

# Fiscalización Comercio Electrónico

Agosto – Setiembre, 2021

**Observatorio de Comercio Electrónico**

Dpto. de Educación al consumidor y Ventas a Plazo

Dirección de Apoyo al Consumidor





## Marco legal

**Constitución  
Política**

Artículo 46

**Ley N°7472**

Ley de Promoción de la  
Competencia y Defensa Efectiva  
del Consumidor

**Reglamento D.E.  
N°37899-MEIC**

Reglamento de la  
Ley N°7472  
**-Capítulo X-**



## Marco legal

### Constitución Política

“Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; **a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.** El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos”

---

### Ley N°7472

Artículo 32: Derechos del consumidor  
Artículo 34: Obligaciones del comerciante

---

### Reglamento D.E. N°37899-MEIC

#### Capítulo X, artículo 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.

# Protección al consumidor en el contexto de Comercio Electrónico

## Capítulo X\*

### Reglamento D.E. N°37899-MEIC

- 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.

\*(Así adicionado en capítulo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017).

## Metodología

1

Se seleccionaron **20** empresas que comercializan sus bienes y servicios a través de plataformas digitales y poseen “Carrito de Compra” para realizar compras digitales.

2

Se procedió con la **fiscalización de los sitios web** de comercio electrónico y su cumplimiento con la normativa vigente.

3

Se aplicó la plantilla de Comercio Electrónico de manera individual por empresa y se procesa la evaluación en la Base de Datos General de Comercio Electrónico.

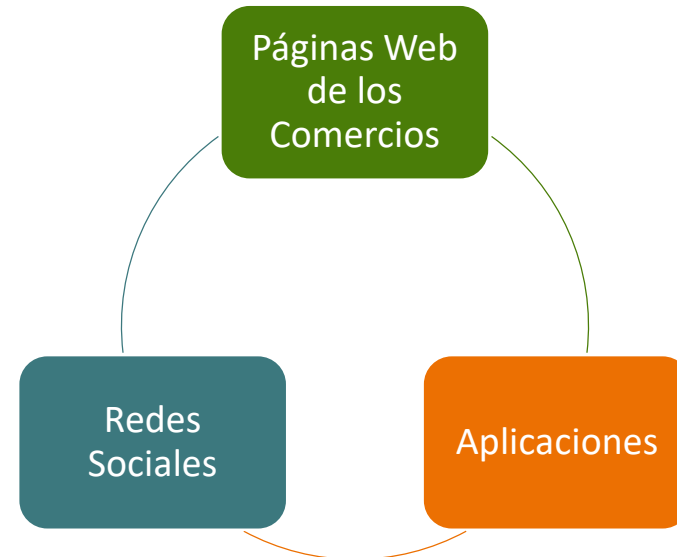
4

Según los resultados se elaboran las misivas informativas y/o correctivas con la detección de incumplimientos y se envían a los comercios correspondientes.



## Mecanismos digitales fiscalizados

-Entrelazan y redireccionan información por otras plataformas digitales-

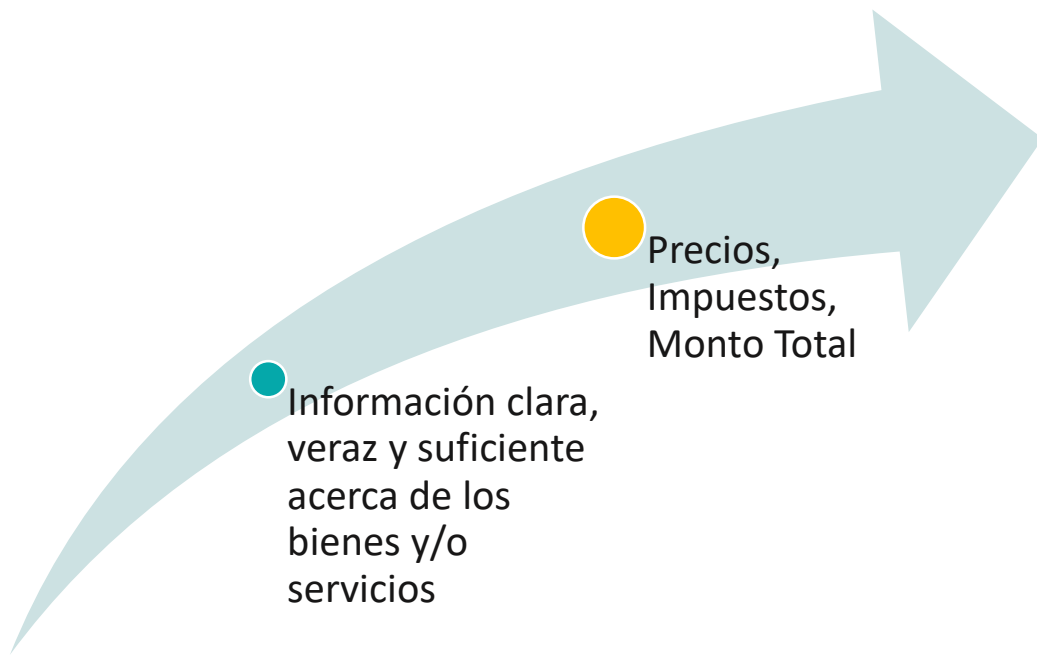


De manera integral se fiscaliza la publicidad de ofertas y promociones que entrelazan en las plataformas digitales.



# Empresas fiscalizadas según actividad comercial

Variedad de **catálogos de bienes y servicios** según rama comercial, **se verifica** que posean:



EMPRESAS SEGÚN TIPO DE COMERCIO	
Tienda de Equipo Electrónico	7
Zapatería	5
Almohadas, Sábanas, Edredones y otros	1
Boutique	1
Ferretería y Herramientas Industriales	1
Mueblería	1
Tienda de Electrodomésticos	1
Tienda de Equipos de Belleza	1
Tienda de Ropa y Artículos de Belleza	1
Tienda de Ropa y Zapatos	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

## Variables analizadas

- ✓ Información sobre los bienes y servicios, el 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 consideran:

Publicidad

Derecho de garantía

Derecho de retracto



# Principales resultados

# 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.

# Resultados

## Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

Requisitos de Información	Ubicación geográfica principal	Nombre o razón social	Documento de identidad o cédula jurídica	Domicilio social	Teléfono	Correo Electrónico	Información adecuada del registro del nombre del dominio
<b>Cantidad de Comercios que cumplen</b>	15	16	4	2	20	19	13
<b>Cantidad de Comercios que NO cumplen</b>	5	4	16	18	-	1	7

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la fiscalización.

# Resultados

## Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

### 1. Ubicación geográfica

75% sí la informó - 25% NO.

### 2. Nombre o razón social

80% sí la informó - 40% NO.

### 3. Documento de identidad o cédula Jurídica

40% sí la informó - 80% NO.

### 4. Domicilio social

10% sí la informó - 90% NO.

### 5. Correo electrónico

95% sí la informó - 5% NO.

### 6. Información adecuada del registro del nombre del dominio

65% sí la informó - 35% NO.



**100%**

Informa números de teléfono.

# 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.

## Objetivo

El consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada

# Resultados

## Información sobre los bienes y servicios

Detalle del tipo de bienes comercializados con la información proporcionada, así como alguna información faltante:

BIENES Y SERVICIOS	TIPO DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA	ALGUNA INFORMACION FALTANTE
<b>Artículos para el Hogar</b>	Imagen – Marca – Precio	País de Origen
<b>Cosméticos</b>	Aromas – Colores – Filtros Protector Solar	País de Origen, Ingredientes, Alergénicos
<b>Electrodomésticos, Equipo Electrónico</b>	Imagen – Marca – Peso - Dimensiones – Modelo – Voltaje – Precio	País de Origen
<b>Juguetes</b>	Imagen – Marca – Detalle del producto y funcionamiento – Precio	País de Origen y Reglamento Técnico Específico
<b>Muebles</b>	Imagen – Tipo de Madera o Material – Peso -Dimensiones - Precio	País de Origen
<b>Ropa, Zapatos</b>	Imagen – Marca – Talla – Color - Composición Material – Precio	País de Origen y Reglamento Técnico Específico

# 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.

# Resultados

## Información sobre la transacción

### Incumplimientos más frecuentes:

- Falta de sistema de tratamiento de las reclamaciones
- Omisión de informar acerca del derecho de retracto

### 1. Sistema de tratamiento de las reclamaciones

95% sí informó - 5% NO.

### 2. Procedimientos de pago, entrega y ejecución

100% sí informó.

### 3. Fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio

80% sí la informó - 20% NO verificable.

### 4. Términos del contrato en idioma español

100% sí informó.

### 5. Condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto

70% sí la informó - 20% NO -30% mal planteado

### 6. Recordatorio de la existencia de garantía legal de los bienes

5% sí la informó - 65% NO - 30% mal planteado.

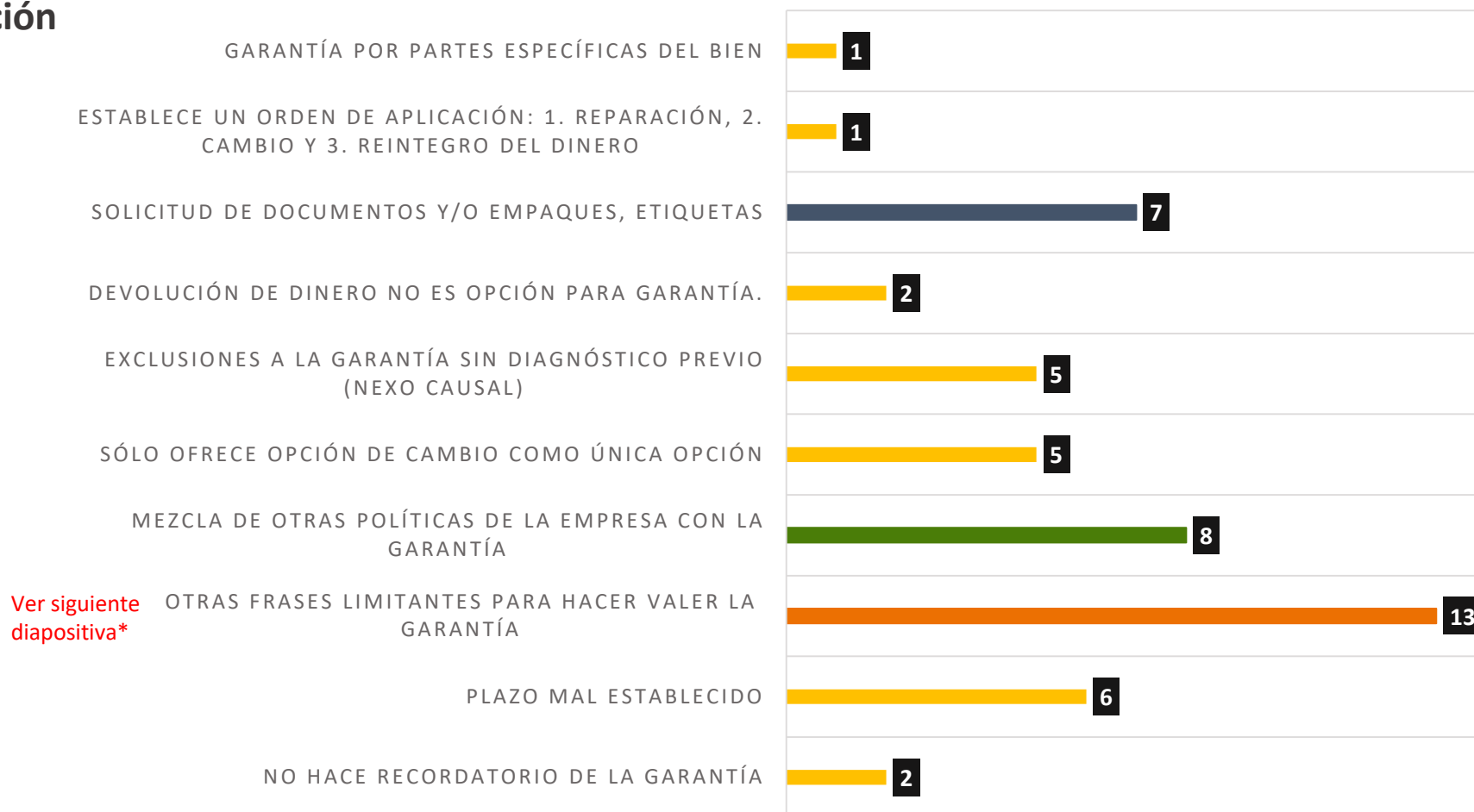


# Resultados

## Información sobre la transacción

Algunos tipos de incumplimientos respecto al recordatorio de la Garantía de los Bienes y/o Servicios:

### TIPOS DE INCUMPLIMIENTOS EN RECORDATORIO DE GARANTÍA LEGAL DE LOS BIENES



Ver siguiente diapositiva\*

# Resultados

## Información sobre la transacción

“Otras frases limitantes para hacer valer la garantía”:

- "Nosotros no garantizamos que recibiremos tu devolución",
- "Producto no deber haber sido usado",
- "Hay algunos productos que pudieran tener garantía y posibilidad de reembolso",
- “Revisión técnica cuenta el lapso va de 1 a 20 días hábiles a fin de determinar si la garantía es valedera o no",
- "Términos de Devoluciones: Aceptamos devoluciones de los productos en caso de que se encontraran defectuosos al arribar al destino. Debes notificarnos dentro de las primeras 24 horas a partir del momento en que recibes tu pedido. (...) No se hacen devoluciones de dinero, todo producto defectuoso que deba ser reemplazado dentro del período de garantía se reemplazará por el mismo producto. La devolución aplicará siempre que se pueda demostrar que el artículo estaba defectuoso al momento del arribo o que no era el artículo correcto (...)",
- "No se realizan devoluciones de dinero a clientes, si su producto tiene algún defecto de fábrica por favor comuníquese con la empresa para darle una solución“.

# 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.

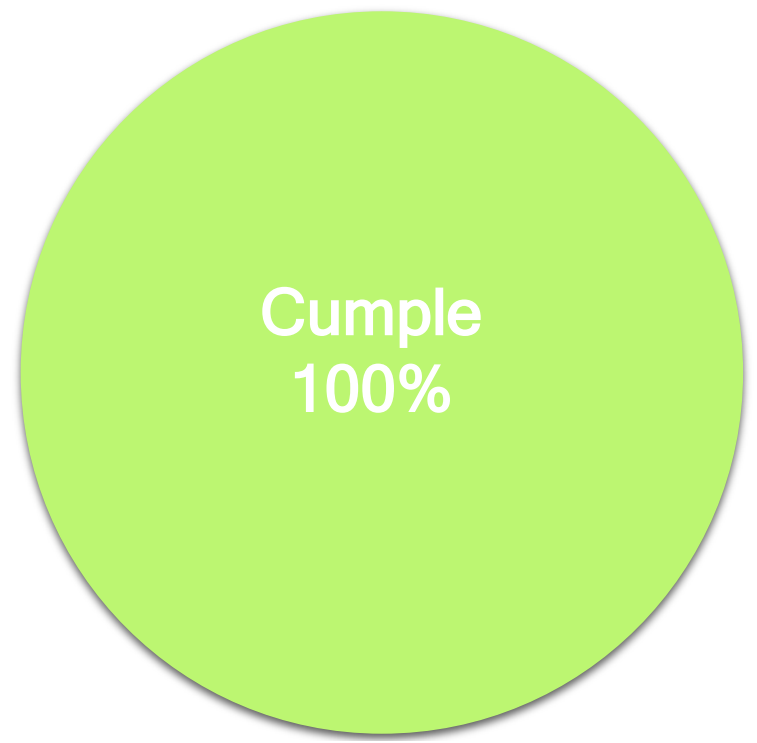
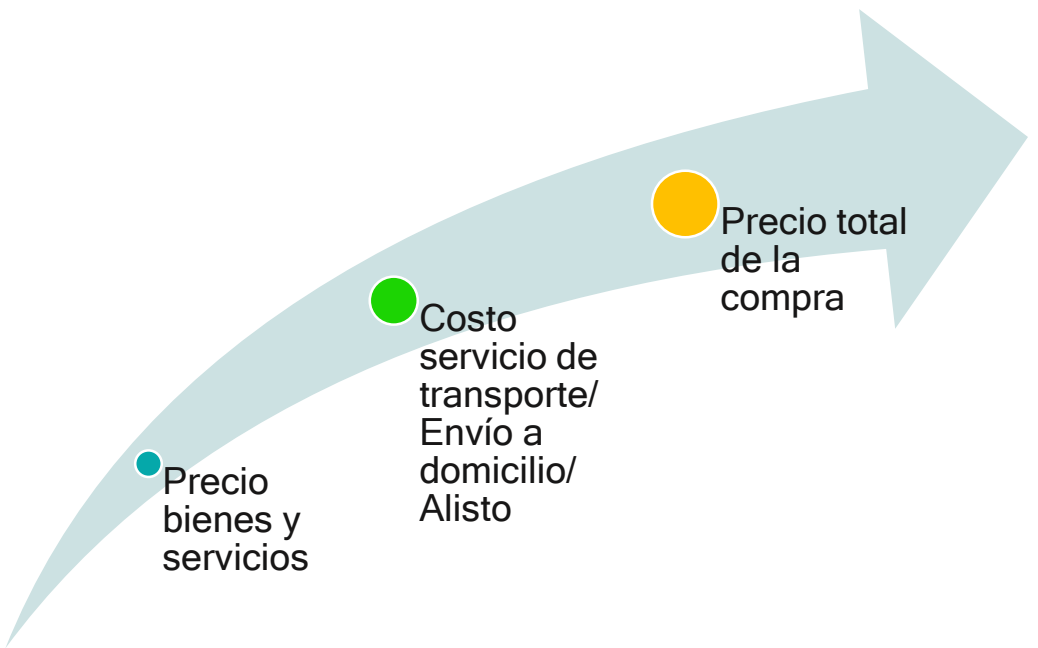


Se debe brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.



# Resultados

## Información sobre la transacción



Porcentaje de cumplimiento

# 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.**

# Resultados

## Perfeccionamiento de contrato

Pasos para llevar cabo el perfeccionamiento del contrato	Porcentaje de sitios que cumplen	Porcentaje de sitios que NO cumplen	No verificable
Acceso previo a términos y condiciones (T&C) de compra -claros y comprensibles-	90%	10%	-
Realiza la <b>aceptación de los T&amp;C previo a la compra</b>	55%	15% <b>no</b> lo dispone como opción	30% no verificable*
Posee la opción de <b>almacenamiento digital y/o impresión de los T&amp;C</b>	-	100% <b>no</b> posee la opción	-

\* Información no verificable, solo accesible a usuarios/consumidores registrados en plataformas de comercios.

# 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, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.



# Resultados

## Seguridad en los medios de pago

**01** **Certificadora Sistemas de Seguridad**  
25% sí lo informó - 20% NO verificable.

**02** **Seguridad de los medios de pago y tecnología utilizada**  
60% sí lo informó – 40% NO verificable.

**03** **Nivel de Protección y Limitaciones Seguridad Datos**  
25% sí lo informó – 75% NO verificable.



# Resultados

## Seguridad en los medios de pago

Ejemplo 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):

### Políticas de Seguridad

██████████.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 al Cliente. Los datos entregados por el Cliente o recolectados en nuestra página web, se usarán 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.

██████████.COM no intercambia datos de Clientes o visitantes con otras compañías. Los datos y/o informaciones referentes a tarjetas de crédito serán manejados solamente por el Banco BNCR, por lo que nuestro servidor no capturará dichos datos, y sólo registrará los datos del Cliente y de la operación de venta realizada.

██████████.COM garantiza a los Clientes que la información trasegada se mantiene privada y que cuando accede a WWW.██████████.COM estará en un Sitio Web seguro.

## Verificado

### Sitio seguro por GoDaddy.com

Este sitio web está protegido con un certificado de servidor web GoDaddy.com. Las transacciones del sitio están protegidas con cifrado de capa de sockets seguros (SSL) de hasta 256 bits.

#### Control de dominio verificado

GoDaddy.com ha verificado que el titular del certificado controla el dominio ██████████.com.

#### Nombre del sitio

██████████.com

#### Estado del certificado

Certificado es válido (23/01/21 13:34 a 24/02/22 13:34).



SSL estándar

[GoDaddy Repositorio](#)

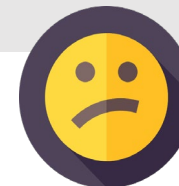
# Reclamaciones del consumidor

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**.

## Resultados

**Sólo 1** de los comercios fiscalizados **posee un mecanismo gratuito y transparente** para recibir quejas y reclamaciones de los consumidores. Sin embargo, no informa los medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento a su reclamación.



# Evaluaciones del consumidor

Artículo 260, Reglamento a la Ley N.7472

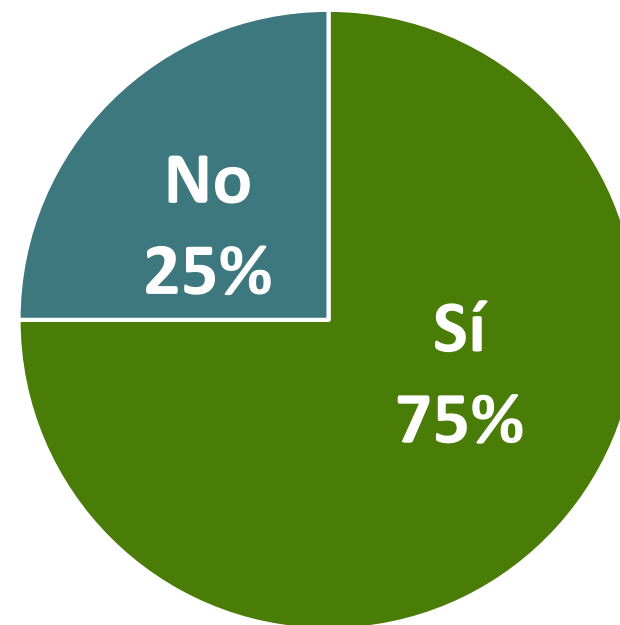


El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para **recibir y publicar las evaluaciones**, tanto positivas como negativas, **que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido.**



El mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor y se deberá informar su existencia.

## Resultados



**Porcentaje de cumplimiento**



# Resultados

## Evaluaciones del Consumidor

Ejemplo de como los **comerciantes informan al consumidor del mecanismo empleado para las evaluaciones:**

Descripción      **Reviews**

---

Se el primero en hacer review sobre "Balanza Inteligente Nexxt con Wifi"

**0.0**  
overall

★★★★★	0
★★★★☆	0
★★★☆☆	0
★★☆☆☆	0
★☆☆☆☆	0

**Tu puntuación**      ☆☆☆☆☆

**Tu review**

**Name \***

**Email \***

**Añadir review**

# 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. 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 74 72 y el presente reglamento.

## Objetivo

Garantizar que la publicidad o mercadeo de bienes o servicios sea consistente con sus características, acceso y usos reales.

# Resultados

## Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

Ejemplos de incumplimientos en publicidad y mercadeo de bienes ofrecida por comerciantes:

🕒 Ofertas por tiempo limitado

### Incumplimiento:

Comercio posee una pestaña de nombre **“Ofertas por tiempo limitado”**: sin embargo, al ingresar a la pestaña no se localiza el plazo de vigencia de la oferta.



OFERTAS, Ofertas por tiempo limitado, Sillas Sharkoon, Sillas y escritorios

Silla Sharkoon El Brus 1

☆☆☆☆ (0)

- Material: Espuma de poliuretano
- Base: Metálica
- Peso que soporta: 120kg
- Colores: Negro con rojo , Negro con azul y Negro con Gris

SKU: n/a

₡99,000 ~~₡125,000~~

Seleccionar opciones

Agregar a la Lista de deseos

Compare



OFERTAS, Ofertas por tiempo limitado, Sillas Primus, Sillas y escritorios

Silla Gamer Primus Thronos 100T

★★★★★ (1)

- TIPO DE BASE: METAL RESISTENTE DE COLOR NEGRO.
- CAPACIDAD DE CARGA MÁX. 120Kg.
- TIPO DE REPOSABRAZOS 2D

SKU: n/a

₡105,000 – ₡115,000

Seleccionar opciones

Agregar a la Lista de deseos

Compare

# 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.

# Resultados

## Protección de los datos personales

**a**

### Medidas de Seguridad Base de Datos

40% sí lo informó - 60% no es verificable.

**b**

### Nivel de Protección que otorgan a los datos personales

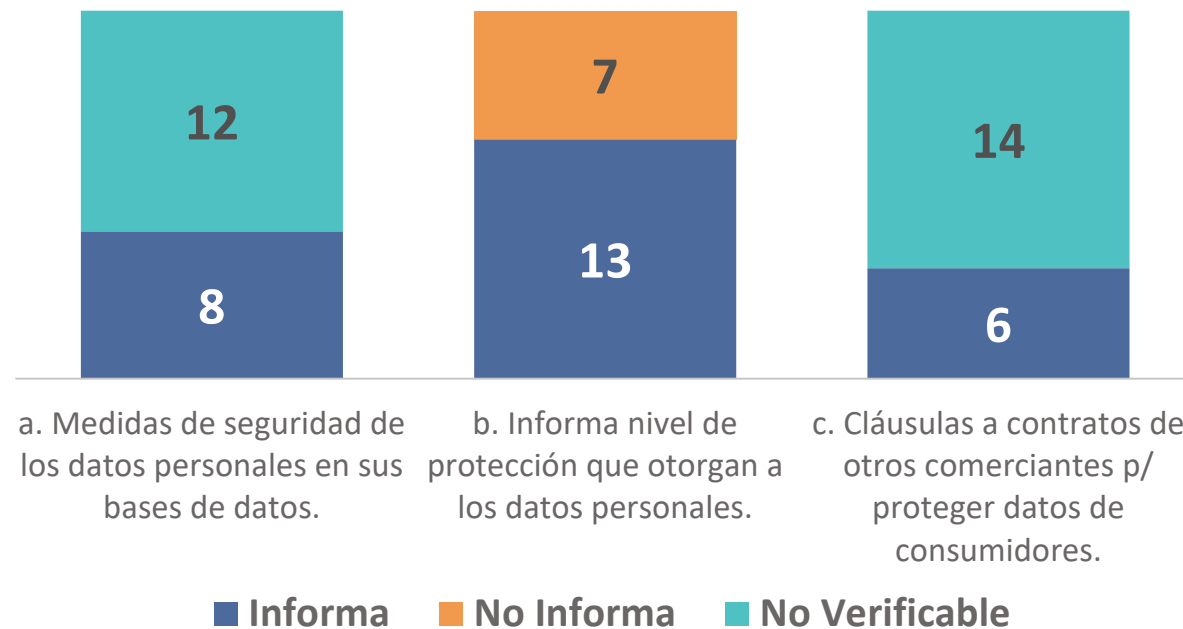
65% sí lo informó – 35% NO.

**c**

### Cláusulas a contratos de protección de confidencialidad de datos

30% sí lo informó – 70% no es verificable.

## PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES





# 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.**

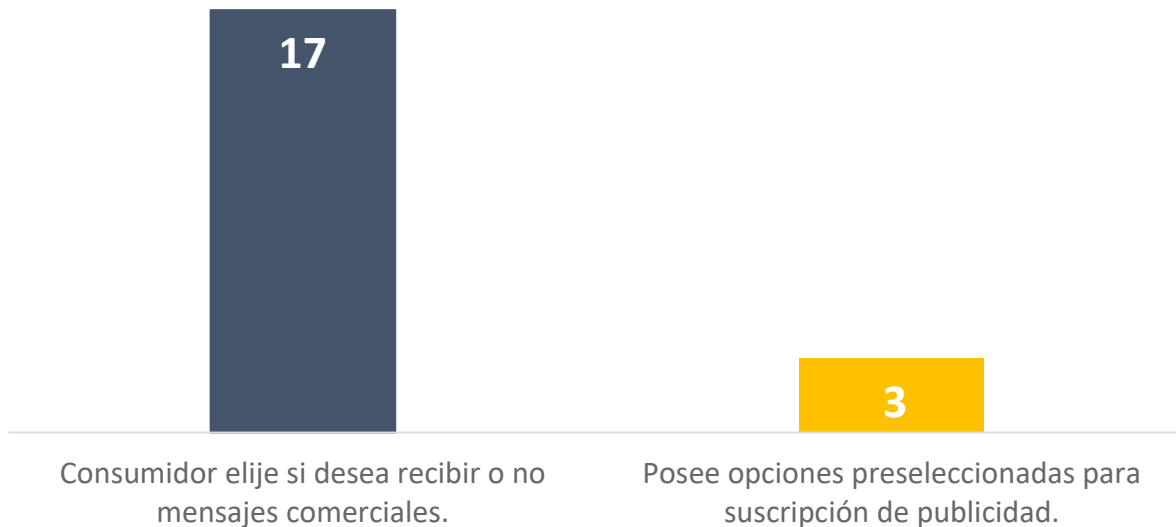
Se establece en la **Ley General de Telecomunicaciones** y el **Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación.**

# Resultados

## Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

Ejemplos de incumplimientos en opciones pre seleccionadas para envío de publicidad:

### Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores.



Suscríbete a nuestro newsletter

Suscríbete a nuestro boletín

¿Crear una cuenta?

¿Enviar a una dirección diferente?

Subscribe to our newsletter

¿Crear una cuenta?

# Conclusiones

- Los comercios analizados en el presente estudio, poseen una diversidad de categorías de bienes, siendo que cada producto posee su propia pestaña o Sku donde se detalla información relevante como características, dimensiones, precios, valoraciones, entre otros. Siendo que se evidencia el interés del comerciante en brindar información suficiente acerca de los productos ofrecidos, sin embargo, en algunos casos hay falta u omisión de información respecto a reglamentos técnicos de ciertos productos.
- Es importante señalar, que hay casos, en donde un solo comercio posee distintas páginas web con nombres diferentes, comercializando a veces los mismos productos y en otros casos adicionando otras categorías diferentes a su giro comercial. Dicha situación hace que exista mayor amplitud de sitios web a fiscalizar, de verificar **que los datos del comerciante sean informados de manera adecuada, así como la información de los bienes y/o servicios comercializados**.

Es frecuente que los comercios hagan uso de diversas herramientas digitales a la vez, interactuando el mismo sitio web del comerciante con varias redes sociales, aplicaciones como Messenger, WhatsApp y YouTube. Siendo cada vez más profunda la interacción del consumidor con la experiencia de compra, teniendo en algunos casos información desagregada que pueda crearle confusión al adquirir los bienes y/o servicios. Lo anterior expuesto, hace requerir a los consumidores acceso a recursos tecnológicos para poder poseer información suficiente tanto del comercio como de las compras que vaya a realizar.

Se observa que **la información del comerciante también se encuentra de manera desagregada en las plataformas digitales, la práctica de utilizar solo el nombre comercial es la más habitual**. En algunos casos para lograr visualizar la identidad del comerciante como su razón social o cédula jurídica, esta es encontrada solo en información para la realización de depósitos o transferencias bancarias o incluso cuando ya ha realizado la compra se encuentran dichos

datos en la factura comercial.

Es importante que esta información del comerciante, según lo establece la normativa: es informar acerca del nombre o razón social, documento de identidad o cédula jurídica, domicilio social, teléfono, correo electrónico, entre otros. En este sentido y para un amplio porcentaje de comerciantes se estaría incumpliendo con el principio fundamental que tienen los consumidores, al acceso de una información clara y oportuna.

Para realizar las compras en los sitios webs, los comercios ponen a disposición del consumidor si desean registrarse como usuarios o realizar compras únicamente como invitados. En los casos que se deba registrar como un usuario de la plataforma del comercio, no se puede verificar cierta información como precio final de la compra, otros montos como pagos de transporte, la aceptación expresa de términos y condiciones de compra, entre otros.

- Se encontró información equívoca acerca de las garantías de los bienes, principalmente a la solicitud de empaques y documentos, al plazo de vigencia de la garantía, a los procedimientos para hacer valer la garantía, así como como la mezcla de políticas propias de la empresa como lo son Cambios y Devoluciones con el derecho de Garantía y el derecho de Retracto.
- Respecto al derecho de retracto, únicamente se localiza informado en 4 sitios web de comerciantes, sin embargo, se encuentra mal establecido o con información contraria a dicho derecho.
- En todos los casos, las plataformas digitales ofrecen al consumidor la escogencia libre de los bienes y servicios, un resumen de compras, si desea devolverse y seguir comprando, eliminar artículo o agregar otros, siendo que el proceso de compra es libre y voluntario por los consumidores. También se especifican los pasos para la escogencia del servicio a domicilio, retiro en local comercial, envío de los productos a alguna dirección diferente a la del consumidor,

así como el monto correspondiente por transporte y el costo final.

El 100% de los comercios poseen carrito de compras, previamente el consumidor ha podido seleccionar en el catálogo digital de bienes y/o servicios, tener conocimiento de la descripción de los productos, precios, medios de pago ofrecidos, entre otros. **Es frecuente encontrar opciones de pago a través de Sinpe, transferencias bancarias, depósitos bancarios, compra en línea mediante “pago seguro” incorporando datos de tarjetas de crédito o débito, así como el pagar cuando le entreguen la orden.**

Lo que corresponde a mecanismos de evaluaciones del consumidor, un **25%** (5 casos) de los comercios fiscalizados **no establece 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 del comerciante. Mientras que un **75%** (15 comercios) **sí posee dicho mecanismo, el cual se utiliza para recibir y publicar evaluaciones**

**negativas o positivas de los bienes.** Es importante mencionar, que las aplicaciones como Facebook, Google Reviews, ofrecen la opción de las valoraciones de los bienes y/o servicios, así como del comerciante, dato importante, aunque en Facebook el comercio puede limitar o condicionar comentarios de otros usuarios o consumidores, la herramienta de Google Reviews no se puede modificar, quedando un parámetro transparente de opinión que puede el consumidor accederlo antes de efectuar una compra por mecanismos digitales.

Lo que respecta al Art. 263 sobre la protección de datos personales de los consumidores, propiamente al inciso b, “informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales de los consumidores, en especial en lo relativo a la transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales”: Un **65%** (13 casos) de los comercios digitales, **informa acerca del uso que le brindaran a la información, así como la transmisión y almacenamiento de los datos**, mientras que un **35%** (7 casos) no informan.



- Es importante reconocer que lo concerniente al Art. 256 Seguridad en los medios de pago, los comerciantes procuran brindar información suficiente acerca de la seguridad de las transacciones bancarias en línea, colocando imágenes e información de las pasarelas de pago y la seguridad que brinda la entidad bancaria con que se encuentra afiliado el comercio, así mismo especifican políticas con detalles respecto a lo solicitado en este artículo.
- Respecto al “mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores”, únicamente se logra encontrar en uno de los comercios fiscalizados, sin embargo, posee falta de información respecto a cómo los consumidores puedan seguimiento a las reclamaciones realizadas.
- Con relación a las comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores, se logra verificar que un **85%** (17 casos) de los comercios el **consumidor puede elegir libremente si desea recibir publicidad del comercio**, sin embargo, un **15%** (3 casos) de los comercios, **poseen la opción preseleccionada al momento de que se va a realizar la transacción.**

# Recomendaciones

## Para el **consumidor:**

- Informarse de sitios oficiales de compras seguras, para evitar ser víctima de fraudes.
- Verificar el candado de seguridad en la dirección web.
- Revisar siempre los términos y condiciones de compra mostrados por los comerciantes y si no los tiene al alcance solicitarlos al comercio antes de realizar una compra.
- Revisar los precios de los productos, así como sus especificaciones, así como informarse de la duración del servicio a domicilio y el costo que esta tenga.
- Verificar el detalle de la compra, así como el monto total a pagar.
- Solicitar siempre y conservar el ticket o factura de compra por cualquier eventualidad.
- Informarse de los canales de comunicación que tiene el comercio por si necesita llamar o surge alguna duda de la compra o posterior reclamo o aplicación del derecho a las garantías.



## Para el **comerciante:**

Informe al consumidor de manera  
**clara, veraz, suficiente y oportuna.**

- Identificación, nombre o razón social, cédula física o jurídica, domicilio social, dirección principal, teléfono, correo electrónico, y acerca del registro del nombre del dominio.
- Bienes y servicios ofrecidos, el precio, impuestos y especificaciones de bienes.
- Costos de envío, duración y cualquier otro cobro al consumidor antes de que realice la compra.
- Mecanismos, procedimientos y plazos que posee para realizar cualquier queja o reclamo que surja de las compras digitales.
- Políticas de cambio.
- Existencia del derecho de retracto que incluya las condiciones, plazo y procedimiento.
- Garantía legal y comercial que poseen los bienes y servicios y sus condiciones, así como los servicios postventa en caso que aplique.

## Para el **comerciante:**

- ✓ Coloque los términos y condiciones de compra en pestañas o links dentro de la página web o en los mecanismos digitales que utilizan los comercios, asegurándose que el consumidor pueda acceder a ellas en cualquier momento antes, durante o después de efectuar la compra, así como poder imprimirlas o almacenarlas.
- ✓ Entregue siempre al consumidor un recibo o factura de compra.
- ✓ Asegure la existencia de los bienes ofrecidos y en caso de agotarse eliminarlo de la publicación y para asegurar la imposibilidad de completar la transacción o compra del bien que se encuentra agotado.
- ✓ Amplíe, detalle o incorpore información de las medidas de seguridad de los medios de pago; así como de la protección de datos personales.



**200 AÑOS**  
**INDEPENDENCIA**  
**COSTA RICA**  
1821-2021

**¡Muchas  
gracias!**