

Fiscalización Comercio Electrónico

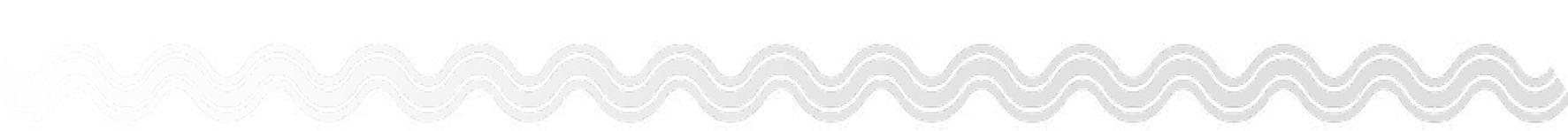
Enero – Febrero, 2022

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

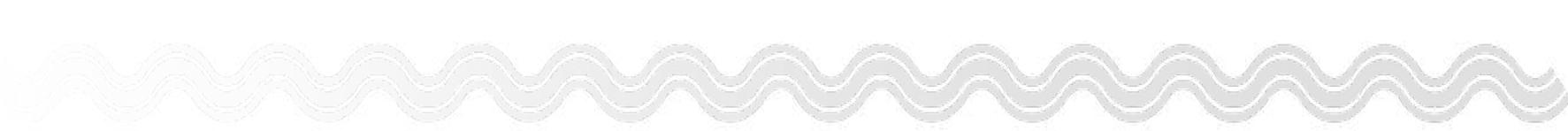
Según los resultados se elaboran las misivas informativas y/o correctivas con la detección de incumplimientos y se envían a los comercios correspondientes.

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 Ropa	5
Boutique	4
Tienda por Departamentos	4
Tienda de Equipo Electrónico	2
Tienda de Fragancias	1
Tienda de Fragancias y Artículos de Baño	1
Tienda de productos alimenticios para mascotas	1
Tienda de Suplementos Deportivos	1
Tienda de Artículos para Senderismo	1
Total	20

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

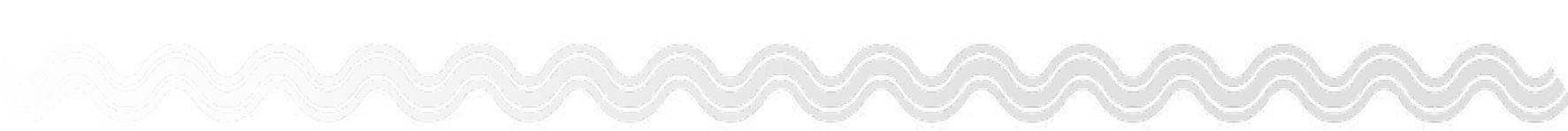
Principales resultados

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
Cantidad de Comercios que cumplen	17	9	4	0	20	20	8
Cantidad de Comercios que NO cumplen	3	11	16	20	-	-	12

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

1. Ubicación geográfica

85% sí la informó - 15% NO.

2. Nombre o razón social

45% sí la informó - 55% NO.

3. Documento de identidad o cédula Jurídica

20% sí la informó - 80% NO.

4. Domicilio social

100% no lo informó.

5. Correo electrónico

100% no lo informó.

6. Información adecuada del registro del nombre del dominio

45% sí la informó - 55% NO.

100%

Informa números de teléfono y correo electrónico.

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
Artículos para el Hogar	Imagen – Marca – Precio	País de Origen
Cosméticos / Fragancias	Aromas – Colores – Filtros Porcentaje filtro de protección solar	País de Origen, Ingredientes, Alergénicos
Electrodomésticos, Equipo Electrónico	Imagen – Marca – Peso - Dimensiones – Modelo – Voltaje – Precio	País de Origen
Ropa, Zapatos	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

10% sí informó - 90% 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

20% sí la informó.

4. Términos del contrato en idioma español

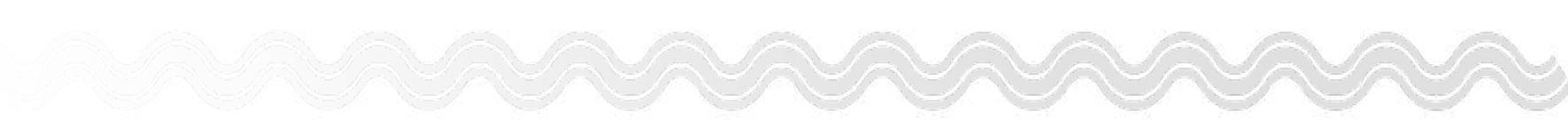
90% sí informó - 10% no posee T&C.

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

100% no lo informó.

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

20% no lo informó - 80% 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



Resultados

Información sobre la transacción

“Otras frases limitantes para hacer valer la garantía”:

- *" (...) productos con valor menor a los \$20 no tienen garantía."*
- *"Las prendas adquiridas con Descuento no tienen cambio pero si tienen garantía un mes (...) esta info es importante: -Si compras en SALE, cubrimos garantía de un mes, pero no puedes hacer devoluciones. (...)"*
- *"Los reembolsos de dinero se realizará en cuestión de 30 días hábiles contando a partir del día que el fue entregado en nuestras oficinas centrales",*
- *"el producto será revisado para evaluar el estado o condiciones en que se encuentra, en base al estado del producto queda a discreción de nuestro personal la autorización del cambio o devolución."*
- *"(...) rechaza todas las garantías de cualquier tipo, ya sea expresa o implícita, con respecto a los productos con desperfectos ocasionados por inadecuada manipulación del cliente, desgaste normal, modificación del producto (...)"*
- *"Casos excepcionales puede valorarse la devolución de dinero, (...) se reserva el derecho de aceptarlas o no. (...) si la prenda por la cual se realizará el cambio es de un precio menor al pagado originalmente, (...) no realizará el reembolso de la diferencia. (...)"*
- *"Por defecto de fábrica no se incluye el uso, mal uso, al probarse la prenda o el lavado, para tales casos, nos reservamos el derecho de aceptar la reposición, reparación o cambio de la prenda", entre otros.*

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.

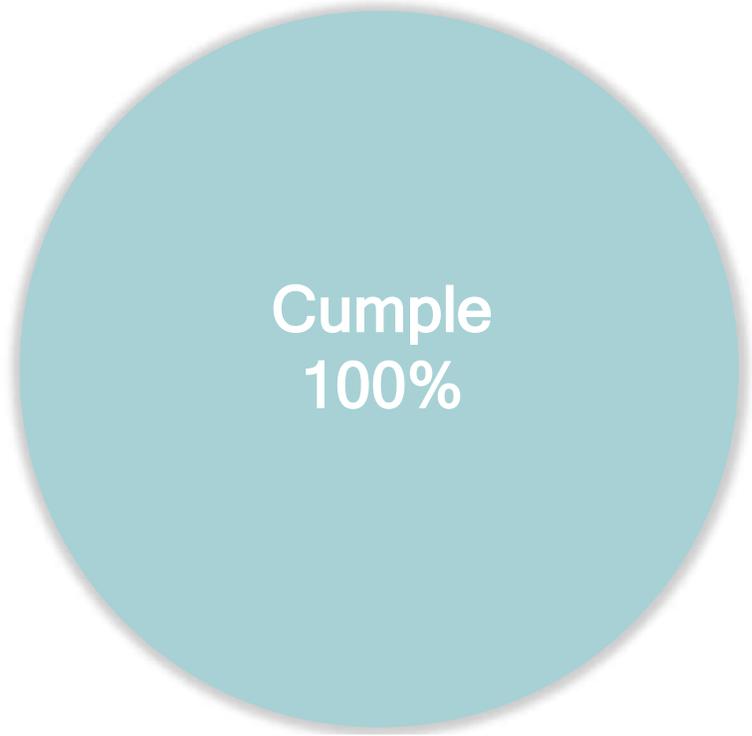


Se debe brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.



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.**

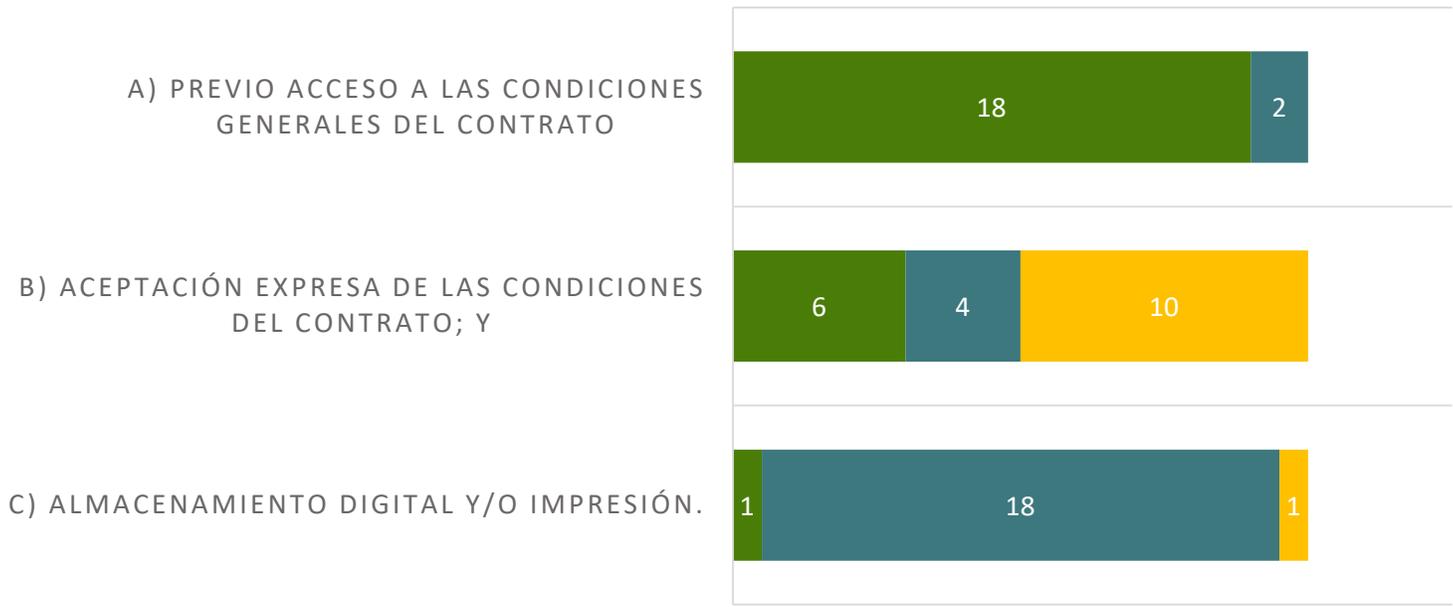


Resultados

Perfeccionamiento de contrato

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

■ Sí ■ No ■ No Verificable



* 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**
65% sí lo informó - 35% NO verificable.

02 **Seguridad de los medios de pago y tecnología utilizada**
65% sí lo informó – 35% NO verificable.

03 **Nivel de Protección y Limitaciones Seguridad Datos**
50% sí lo informó – 50% 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):

Los datos de su tarjeta estaran 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.

Pago SINPE Móvil 

Seleccione su banco

Digite su número de comprobante

Tarjetas de crédito/débito  

Sus datos personales se utilizarán para procesar su pedido, respaldar su experiencia en este sitio web y para otros fines descritos en nuestra [política de privacidad](#).

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 3 de los comercios fiscalizados **posee un mecanismo gratuito y transparente** para recibir quejas y reclamaciones de los consumidores. Sin embargo, no informan plazos razonables de respuesta así como 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

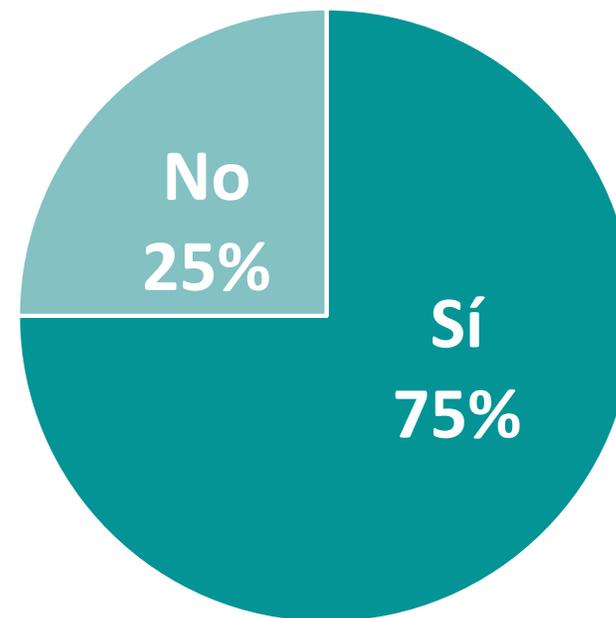


El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para **recibir y publicar las evaluaciones**, tanto positivas como negativas, **que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios** que han adquirido.

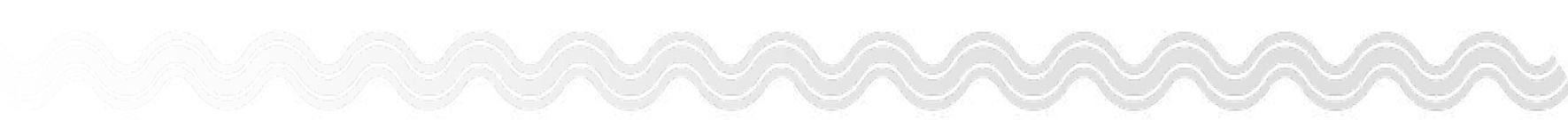


El mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor y se deberá informar su existencia.

Resultados



Porcentaje de cumplimiento



Resultados

Evaluaciones del Consumidor

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

Detalles de producto **Calificaciones**

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

ESTÁS REVISANDO:
FREIDORA DE AIRE 3.5 LITROS WH

Su calificación *

Rating

☆☆☆☆☆

Apodo *

Resumen *

Calificación *

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

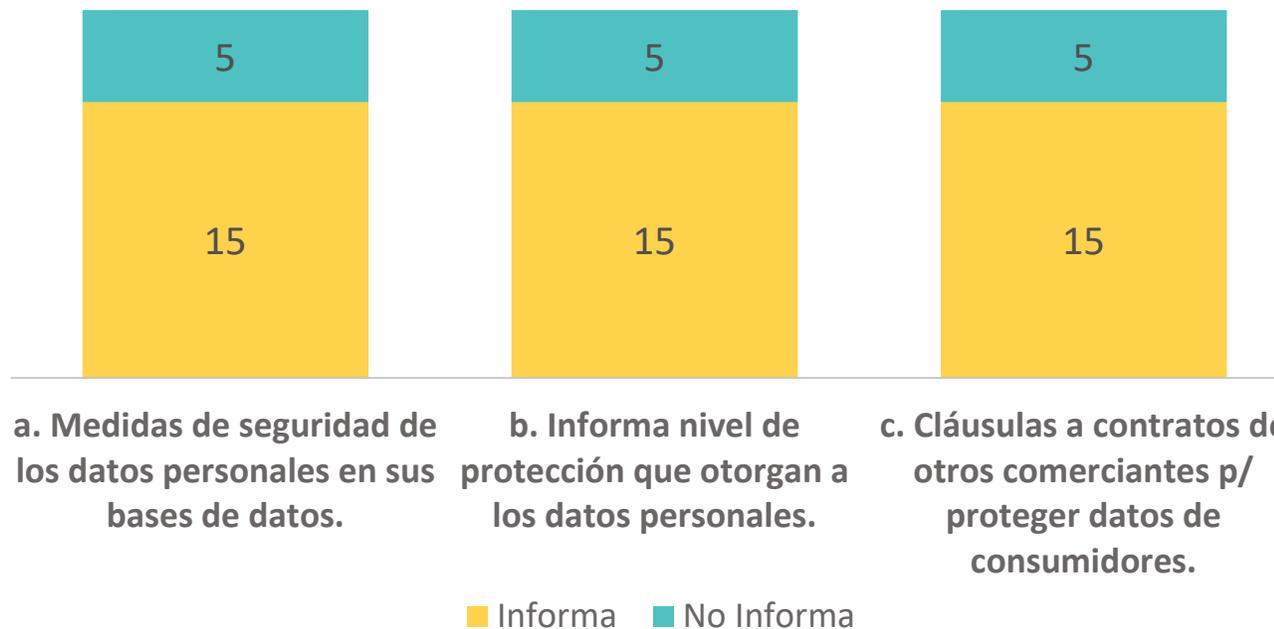
65% sí lo informó – 35% NO.

c

Cláusulas a contratos de protección de confidencialidad de datos

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

PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES



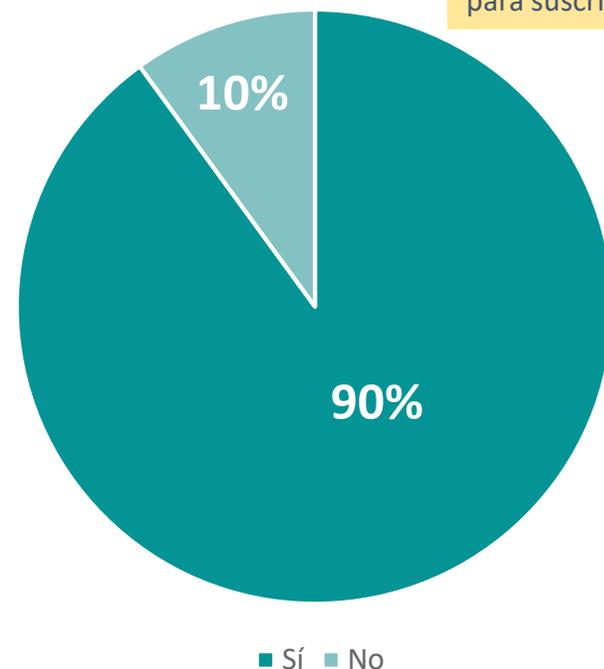
Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

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

2 comercios poseen opciones preseleccionadas para suscribir publicidad



Porcentaje de cumplimiento

Resultados

Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

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

Carrito > Información > Envíos > Pago

Información de contacto ¿Ya tienes una cuenta? Iniciar sesión

Correo electrónico

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)

Conclusiones

- El 100% de los comercios analizados en el presente estudio, poseen carrito de compras, es decir acepta realizar las compras en línea. Asimismo, algunos de ellos, redireccionan la publicidad, así como el ofrecimiento de bienes y servicios a través de redes sociales y otras aplicaciones para contactarse con el consumidor. Situación que genera mayor posibilidad de acercamiento entre la empresa y el consumidor, ya sea para evacuar dudas, consultas y/o reclamos de los bienes comercializados.
- Respecto al giro comercial, se observa la incorporación de otros productos que requieren el cumplimiento de reglamentos técnicos para su comercialización, sin embargo, no se puede verificar al 100% la información solicitada en dichas normativas. Sin embargo, dentro de las misivas informativas enviadas a los comerciantes, se hace referencia a que el comercio brinde la mayor cantidad de información acerca de los bienes y/o servicios que comercializa (características, dimensiones, precios, valoraciones, entre otros), esto para que el consumidor pueda realizar un acto de consumo debidamente informado.

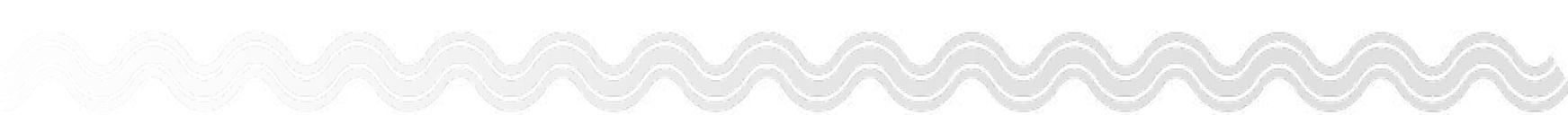
De los 20 comercios analizados, 3 funcionan únicamente como tiendas virtuales sin tener punto de venta físico, siendo comercios que funcionan únicamente en línea mediante el envío de los productos a las direcciones que el consumidor indique. Estos comercios no indican una ubicación geográfica o domicilio social, información requerida en el Art. 250 del Reglamento a la Ley 7472 respecto a la información del comerciante.

Que el Art. 250 del Reglamento a la Ley 7472 respecto a la información de la transacción, indica que es obligación del comerciante informar al consumidor "(...) las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto (...)", sin embargo, la totalidad de los 20 comercios analizados en el presente estudio posee falta u omisión de información respecto a dicho derecho.

Que, en el caso de aplicar el derecho de retracto para algún consumidor, y que este ya tuviera el bien en su poder, se le dificulta en gran medida el procedimiento y forma para devolver el bien, principalmente en los 3 comercios que no indican ni ubicación geográfica o domicilio social.

Se observa que la información del comerciante 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.



- Se observa en los sitios web de los comerciantes, numerosas políticas adicionales a los términos y condiciones de compra, sin embargo, al momento de realizar la compra en línea, únicamente se solicita la aceptación mediante un check de los términos y condiciones de compra, no de las demás políticas propias del comerciante. Situación que podría crear confusión, así como generar otras posibles acciones no beneficiosas ya sea para el consumidor como para el comerciante.
- Para realizar las compras en los sitios web, 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 requerida en el Art. 254 del perfeccionamiento de contrato, tal como la aceptación expresa de términos y condiciones de compra, si dichos T&C poseen almacenamiento digital, 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.

El 100% de los comercios analizados, en sus sitios web o tiendas virtuales 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, siendo que se cumple lo establecido en el Art. 253 respecto al proceso de confirmación.

Lo que corresponde a mecanismos de evaluaciones del consumidor Art. 260 del Reglamento a la Ley 7472, se tiene que 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.

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 75% (15 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 25% (5 casos) no informan.

- En 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 tres de los comercios fiscalizados, sin embargo, posee falta u omisión de información respecto a los plazos de respuesta y/o 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 90% (18 casos) de los comercios el consumidor puede elegir libremente si desea recibir publicidad del comercio, sin embargo, un 10% (2 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.



**¡Muchas
gracias!**