de manera clara, completa y veraz** sobre los bienes y servicios que ofrece.
- **Respetar las condiciones** de la contratación.
- Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.
- Cumplir con las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas.
- **Extender la factura o el comprobante** de compra.
- **Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.**
- Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.
- **Garantizar** todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.



¡RECUERDE!

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.**

Observatorio de Comercio Electrónico

Antecedentes y funciones



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.

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.

- 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.

20
artículos

Funciones

Observatorio Comercio Electrónico

- **Analizar y monitorear el comportamiento del comercio electrónico** de conformidad con la Ley N°7472 y su reglamento el D.E. N°37899-MEIC.
- **Realizar fiscalizaciones de mercado** en sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales para identificar posibles incumplimientos a la normativa.
- Remitir **Misivas Informativas o Prevenciones** a los comerciantes si se detectan incumplimientos a la normativa.
- Brindar **capacitaciones y asesorías** a los comercios para la correcta aplicación de la normativa y la realización de las correcciones de mercado.

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.

Fiscalizaciones de mercado

Objetivos:

- Detección temprana de omisiones o incumplimientos.
- Instar y ordenar las correcciones de mercado para ajustarse a la normativa vigente.
- Promover mejores prácticas en el mercado.

Proceso:

01

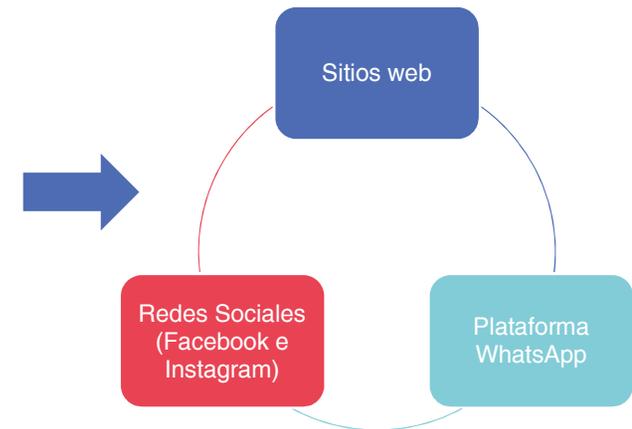
Selección de los comercios que ofrecen y venden sus bienes y servicios a través de plataformas digitales.

02

Revisión de la correcta aplicación de la normativa en la **plataforma digitales**.

03

Según los hallazgos encontrados, remisión de misivas informativas o prevenciones para la corrección de mercado.

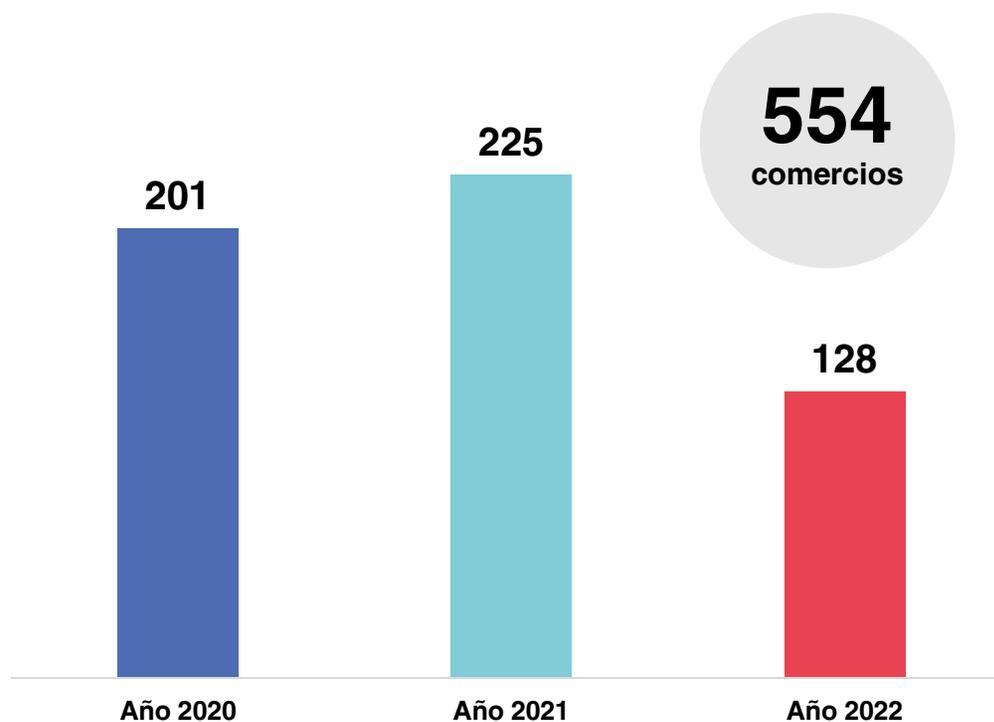


Comercios fiscalizados

2020-2022

¿Qué se fiscaliza?:

- Aplicación del Capítulo X del Reglamento D.E. N°37899-MEIC.
- Información proporcionada al consumidor sobre la garantía de los bienes y servicios.
- Ofertas, promociones y publicidad en medios digitales en épocas de alto consumo.



Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 15 de julio de 2022.

Medidas correctivas

2020-2022

Misivas informativas

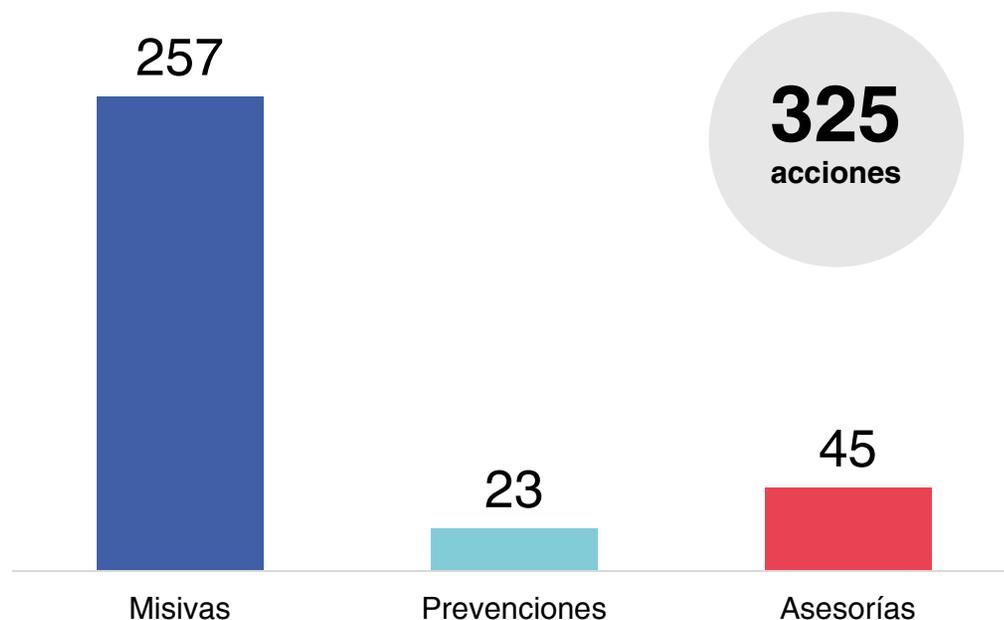
Se promueve que los comercios realicen de forma voluntaria la corrección de mercado.

Previsiones

Se ordena a los comercios la corrección de mercado en un plazo de 10 días hábiles, de previo a la interposición de una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor.

Asesorías

Se brinda capacitación a los comercios para la adecuada aplicación de la normativa.



Fuente: Observatorio de Comercio Electrónico, DECVP, MEIC. Corte 15 de julio de 2022.

Principio de Equivalencia

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



Información sobre el comerciante

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

- Nombre o razón social y documento de identidad o cédula jurídica.
- Ubicación geográfica principal.
- Domicilio social, teléfono, correo electrónico y otros puntos de contacto.
- Información el registro del nombre del dominio del sitio web.
- Cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.



Hallazgos en sitio web:

La información se encuentra **desagregada** en diferentes apartados.



The screenshot shows a website footer with four main sections: 'CONÓZCANOS', 'MI CUENTA', 'SERVICIOS AL CLIENTE', and 'CONTÁCTENOS'. Red boxes highlight specific elements: 'Acerca de' and 'Háganos una consulta' in the 'CONÓZCANOS' section; 'Términos y condiciones' in the 'SERVICIOS AL CLIENTE' section; and contact information (phone, email, WhatsApp, Facebook) in the 'CONTÁCTENOS' section. Below these, there is a 'Menú' section with 'Inicio', 'Aceites y Aromatizantes', 'Nuestros Difusores', and 'Nuestros Kits'. To the right is a 'Contacto' section with email, two phone numbers, and hours. Further right is 'Nuestras Redes' with social media icons. Red boxes also highlight 'Dónde estamos' and 'Términos y condiciones' in a lower section.

CONÓZCANOS	MI CUENTA	SERVICIOS AL CLIENTE	CONTÁCTENOS
<ul style="list-style-type: none">» Acerca de [redacted]» Háganos una consulta	<ul style="list-style-type: none">» Información del cliente» Direcciones» Pedidos» Lista de deseos	<ul style="list-style-type: none">» Comparar artículos» Política de privacidad» Términos y condiciones	<ul style="list-style-type: none">» [redacted]» [redacted]» [redacted].com» [redacted]» [redacted]

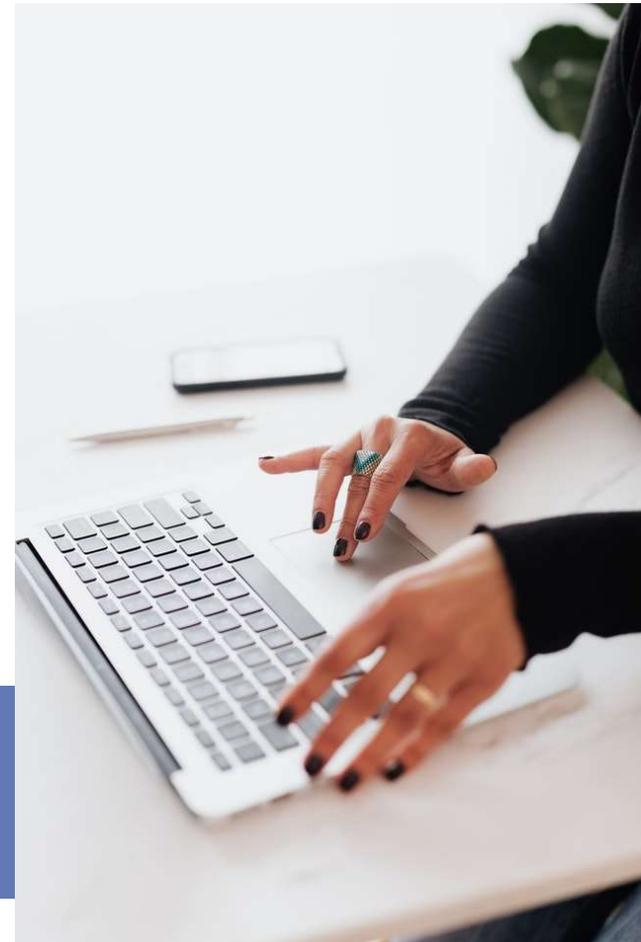
Menú	Contacto	Nuestras Redes
<ul style="list-style-type: none">InicioAceites y AromatizantesNuestros DifusoresNuestros Kits	<ul style="list-style-type: none">info@[redacted].cr+506 [redacted]+506 [redacted]Lunes a viernes: 8am a 5pm	<ul style="list-style-type: none">[redacted][redacted][redacted][redacted][redacted]

CONÓZCANOS	CONTACTO
<ul style="list-style-type: none">» Dónde estamos» Nuestra Experiencia» Transporte y envíos» Términos y condiciones	<ul style="list-style-type: none">» [redacted]

Programas de autorregulación o buenas prácticas

Si el **comerciante hace pública** su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de controversias u otro organismo, debe brindar a los consumidores métodos de fácil uso para:

- Contactar directamente al organismo.
- Verificar la membresía.
- Acceder a los códigos y prácticas de la organización.
- Utilizar cualquier mecanismo de resolución de controversias se ofrezca.



Información sobre los bienes y servicios

Es **obligación** del comerciante:

- 01** Proporcionar al consumidor **información clara, precisa y fácilmente accesible**, de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con su naturaleza.
- 02** **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.



Hallazgo en sitio web:

DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS

██████████ intenta ser lo más preciso posible. Sin embargo, ██████████
██████████ no garantiza que las descripciones de productos u otro contenido de cualquier Servicio de ██████████ sean precisos, completos, confiables, actuales o libres de errores. Si un producto ofrecido por ██████████ no es como se describe, su único remedio es devolverlo sin usar.

NO cumple con la normativa, porque no le brindan al consumidor información clara, veraz, suficiente y precisa.

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**.

- Sistema de tratamiento de las reclamaciones y los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.
- Procedimientos de pago, entrega y ejecución.
- La fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- Términos del contrato en idioma español y su duración.
- Recordatorio de la existencia de garantía legal de conformidad para los bienes.
- Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el derecho de retracto.
- Si procede, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.

Diferencias

que se debe conocer para no inducir a errores a los consumidores

Derecho de garantía	Derecho de retracto	Política de cambios
<p>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.</p>	<p>El consumidor adquiere un bien o servicio fuera del establecimiento comercial y se arrepiente de la compra, por lo que puede ejercer el retracto de la compra y recibir el reintegro del dinero.</p>	<p>El cliente desea hacer un cambio o una devolución al no estar conforme con el bien o servicio adquirido (puede aplicar en tiendas físicas y en línea).</p>
<p>Es de acatamiento obligatorio conforme lo establecido en la Ley N°7472 y su reglamento: Es un derecho irrenunciable del consumidor y una obligación del comerciante.</p>	<p>Es de acatamiento obligatorio conforme lo establecido en la Ley N°7472 y su reglamento: Es un derecho irrenunciable del consumidor y una obligación del comerciante.</p>	<p>Es voluntaria, pero en caso de que el comercio la tenga definida, es un deber informarla al consumidor de manera clara.</p>

¿Derecho de retracto o política de cambios?

DERECHO DE RETRACTO

Puedes solicitar la reversión de tu compra en un lapso de 24 horas hábiles, después de haber efectuado la compra, sí:

- El producto solicitado no ha sido recibido
- Exista algún error de cobro en la transacción, debido a fallas en el sistema de pago

Realizará la reversión de inmediato a tu tarjeta de débito o crédito, sin embargo, el tiempo para ver reflejada la transacción, dependerá de las políticas de cada banco.

En ocasiones el proceso puede tardar hasta 20 días hábiles en hacerse efectivo.

Hallazgos en sitio web 

Derecho de los consumidores de rescindir el contrato sin responsabilidad, **dentro de los 8 días hábiles siguientes** al perfeccionamiento de la venta.

Artículo 130, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

Recordatorio de la garantía

V. POLITICAS DE GARANTIA

- El periodo de garantía será de treinta (30) días, iniciando a partir de la fecha de la compra del producto y de la emisión de la factura correspondiente.

- La garantía de los productos adquiridos mediante el Sitio Web tienda.paguemenos.com se limita, única y exclusivamente, a daños y desperfectos de fábrica. Sin embargo, esta garantía quedará sin efecto en caso de que tienda.paguemenos.com compruebe:

a. El mal uso del producto por parte del cliente o terceros ajenos a tienda.paguemenos.com

b. Que los productos evidencian daño físico o alteraciones, incluyendo pero sin limitarse a desgaste, ralladuras, raspones, rupturas, golpes, aplicación de tintes, modificaciones, entre otros.

En caso de que el producto adquirido tenga alguna de las condiciones anteriores, tienda.paguemenos.com no efectuará ningún tipo de reembolso de dinero o cambio de mercadería.

30 días

¿Hábiles o naturales?

¿A partir de la fecha de compra y de emisión de la factura o a partir de la entrega del bien?

Información sobre el precio

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

Precio total:

Precio + Costes adicionales*

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

Resumen de su compra

Carrito de compras	^
Detalle del pago	v
Subtotal	\$36.91
Descuento	\$12.92
Costo de envío	\$4.25 (+\$0.55 Impuesto IVA)
Impuesto IVA	\$3.67
Total a pagar:	\$31.91 (C21,652.26)

Medio de pago

Tarjeta de crédito/débito mediante BAC 

Transferencia

Términos y condiciones

Leí y acepto los términos de uso y condiciones en este [enlace](#).

 Finalizar orden y pagar



Hallazgo en sitio web:

Se detalla cada rubro de la compra y el precio total a pagar:

- Precio
- Descuento
- Costo de envío
- Impuestos
- Total

Preselección de opciones y suscripciones

- El **comerciante debe abstenerse de seleccionar previamente** cualquier prestación, así como la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes.
- Se **prohíbe implementar mecanismos automáticos o de suscripción automática** para obtener el consentimiento del usuario final o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento.
- Se debe tener el consentimiento expreso del consumidor y en un medio constatable para respaldar la suscripción.
- Se debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones que desee incorporar al contrato.
- Se debe brindar 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.
- **Si se utilizan estos mecanismos, se considerará un engaño en la suscripción, que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.**



Hallazgo en sitio web:



¿Como le gustaría que te contactemos? ..

Whatsapp

Subscribe to our newsletter

¿Crear una cuenta?

Detalles de envío

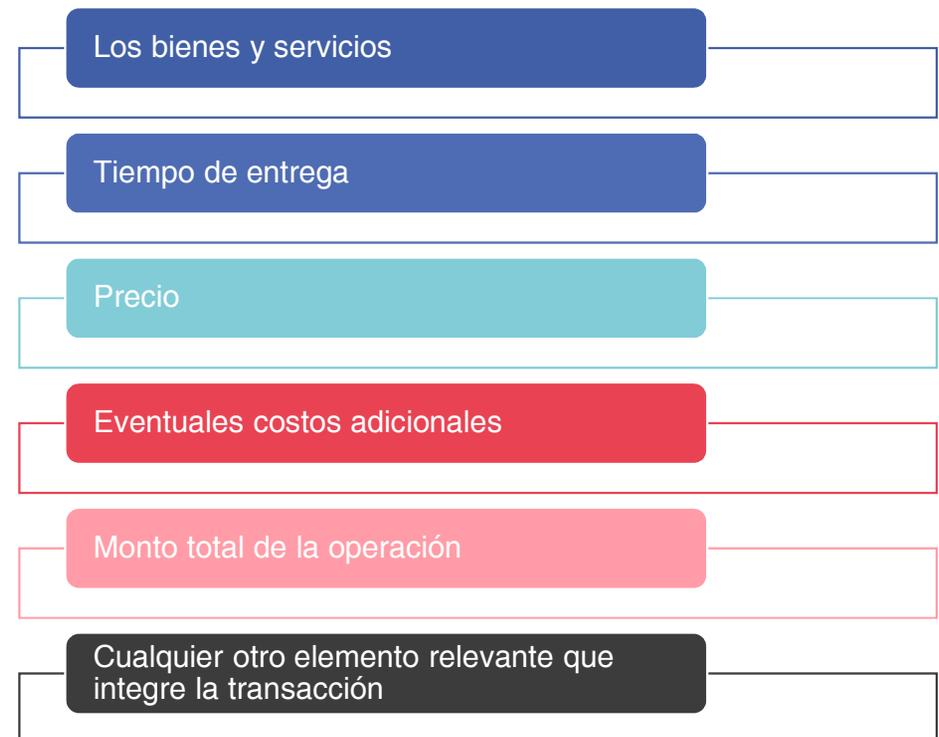
¿Enviar a una dirección diferente?

Nombre ..

Apellidos ..

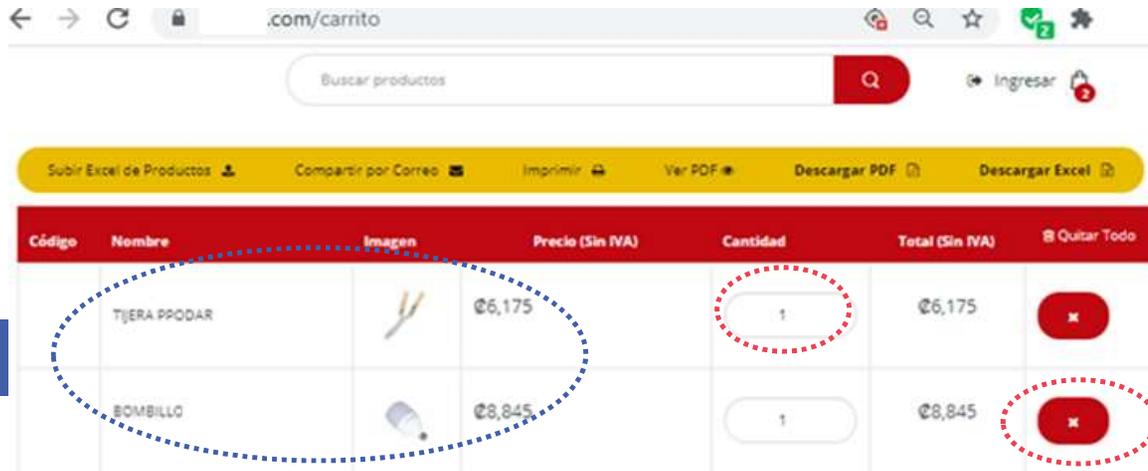
Proceso de confirmación

- 01** Se 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.
- 02** Durante el proceso se 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.
- 03** No se debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos sus términos expresamente.



01

Detalle de productos con precio unitario.



Código	Nombre	Imagen	Precio (Sin IVA)	Cantidad	Total (Sin IVA)	Quitar Todo
	TIJERA PODAR		€6,175	1	€6,175	X
	BOMBILLO		€8,845	1	€8,845	X

02

Opción de modificar cantidades y eliminar lo seleccionado.

03

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.



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

04

Resumen de la transacción.

05

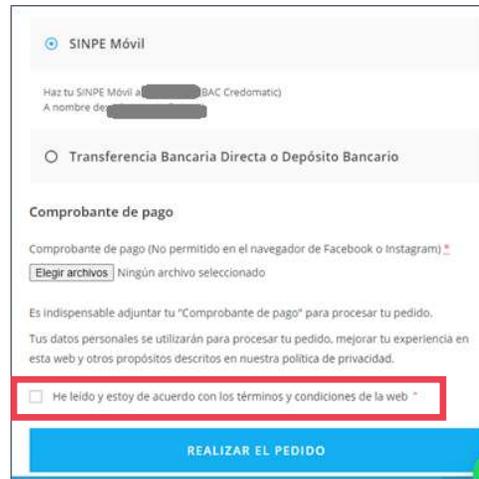
Aceptación de Términos y Condiciones de Compra al momento de efectuar la transacción

Perfeccionamiento del contrato

- Los contratos celebrados por medios electrónicos quedan perfeccionados desde que se reciba la aceptación por parte del consumidor.
- La visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen los servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna.

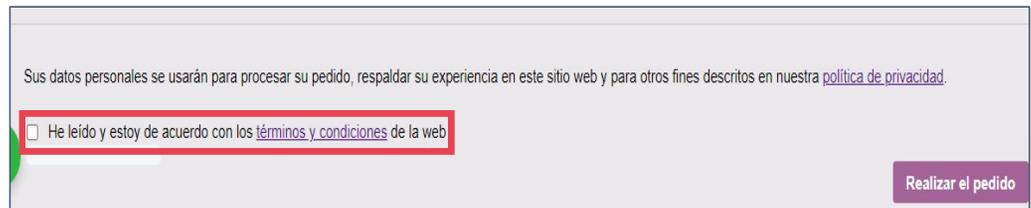
¿Cuándo se entiende que hay consentimiento del consumidor?

- ✓ Ha tenido de previo, acceso a las condiciones generales del contrato, expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.
- ✓ Ha aceptado expresamente las condiciones del contrato.
- ✓ Ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.



Hallazgo en sitio web:

Se disponen los T&C y el consumidor debe aceptarlos antes de realizar el pedido.



Comprobante o factura de compra

- 01** El comerciante está obligado a enviar al consumidor un comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción.
- 02** El comprobante puede ser enviado por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.



Hallazgo en sitio web:

Emisión de factura

Por cada compra que realice se emitirá la factura correspondiente.

Recordatorio

La factura o comprobante de compra, **al menos** debe indicar:

- Nombre, dirección exacta, teléfono y cédula de persona física o jurídica del comerciante.
- Identificación de los bienes o servicios.
- Precio efectivamente cobrado.

Artículo 100, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

Seguridad en los medios de pago

- Se deben adoptar **sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados para** garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.
- Se debe informar oportunamente:
 - ✓ Nivel de protección que se aplica a los datos entregados por los consumidores.
 - ✓ La tecnología que se esté utilizando para proteger la transmisión, procesamiento y almacenamiento de los datos financieros.
 - ✓ Nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad.



Hallazgo en sitio web:

Sí se informa al consumidor sobre la seguridad aplicada:

Los datos de su tarjeta estarán encriptados mediante el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI-DSS). Sus datos de transacción de compra se almacenan solo el tiempo necesario para completar su transacción de compra. Después de que se complete, se borrará la información de su transacción de compra.

Todas las pasarelas de pago directo se adhieren a los estándares establecidos por PCI-DSS según lo administra el PCI Security Standards Council, que es un esfuerzo conjunto de marcas como Visa, MasterCard, American Express y Discover.

Los requisitos de PCI-DSS ayudan a garantizar el manejo seguro de la información de la tarjeta de crédito por parte de nuestra tienda y sus proveedores de servicios.

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 acordados.



Plazo de entrega

- 01** El comerciante **debe respetar el plazo** para la entrega del bien o la prestación del servicio.
- 02** 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.
- 03** En caso de **no informar dicho plazo**, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las **24 horas siguientes**, de conformidad con el artículo 465 del Código de Comercio.

Hallazgo en sitio web:

Se informa el plazo de entrega y los medios utilizados para realizarla.

La tienda requiere que digite la siguiente información que es vital para procesar su pedido.

Mensaje

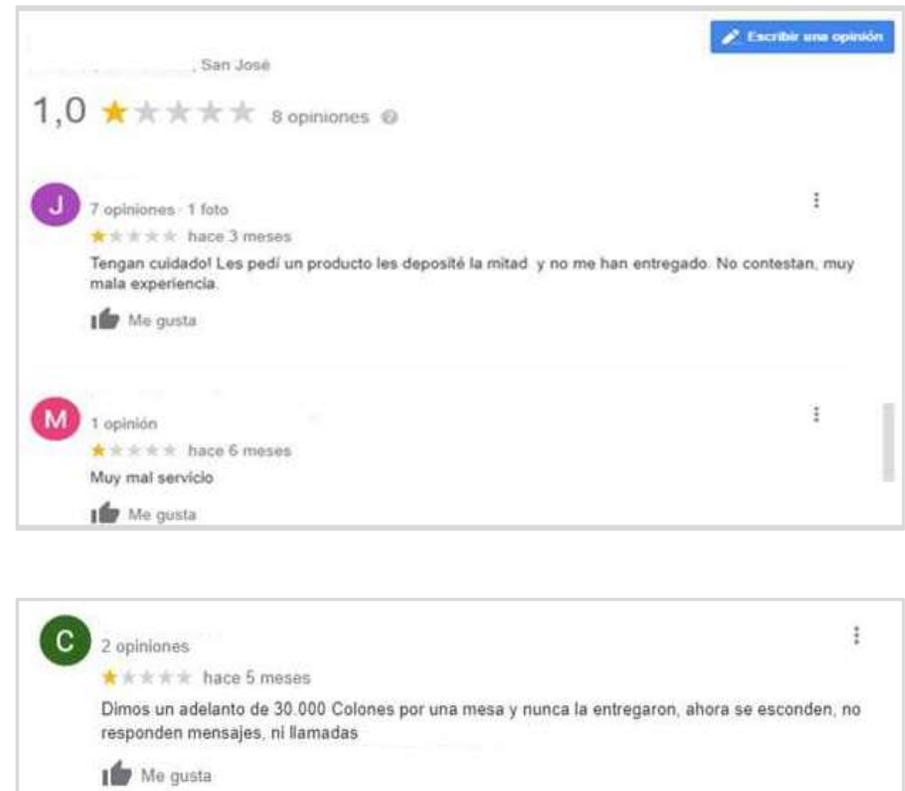
Editar ▾

B *I*    

IMPORTANTE: Las entregas se realizan de 2 a 7 días hábiles dependiendo de la ruta. Este servicio es brindado por Correos de Costa Rica y Terminales Santa María.

No se realizan las entregas de los productos adquiridos

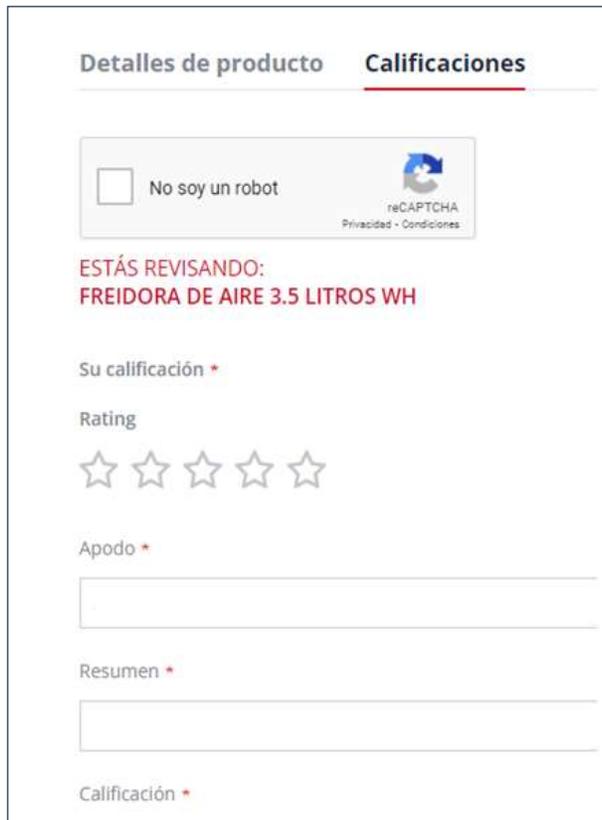
Los consumidores presentan denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor porque en un perfil de Facebook se ofrecen y comercializan productos, los consumidores cancelan por medio de transferencia bancaria o Sinpe Móvil, pero el comerciante no realiza la entrega de los productos.



Evaluaciones del consumidor

El comerciante debe establecer un **mecanismo gratuito**, transparente, de fácil acceso y utilización 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.**

¡Debe informar su existencia!



The screenshot shows a product review interface. At the top, there are two tabs: 'Detalles de producto' and 'Calificaciones', with 'Calificaciones' being the active tab. Below the tabs is a reCAPTCHA verification box with the text 'No soy un robot' and a 'reCAPTCHA' logo. Underneath, it says 'ESTÁS REVISANDO: FREIDORA DE AIRE 3.5 LITROS WH'. The form includes a 'Su calificación' section with a 'Rating' of five stars (all stars are currently greyed out). There are also input fields for 'Apodo' (nickname) and 'Resumen' (summary), and a 'Calificación' label at the bottom.



Hallazgo en sitio web:

Sí tienen un mecanismo para recibir las evaluaciones del consumidor.

Reclamaciones del consumidor

- ✓ Se 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 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.



Hallazgo en sitio web:

- Si tiene un mecanismo con opciones para la “descripción de la situación” donde el consumidor puede colocar su queja.
- **¿Qué le hace falta?** Informar los plazos razonables de respuesta y alternativas de seguimiento de la reclamación.

Contáctanos:
Use nuestro formulario de contacto para asistencia rápida y personalizada.

* Nombre Completo

Teléfono

* Email

-- Seleccione un tema --

- Estatus de mi pedido
- Pedido Incompleto / Faltantes
- Productos dañados
- Devoluciones
- Rebolsos
- Factura
- Otro Tema

-- Seleccione un tema --

* Comentarios / Descripción de problema

CONTÁCTANOS

¿Necesitas más ayuda?
Queremos escuchar de ti.

Ponte en contacto con nosotros.
De Lunes a Viernes
de 08:00 a 18:00 hrs.
Teléfono: 506 [redacted]
info@[redacted].com
Te contactaremos entre 24 y 48 horas.

Reglas para realizar publicidad

- ✓ La publicidad y el mercadeo que se efectúen, deben ser **claramente identificables** como tales.
- ✓ Deben detallar la empresa en cuyo nombre se realizan. **No hacerlo pueda resultar engañoso.**
- ✓ Se debe garantizar que cualquier publicidad o mercadeo **sea consistente con sus características, acceso y uso reales de los bienes y servicios.**
- ✓ Deben informar el **precio final** (incluidos todos los rubros que lo componen) de manera que no se tergiverse el costo total.

Hallazgos en sitios web:

 Uso de publicidad comparativa.



 Se indica el precio anterior y el precio de oferta.

Productos en promoción			
			
Escala Serie International	Bata	Identificador de maleta	Adorno mini taza
₡ 129 ¹¹ IVA \$ 38 ⁷³ IVA	₡ 80 ⁴⁸ IVA \$ 24 ¹⁴ IVA	₡ 11 ³⁷ IVA \$ 8 ⁵³ IVA	₡ 17 ⁹² IVA \$ 15 ²³ IVA

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)

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.



Protección de los datos personales

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.
-  Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

Recordatorio:

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



Hallazgo en sitio web:

Sí se le informa al consumidor las políticas de la empresa sobre la protección de datos.

Políticas de Privacidad.

Estas políticas de privacidad forman parte del portal web [www.██████████.co.cr](#) (en lo sucesivo el "Portal")

██████████ se compromete a asegurar la privacidad de la información personal obtenida a través de sus servicios en línea, en concordancia con lo establecido en la Ley de Protección a la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y/o cualquier normativa de protección de datos vigente o que pueda resultar vigente. No obstante, se sugiere leer la normativa descrita a continuación para entender el tratamiento de los datos proporcionados. Con el hecho de que el Usuario ingrese al Portal, el Usuario reconoce, está de acuerdo y da su consentimiento informado para que ██████████ Rica pueda mantener y conservar en sus archivos para sí la Información Personal

1. ¿Quién es la persona que recaba sus Datos Personales?
El responsable de recabar la información de los Usuarios es ██████████ S.A. (en lo sucesivo ██████████ Rica") con domicilio en Autopista Próspero Fernández ██████████ San Rafael de Escazú, Costa Rica.
2. ¿Qué Información Personal vamos a recabar?
 - Nombre completo.
 - Fecha de nacimiento (día/mes/año).
 - Género.
 - Domicilio de entrega de productos.
 - Correo electrónico.
 - Número celular.

Correos no deseados

- 01** No deben **enviarse comunicaciones** por cualquier medio electrónico; cuando **no han sido previamente solicitadas por los consumidores**.
- 02** Se deben desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por parte de los consumidores para otorgar o no el consentimiento de recibir mensajes comerciales.
- 03** Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos **sin el consentimiento previo del usuario** o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación, **corresponde a una comunicación no solicitada**.

Recordatorio:

Ley General de Telecomunicaciones y Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación.



Hallazgo en sitios web:

Ejemplo de **incumplimientos** en opciones pre seleccionadas para envío de publicidad:

Carrito > Información > Envíos > Pago

Información de contacto ¿Ya tienes una cuenta? Iniciar sesión

Enviarme novedades y ofertas por correo electrónico

Suscríbete a nuestro boletín de ofertas especiales

¿Enviar a una dirección diferente?

Notas del pedido

Si usted requiere una **factura electrónica** como respaldo de gasto comercial ante Hacienda, por favor indíquelo aquí, e incluya su cédula (opcional)

Principales hallazgos

Fiscalizaciones 2020-2022

- ▶ **Falta de información del comerciante:** nombre o razón social, documento de identidad o cédula jurídica, domicilio social.
- ▶ **Falta de información sobre la transacción:** derecho de retracto, tratamiento de las reclamaciones, condiciones de la garantía legal de los bienes y servicios .
- ▶ Falta u omisión de información respecto a la **protección de datos personales**.
- ▶ **Opciones preseleccionadas** para suscripción de publicidad.
- ▶ No se informa el **precio anterior o el beneficio** ofrecido en las ofertas.
- ▶ No se proporciona toda la información sobre **restricciones de las ofertas y promociones**.
- ▶ **Uso de publicidad comparativa** sin estudios o fundamentos.
- ▶ **Falta de claridad en la información** al mezclar la garantía con otras políticas de la empresa.



Patrones Oscuros

En el comercio electrónico

3

Patrones oscuros

Estrategias que utilizan aplicaciones y sitios web de compras para **tratar de influir en el comportamiento de las personas** para que estas compren más, por ejemplo:

- ✓ Acciones forzadas obligan al usuario para concluir su compra “registra una cuenta o suscríbete al boletín informativo”
- ✓ Opciones ocultas. Para continuar con la compra, sugiere guardar la información personal.

Guardar mi información y consultar más rápidamente la próxima vez

Continuar con envíos Volver al carrito

Carrito de compras

 **Blusa amarilla camisera (Talla: L)**
(LA31M04)
Precio unitario: ~~¢17,800.00~~ - ~~¢3,560.00~~ (20%)
Precio final: ¢14,240.00

¿Tienes un cupón de descuento?

INICIA SESIÓN PARA APLICARLO

¡ENTÉRATE DE TODO
antes que los demás!

Suscríbete y recibe 10% de descuento en tu primera compra.

[Leer Bases y Condiciones](#)

INGRESA TU EMAIL

SUSCRIBIRME 

Patrones oscuros

- ✓ Desviar la atención o desorientar a los consumidores para disuadir o guiar una decisión en particular al hacer preselección de productos mas costosos.

Destacados

			
Vestido Celeste ₡24,900 ⁰⁰	Crop Floral ₡21,900 ⁰⁰	Enterizo Celeste ₡28,900 ⁰⁰	Momjeans Destroyed ₡33,900 ⁰⁰

Otros productos más vendidos en Jackets y Abrigos

					
Cardigan Mocha ₡22,900 ⁰⁰	Suéter Lila Básico ₡19,900 ⁰⁰	Suéter Verde Cuello V ₡19,900 ⁰⁰	Abrigo Mostaza con botones ₡24,900 ⁰⁰	Abrigo Rosado ₡23,900 ⁰⁰	Suéter Verde Tejido ₡18,900 ⁰⁰

Patrones oscuros

- ✓ Afirmaciones dudosas.
- ✓ Testimonios de origen incierto.
- ✓ Frases de urgencia o fecha límite de la “oferta” o de “regalías” influyen en la toma de decisiones.

Comentarios de nuestros clientes

¡Cientos de personas nos eligen y por muchas razones!

DAFNE FACEBOOK ★★★★★ Si pudiera darles más de 5 estrellas lo hago! Excelente servicio, mercadería preciosa y una muy buena atención. Más que excelentes!	PRISCILA FACEBOOK ★★★★★ Muy satisfecha por el pedido, me encanto. La verdad fueron muy amables a la hora de comunicarme con ustedes. Son una gran tienda que le brindan a sus clientes la mejor atención. Muchas gracias!	MIGUEL FACEBOOK ★★★★★ Muy bueno, calidad. El pedido me llegó en un día después de ser enviado. En perfecto estado y a como lo pedí. ¡Calidad! Recomendado
---	--	--

PRODUCTOS DE MÁXIMA CALIDAD

Todos los productos ofertados en nuestra página web son de la mayor calidad existente en el mercado.

¡POR TIEMPO LIMITADO!
Loción GRATIS
POR LA COMPRA DE
CUALQUIER PERFUME

COMPRAR

Patrones oscuros

- ✓ Suscripciones para recibir beneficios o información.
- ✓ Uso de frases como: no te pierdas los descuentos, compra en línea 24/7, ofertas por tiempo limitado, ofertas especiales, etc.
- ✓ Acciones forzadas obligan al usuario para recibir publicidad al registrar una cuenta o suscribirse algún “boletín informativo”.

Licra-Enagua Corta

Código: COEN-001

Cantidad: 3 Artículos

Advertencia: ¡Últimos artículos disponibles!

COMPRA EN LÍNEA
24/7
¡HAZ CLICK AQUÍ!

¡No te pierdas los descuentos!
COMPRAR

REGÍSTRATE

Completa tus datos para recibir todas las novedades y ofertas exclusivas

Suscríbete a nuestra lista de correo 

-10% en tu compra
EN TODA LA TIENDA
COMPRAR

Ofertas especiales! Aprovecha nuestros descuentos!

QUIERO VER Y COMPRAR YA! VÁLIDOS POR TIEMPO LIMITADO

Denuncias

ante la Comisión Nacional del Consumidor

4



¿Qué denuncian los consumidores?

- Incumplimiento a las políticas publicadas en un sitio web para servicio de transporte denominado “día siguiente”.
- **El comercio indica en su página web que se compromete a transportar los paquetes de Miami a Costa Rica en un plazo de 24 horas hábiles, pero entrega el producto en un plazo diferente.**

La empresa señala que el **plazo de 24 horas hábiles** para el transporte a Costa Rica, **empieza a correr a partir de que el producto se recibe en su casillero en Miami y no a partir de la compra** por parte del consumidor.

¿Se considera información engañosa?

La consumidora realiza la compra el **25/11**

El producto llega al casillero del comercio en Miami el **28/11**

El producto llega a C.R. el **30/11**

Criterios de la CNC

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

- ¿Qué se le informa al consumidor en las condiciones del servicio?:

"La compañía se compromete a transportar los paquetes de Miami a Costa Rica, en un término de 24 horas hábiles para el servicio"

- La cláusula no indica a partir de qué momento se debe tener por iniciado el plazo de las 24 horas.
- Por el servicio ofrecido, el **plazo es un elemento determinante** para la decisión de consumo del consumidor.

- NO informar de manera clara, veraz y oportuna el plazo, genera confusión en el consumidor.
- Se **declara con lugar la denuncia** por incumplimiento de contrato y falta de información.
- Se **impone una sanción de ₡2.576.500**

RECORDATORIO

Veraz: información verídica, transparente y sin ocultamientos parciales o sesgos.

Oportuna: se debe hacer en tiempo y cuando conviene para la decisión de consumo.



¿Qué denuncian los consumidores?

Utilización de frases de la publicidad sin ser objetivamente verificables

- “Calidad Premium”
- “La mejor calidad”
- “Calidad garantizada”
- “Producto 5 estrellas”
- “Los mejores precios”

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.

Reclamaciones

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

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.

Denuncias presentadas ante la CNC

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Materia	2020	2021	2022
Garantía	854	1380	1700
Contrato	1007	1697	1654
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	128	586	77
Tarjetas de crédito	51	32	32
Ventas a plazo	69	6	11
Derecho de retracto	13	29	19
Comercio electrónico	S.i.	8	26
Otros*	73	126	268
Total general	2195	3864	3787

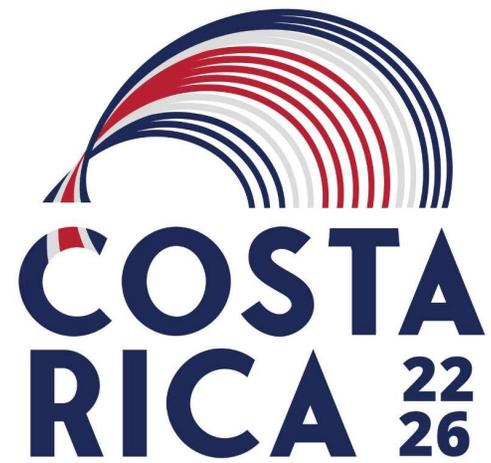
Fuente: Información del CRM al I semestre 2022. *Otros incluye factura, retiros de mercado, comercio electrónico, ley de usura, acoso u hostigamiento para la cobranza, normas de calidad y reglamentaciones técnicas, especulación, discriminación de consumo y sin clasificación. En el total presentado en esta tabla, se excluyen las denuncias que no corresponden (Art. 149) Rechazo Adportas: 761 (2020), 2079 (2021) y 891 (2022).



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.



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