

## *Comunicado de prensa*

# MEIC participa en la campaña mundial denominada **#Consumidor Digital**

- Campaña surge desde el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).
- Se promueve consejos para los consumidores a la hora de realizar compras en línea.
- Al ofrecer productos o servicios pro medios digitales, se debe brindar al consumidor información clara, veraz, suficiente y oportuna.

**San José, 27 de noviembre del 2020.** Ante esta situación actual, el mercado se ha enfrentado al reto de cambiar la manera de ofrecer y vender sus productos y servicios al consumidor con un uso cada más frecuente de medios digitales. Es por ello que Costa Rica se une a la campaña promovida por el FIAGC mediante la cual, se comparte consejos para el consumidor desde la óptica del consumidor digital.

Al ofrecer y vender productos o servicios por medios digitales, es un derecho del consumidor recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna, de modo previo al acto de consumo y, por lo tanto, recuerde que:

- El precio final del producto o servicio, incluyendo todos los impuestos, así como cualquier costo asociados con la provisión del mismo
- Sobre la garantía. El plazo mínimo de garantía es de 30 días hábiles, salvo que se otorgue un plazo mayor, en cuyo caso debe entregarse tal constancia por escrito.
- Las políticas para el cambio de producto, informadas de manera clara y previo a la venta.
- Condiciones y tiempo de entrega. Los retrasos en el plazo de entrega del producto constituyen un incumplimiento de contrato y debe informarse de modo oportuno al consumidor.
- Detalles de los medios de envío; si el envío lo provee o contrata el comerciante debe indicar su costo, el lugar de la entrega, así como si existe un monto de compra mínima para que el envío sea gratuito y cualquier otra información relevante.

- Establecer canales de comunicación de fácil y rápido acceso para que el consumidor pueda ponerse en contacto con el comerciante si tiene consultas o necesita realizar un reclamo.
- Entregar factura o comprobante de compra. Puede hacerlo al momento de la entrega del producto o por medios digitales.
- En las ofertas se debe indicar el precio anterior de producto o servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovechar la oferta obtendría el consumidor.
- El comerciante debe asegurar la existencia del producto en su inventario y en caso de agotarse, debe realizar la actualización en las plataformas digitales para evitarle una falsa expectativa al consumidor. En caso de incumplimiento por falta de existencias, es obligatorio la devolución inmediata del dinero de manera íntegra y sin ningún tipo de rebajos o comisiones.

A su vez se les recuerda que mediante una reforma parcial al Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472, en el año 2017 se incluyó un Capítulo X “Sobre la protección del consumidor en el contexto del comercio electrónico”, con el fin de ajustar la regulación nacional a prácticas internacionales en la materia. Esta reforma establece que la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico no puede ser menor a las otras formas de comercio. Además, dispone obligaciones comerciales como:

- Brindar información clara suficiente y oportuna sobre la empresa, los bienes y servicios y sobre la transacción.
- Informar el precio final, incluidos todos los costos asociados a la transacción.
- Contar con mecanismos de pagos seguros y confiables.
- Poseer mecanismos gratuitos, transparentes y eficaces para recibir reclamaciones y evaluaciones de los consumidores.
- Realizar publicidad y mercadeo bajo el principio de transparencia evitando a toda costa el engaño al consumidor.
- Contar con medidas especiales de protección a los consumidores vulnerables, y
- Proteger los datos personales.

De esta manera se hace un recordatorio a los comercios sobre aspectos que contempla la normativa de cara al consumidor digital. A su vez, la Dirección de Apoyo al Consumidor, desde el mes de octubre ha realizado el ciclo de charlas dirigido al comercio en general y las cuales se encuentran disponibles en el sitio web: [https://www.consumo.go.cr/educacion\\_consumidor/capacitaciones\\_impartidas.aspx](https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/capacitaciones_impartidas.aspx). A su vez, pone a disposición el correo electrónico

[capacitacionesconsumidor@meic.go.cr](mailto:capacitacionesconsumidor@meic.go.cr) en caso de requerir asistencia respecto a las charlas impartidas.

---

Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
Dirección de Apoyo al Consumidor