

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fiscalización de mercado en comercio electrónico

Elaborado por: Adrian Salas

Revisado por: Kattia Chaves Matarrita

Diciembre, 2017

a) **Introducción**

A continuación, se presenta el respectivo informe de labores con respecto al proyecto del Observatorio de Comercio Electrónico, el cual dio inicio el **2 de mayo del 2017**. Este fue elaborado a partir de las investigaciones y monitoreo de mercado, presentando el detalle y los principales resultados de las actividades realizadas.

Lo anterior se realiza en el marco de los principios establecidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva de los consumidores –Ley 7472- y su reglamento, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

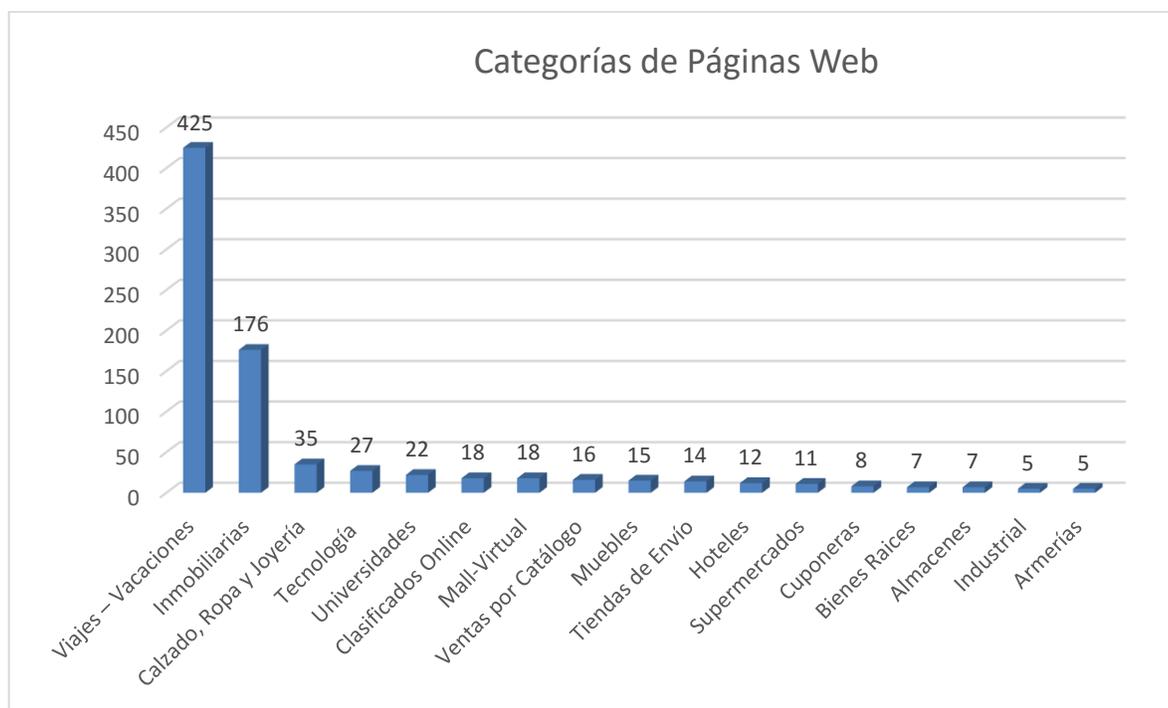
b) **Monitoreo.**

Se realizó un monitoreo de bienes y servicios ofrecidos a los consumidores por medio del comercio electrónico. Se visitaron 607 sitios web y fueron clasificados de la siguiente forma:

a. **Categorías de Sitios web:**

Categorías	Cantidad
Muebles	15
Hoteles	12
Calzado, Ropa y Joyería	35
Ventas por Catálogo	16
Tecnología	27
Cuponeras	8
Tiendas de Envío	14
Clasificados Online	18
Bienes Raices	7
Inmobiliarias	176

Industrial	5
Mall-Virtual	18
Armerías	5
Viajes – Vacaciones	425
Almacenes	7
Supermercados	11
Universidades	22
Total	821



b. Variables analizadas en la investigación (No aplica para todas las categorías):

- ¿Cuenta con carrito de compras?
- ¿Cuenta con Políticas o avisos de privacidad?
- Certificado de seguridad en datos personales
- Certificado de seguridad en datos financieros
- Domicilio físico
- Número telefónico fijo

- Descripción detallada de los bienes o servicios
- Informa sobre las formas de pago
- Condiciones de envío o entrega
- Condiciones de cancelación, devolución o cambio
- Demás medios de contacto
- Costos totales e impuestos

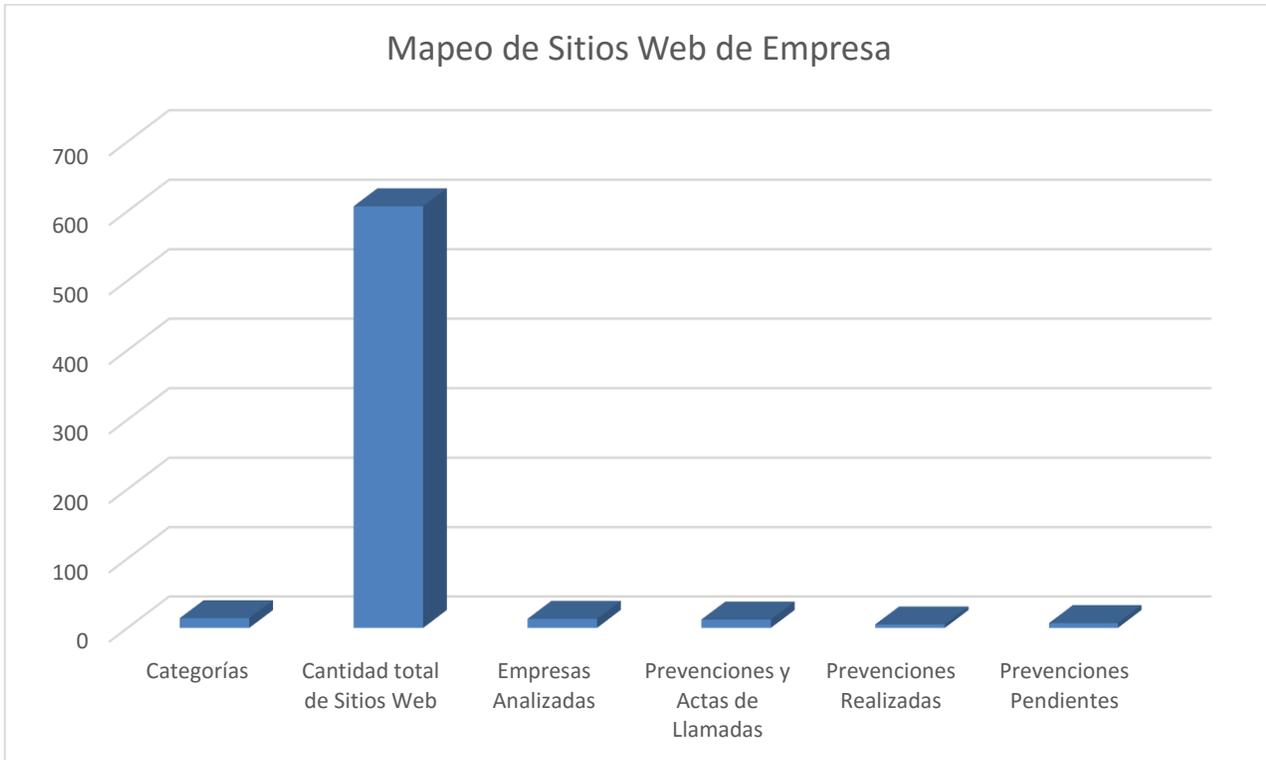
c. Variables tomadas en cuenta para todas las categorías.

- Veracidad de la información
- Claridad de la información
- Legibilidad de la información
- Precios con Impuestos incluidos
- Precios en dólares
- Precios de la oferta
- Sistemas de financiamiento
- Información sobre restricciones
- Información sobre promociones
- Información sobre cantidad de existencias
- Información sobre fecha de vigencia

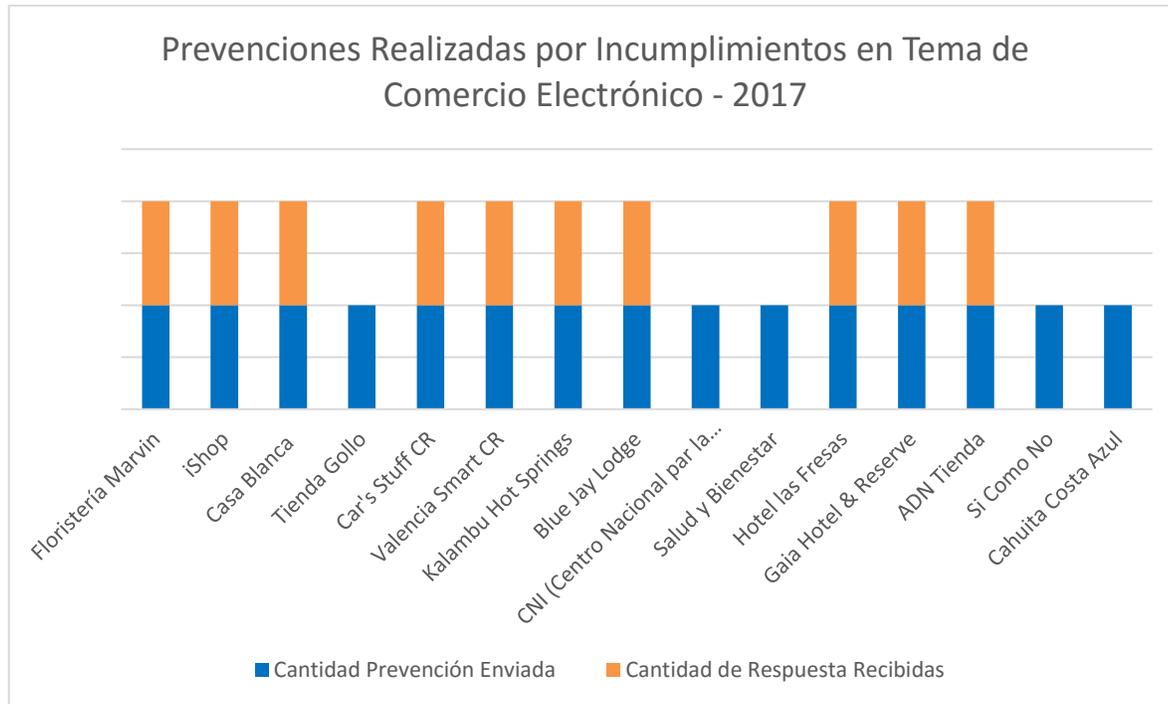
2. Acciones emprendidas:

- a. Categorías: 14
- b. Cantidad total de sitios web: 607
- c. Empresas Analizadas: 13
- d. Prevenciones y actas de llamadas:
 - **Cuponeras:**
 1. Titicupón
 - a. Gaia Hotel Reserve
 - b. Hotel las Fresas
 2. Yuplón
 - a. Cahuita Costa Azul
 - b. Blue Jay Lodge
 - c. Si Como No (pendiente)
 - **Facebook:**
 1. ADN Tienda.
 2. Car's Stuff CR (pendiente)
 3. Salud y Bienestar (pendiente)
 4. Valencia Smart (pendiente)
 5. Kalambu Hot Springs La Fortuna (pendiente)

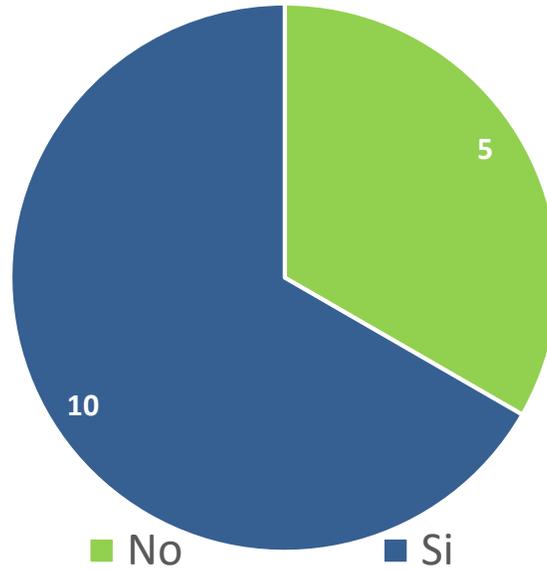
- 6. Gollo (pendiente)
- 7. CNI Cursos de Inglés (pendiente)
- 8. Floristería Marvin (pendiente)
- e. Prevenciones realizadas: 5
- f. Prevenciones en trámite: 8



Previsiones Realizadas por Incumplimientos en Tema de Comercio Electrónico - 2017



Previsiones Enviadas por Incumplimientos en Tema de Comercio Electrónico - Octubre 2017



Infografías



Consejos para comprar vehículo nuevo:

- ◆ Tenga claridad sobre el presupuesto que puede disponer para la compra.
- ◆ Consulte sobre la posibilidad de hacer una prueba de manejo de previo a tomar su decisión de consumo.
- ◆ No se deje impresionar por el entorno donde le ofrezcan el vehículo.
- ◆ Investigue experiencias de otros usuarios de la marca de su interés.
- ◆ Determine el tipo de vehículo que desea adquirir.
- ◆ Compare especificaciones técnicas entre lo que le ofrece el mercado.



Comercio ELECTRÓNICO

Consejos:



IGUAL PROTECCIÓN PARA EL ECOMMERCE

Los contratos y la información proporcionada a los consumidores en el contexto del comercio electrónico deben tener la misma protección que las transacciones por medios tradicionales.



SOBRE EL COMERCIANTE

Los comerciantes deben de comunicar su identidad:

- Ubicación geográfica principal
- Nombre
- Dirección
- Números de teléfono
- Correo electrónico.



NIÑOS Y LOS CONSUMIDORES VULNERABLES

Los comerciantes que participan en el comercio electrónico deben tener especial cuidado en relación con la publicidad o la comercialización dirigida a los niños, los consumidores vulnerables o desfavorecidos.



SEGURIDAD DEL PRODUCTO

Los comerciantes no deben ofrecer, anunciar o comercializar bienes o servicios que supongan un riesgo para la salud, la seguridad o el ambiente, en el caso de que hayan vendido algún bien que presente un riesgo imprevisto, deberán comunicarlo a la Autoridad.



SPAM

Los comerciantes deben desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar para que los consumidores escojan si desean recibir o no mensajes comerciales y cuando decidan no recibir tales mensajes, su decisión debe ser respetada.



INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los comerciantes deben proporcionar información sobre los términos y condiciones, costos asociados a la transacción de manera clara, veraz y suficiente.

Los comerciantes deben informar a los consumidores si los bienes o partes de los bienes son usados. En ausencia de una advertencia, los bienes se consideran nuevos.

OSTA RICA
GOBIERNO DE LA REPUBLICA



Consejos en compras por medios electrónicos

-  Prefiera comprar en plataformas reconocidas o a proveedores con establecimiento o local abierto en nuestro país.
-  Evite comprar a proveedores que se anuncian en redes sociales bajo nombres de fantasía, pues pudiere tratarse de una estafa.
-  Nunca entregue dinero por adelantado, sino conoce el proveedor.
-  En medios electrónicos revise el desempeño del proveedor mediante los sistemas de calificación de sus clientes. Sospeche de aquellos con calificación de 100% positiva.
-  Verifique que los mecanismos de pago sean seguros.





-  Evite comprar en sitios donde la información del proveedor no se pueda identificar.
-  Esté atento a la publicidad engañosa que indica descuentos y no se aplican en los diferentes productos.
-  Cualquier restricción debe de estar visible al consumidor.
-  Pida siempre la factura o comprobante de compra, con el detalle de los artículos adquiridos y el nombre del establecimiento comercial.
-  Todos los productos tienen garantía mínima de 30 días hábiles.

