



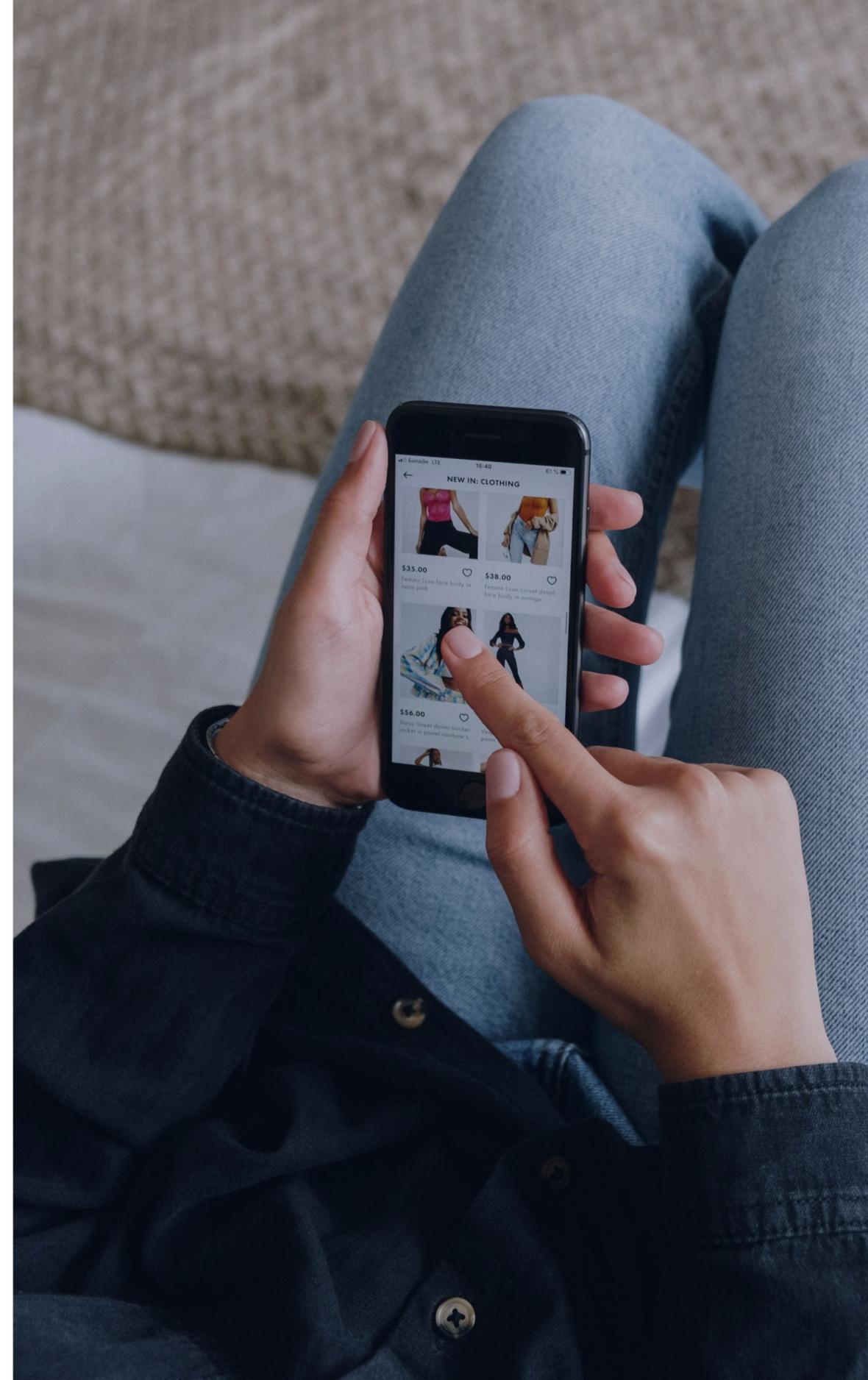
MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

COMERCIO DIGITAL:

Lineamientos para cumplir con las obligaciones de comerciante y respetar los derechos de las personas consumidoras.

Ley N°7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC



Estructura

Dirección de Apoyo al Consumidor

Tribunal Administrativo

Comisión Nacional del Consumidor
-CNC-

Órgano Desconcentrado Máximo

Despacho Ministerial

Viceministerio Área Económica y Consumidor

Dirección de Apoyo al Consumidor

Unidad Técnica de Apoyo de la CNC

Departamento de Procedimientos Administrativos

Plataforma de Atención al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Observatorio de Comercio Electrónico

Protección de los derechos de las personas consumidoras

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 46

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.

LEY N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Vigente desde 1995 y reformada por medio de la Ley N°10360, publicada en el 2023.

D.E. N°37899-MEIC

Reglamento a la Ley N°7472

Vigente desde 2013 y reformado por medio de los Decretos Ejecutivos N°40703-MEIC y N°44400-MEIC.

Derechos irrenunciables de las personas consumidoras

Tienen derecho al **acceso a una información, veraz y oportuna**, sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.



- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- Protección administrativa y judicial.
- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.
- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.
- Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.

Principales obligaciones de comerciantes

Informar en **español y de manera clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre los bienes y servicios que ofrece.

—
Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

—
Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

—
Extender la factura o el comprobante de compra.

—
Suministrar, a los consumidores, las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe el uso al que se destina.

—
Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

—
Respetar las condiciones de la contratación.

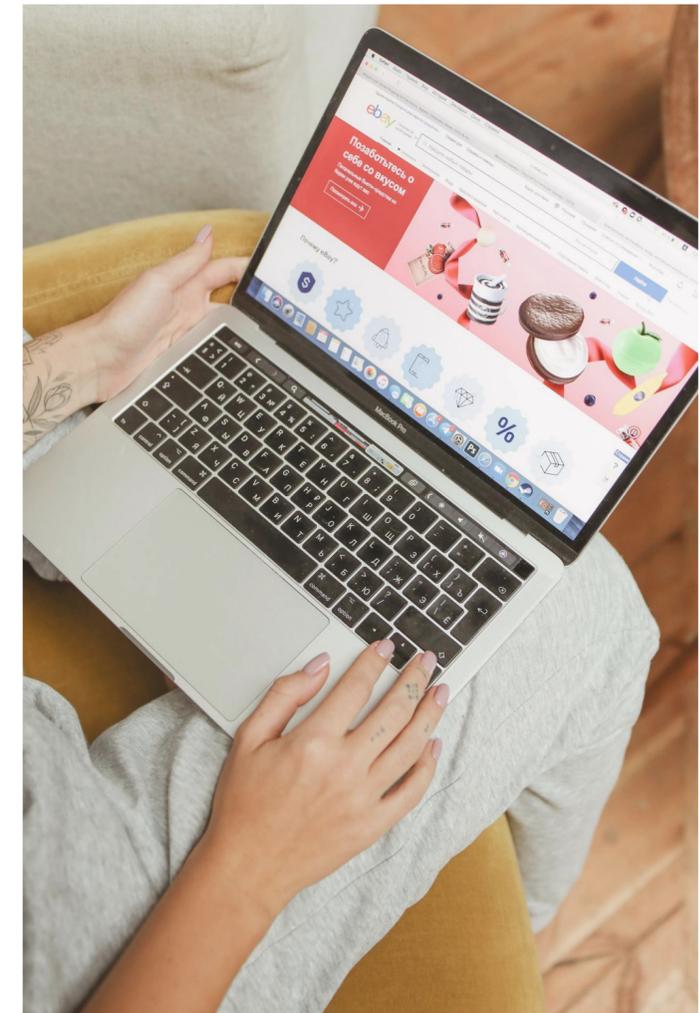
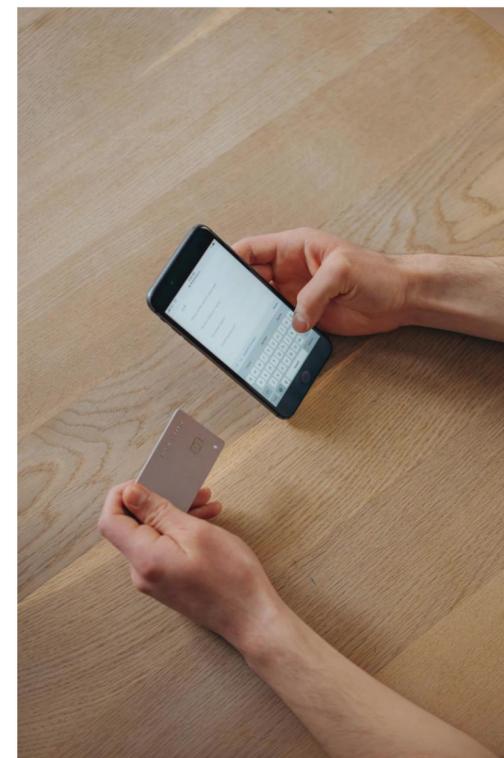
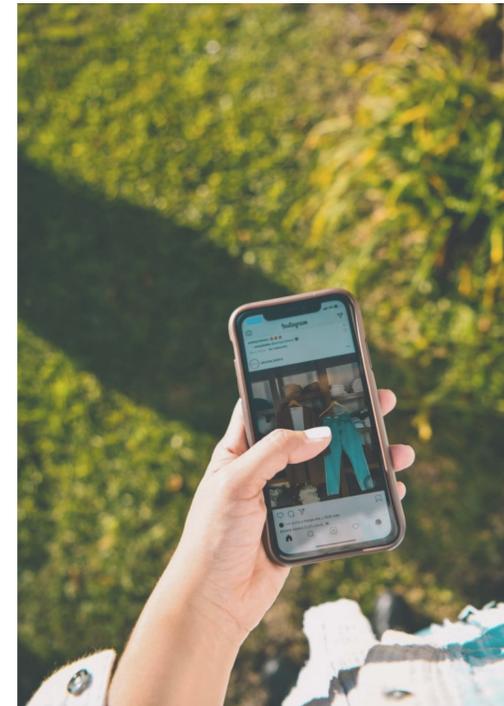
—
Cumplir con las normas de calidad y los reglamentos técnicos de acatamiento obligatorio.

—
Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.

¿Qué se entiende por comercio electrónico?

Ofrecer, distribuir, vender, conceder el uso o el disfrute de bienes o prestar servicios **a través de internet u otros medios electrónicos** como:

- Redes sociales.
- Páginas web.
- Plataformas virtuales.

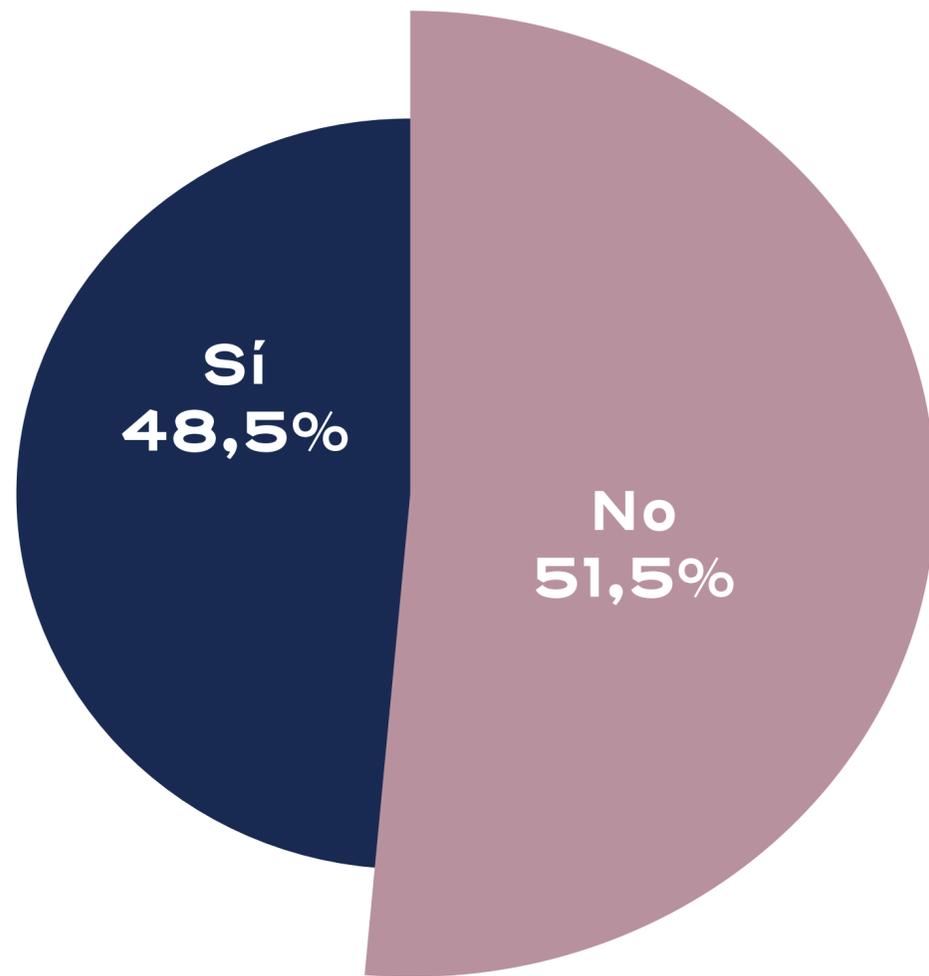


Comportamiento de las personas consumidoras en línea en Costa Rica

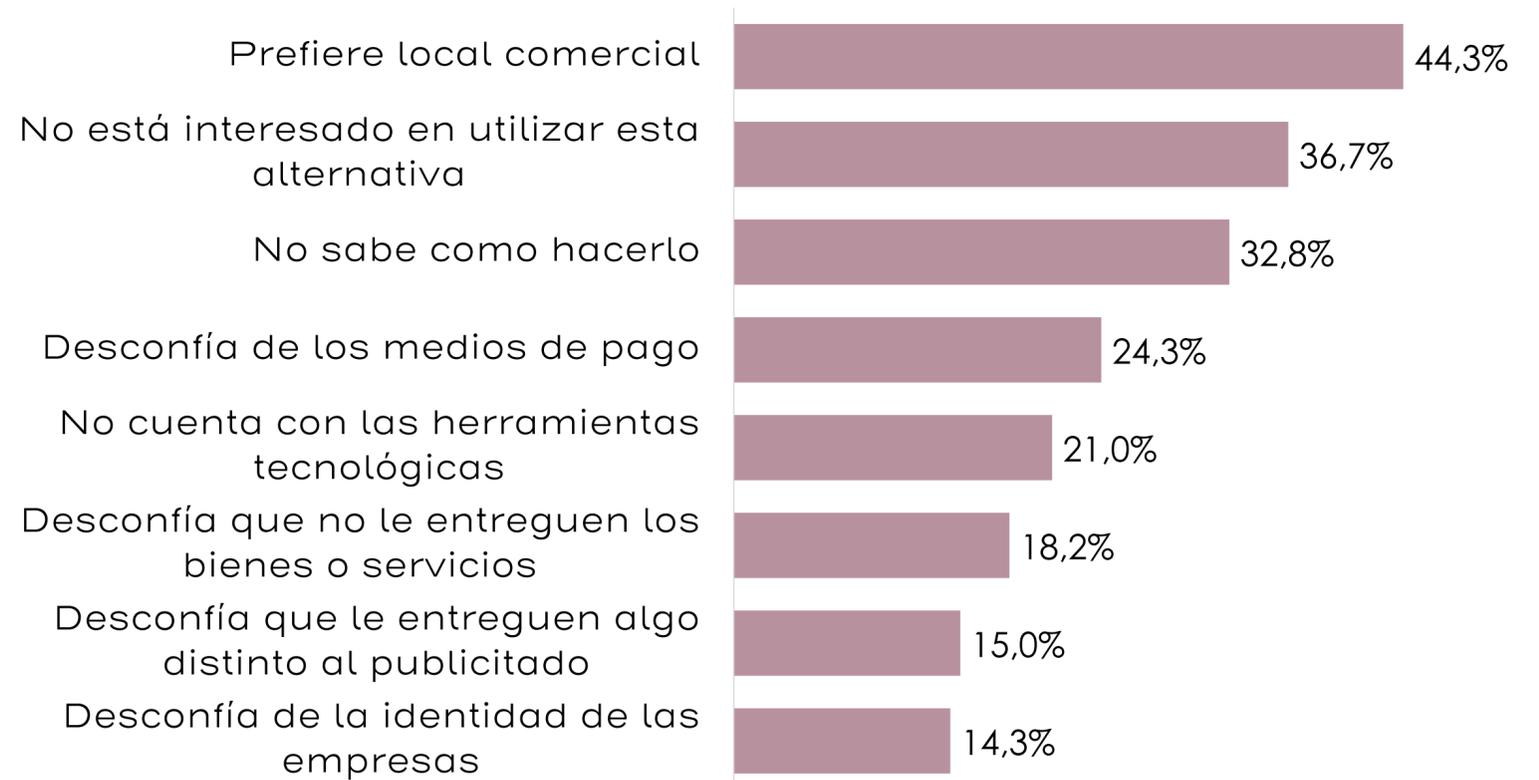
- En el 2022, Cempromype, el MEIC y el Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo de la UCR, elaboraron la **1° encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico**.
- Su objetivo fue **conocer el estado de situación del comercio electrónico** en el país, así como el perfil del consumidor digital.
- La muestra fue de 1210 entrevistas a personas de 18 años y más que residen en Costa Rica y usuarias de teléfono celular.



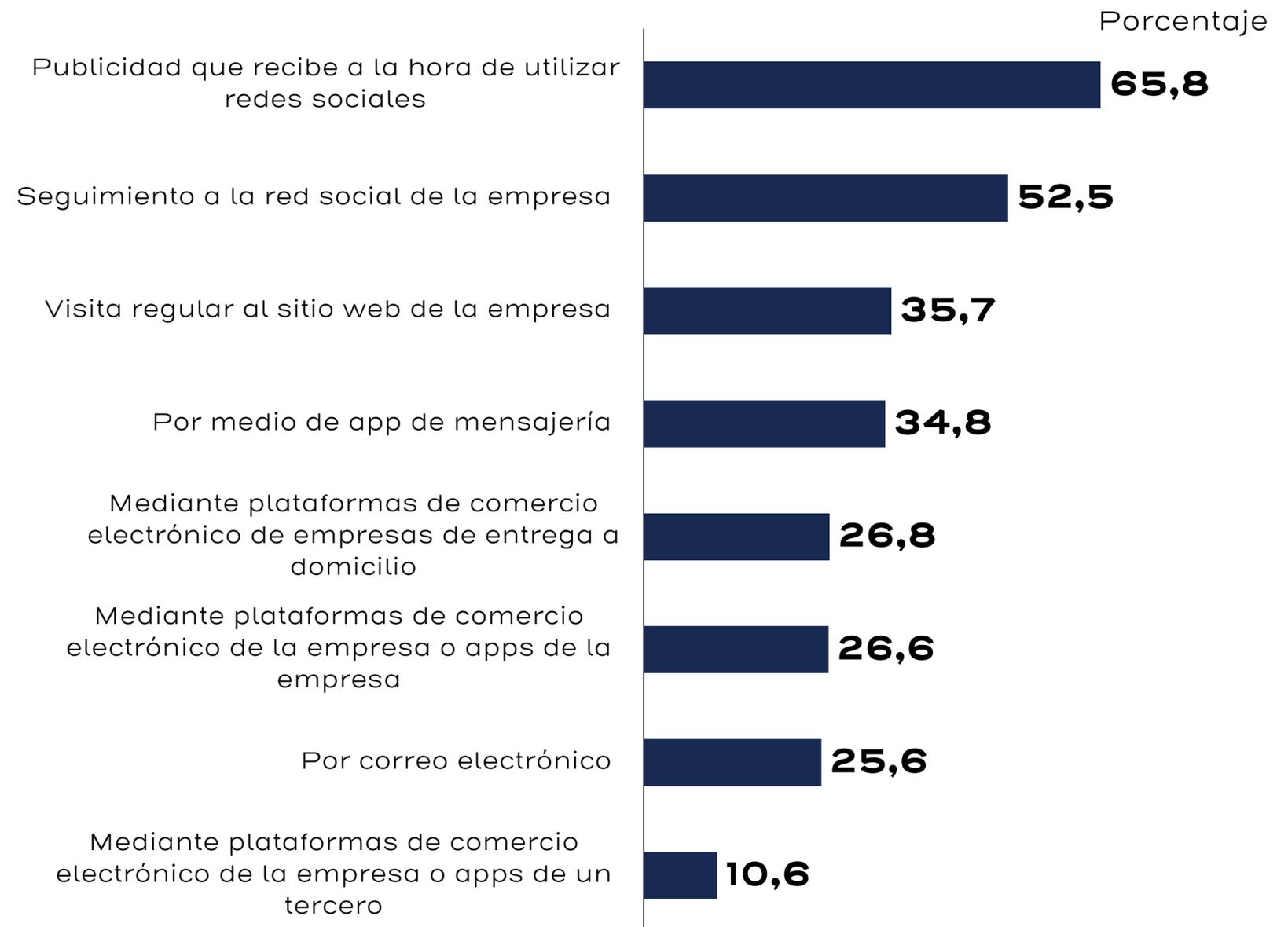
Personas que compran por un medio electrónico



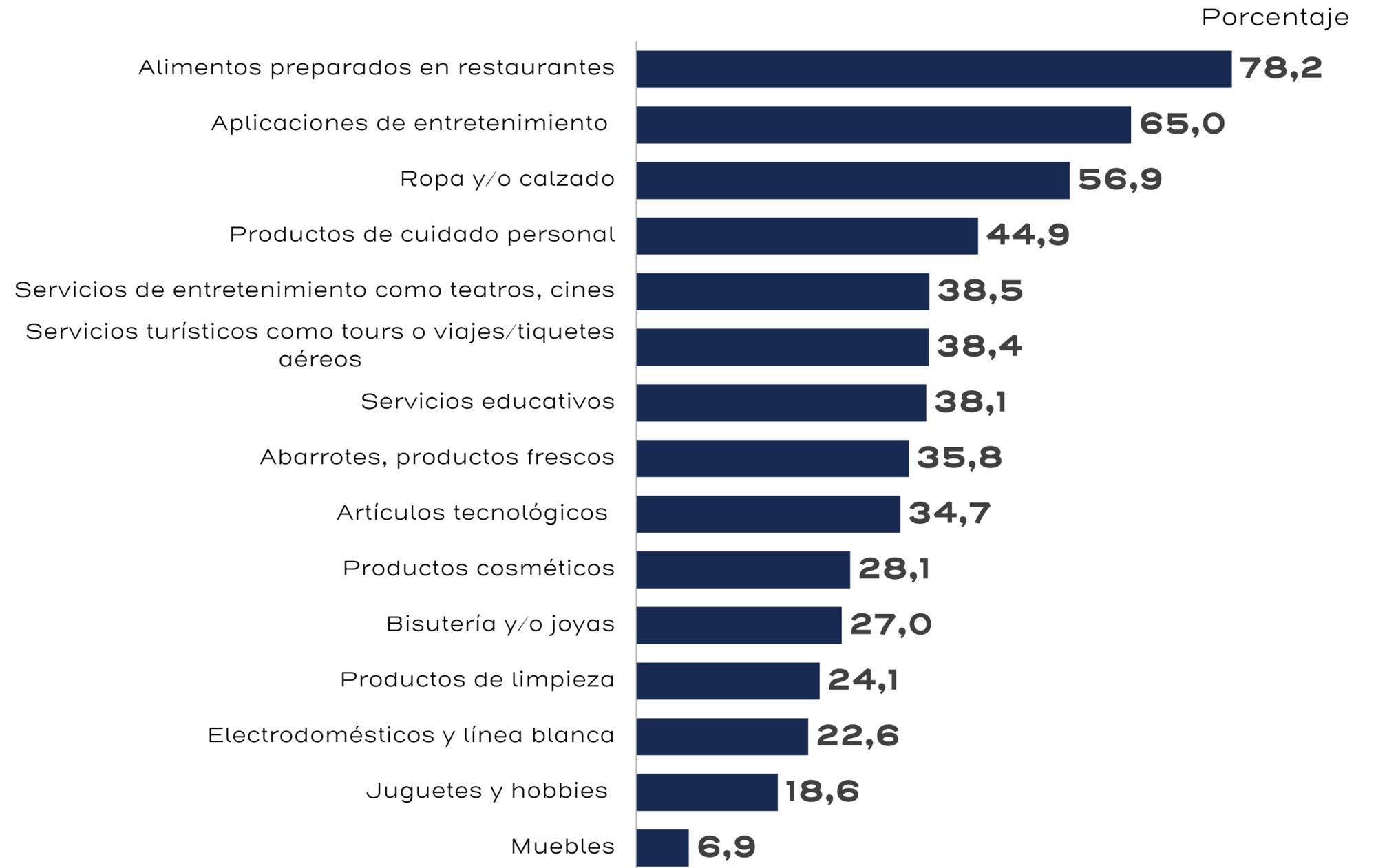
Principales motivos para no comprar por medios electrónico



Medios por los cuales las personas se enteran de los bienes y servicios que compran en línea



Bienes y servicios adquiridos al menos 1 vez mediante plataformas digitales



Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

Dispositivos utilizados para comprar por medios digitales

Dispositivos más utilizados por las personas consumidoras para adquirir bienes y servicios.



65,3%

Celular



32,8%

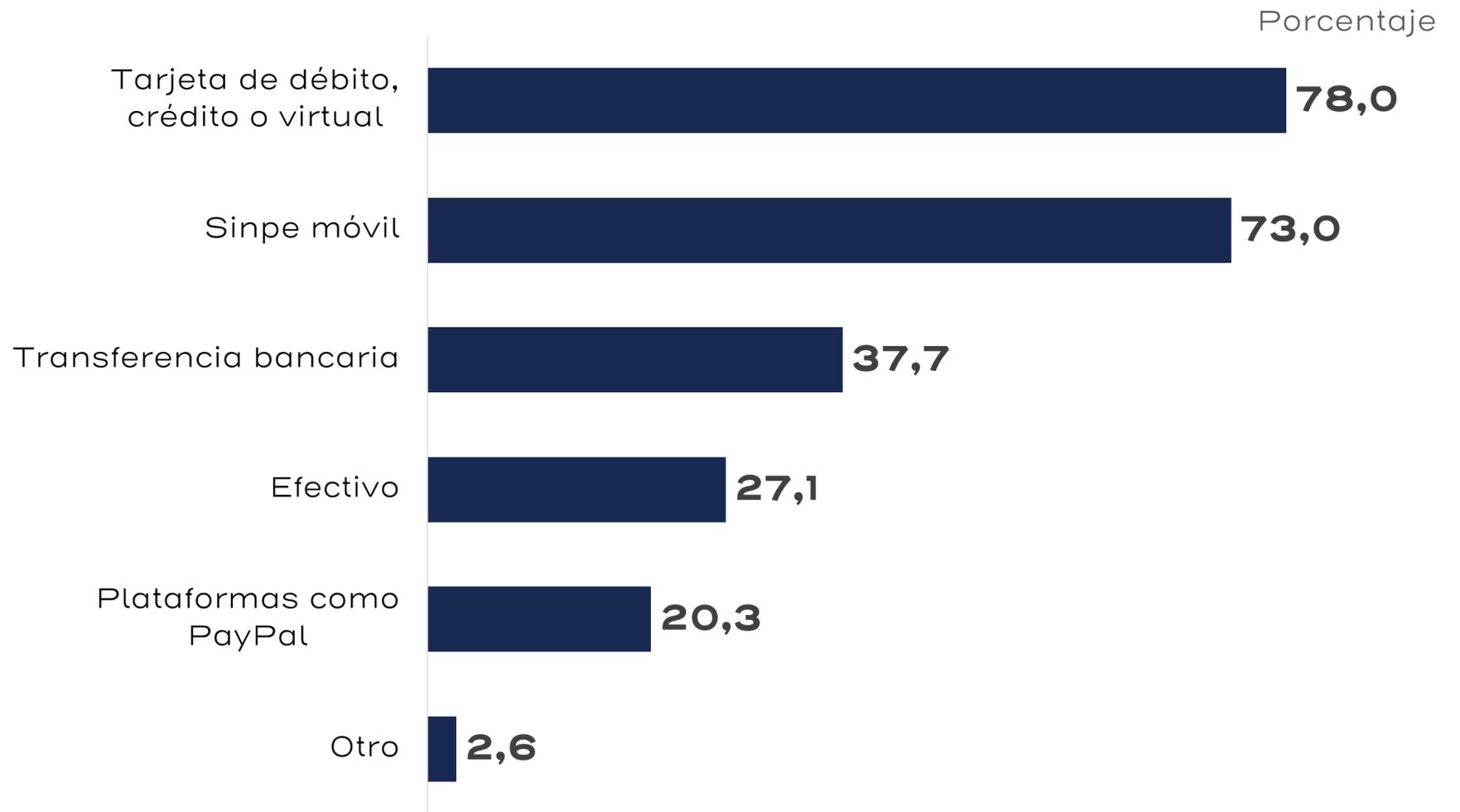
Computadora



1,8%

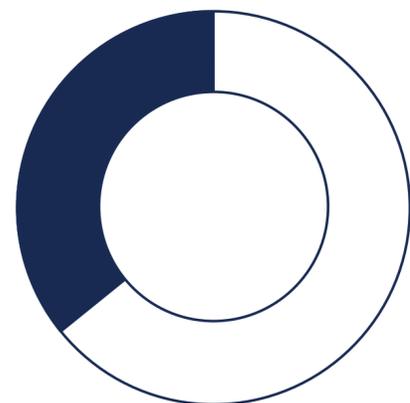
Tablet

Medios de pago al realizar compras por medios electrónicos



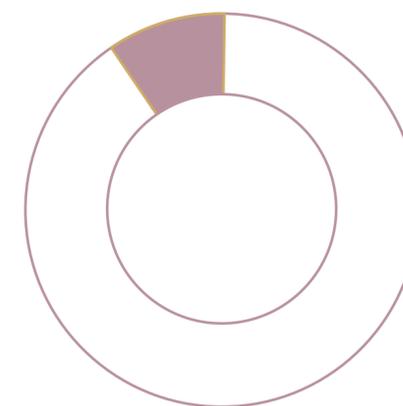
Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

Conocimiento del derecho al retracto



Un 31,8% **sabe que puede dejar sin efecto** la compras bajo algunas condiciones.

31%



8%

El 8% dice conocer realmente los requisitos para dejar sin efecto o deshacer las compras.

8 días hábiles:
3,7%

15 días hábiles:
1,9%

30 días hábiles:
9%

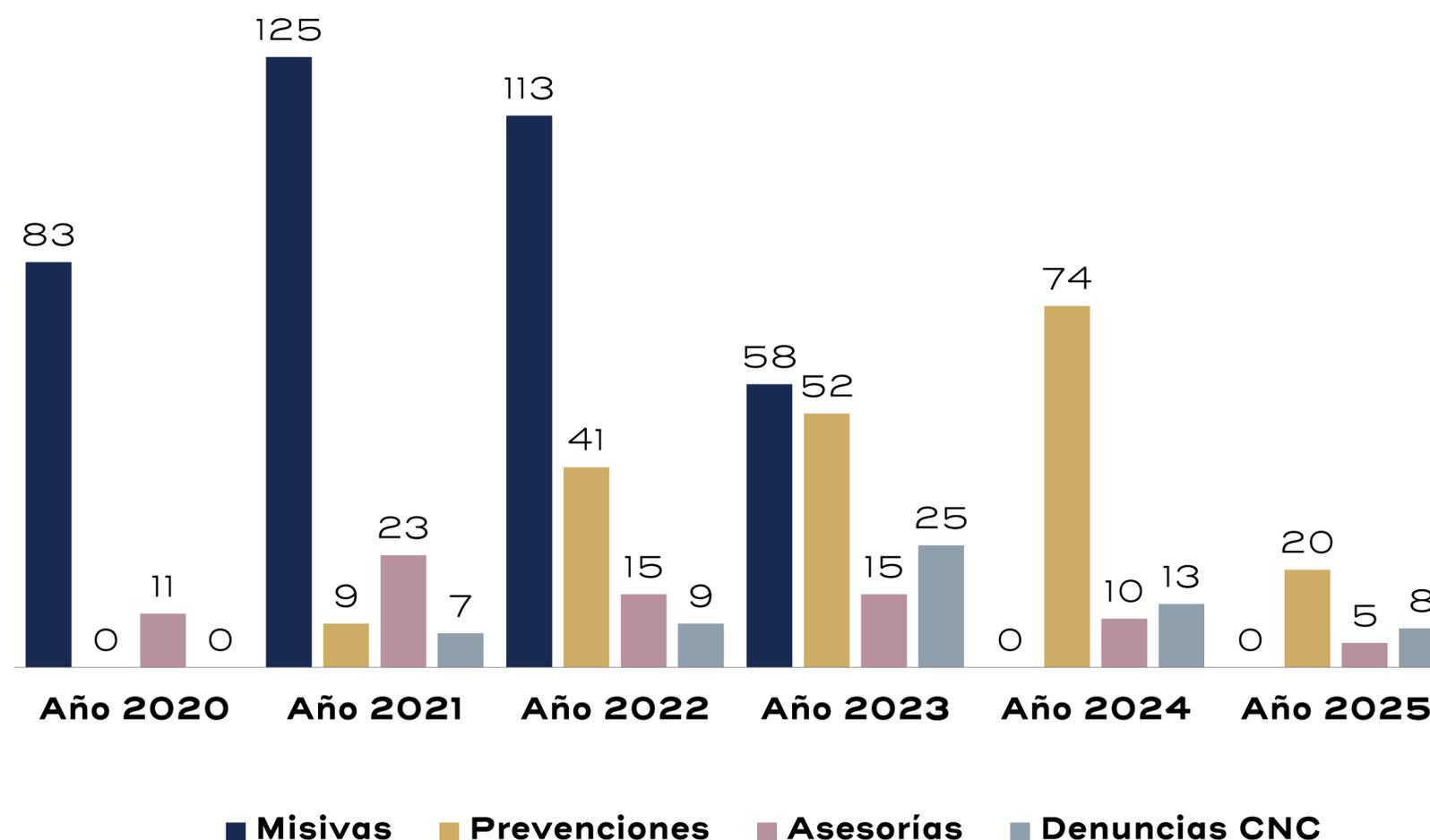
Observatorio de comercio electrónico

Realiza **fiscalizaciones de mercado** en sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales para identificar posibles incumplimientos a la normativa.

Desde su puesta en marcha, en mayo del 2020, **ha fiscalizado más de 1300 comercios.**

- **2020:** 201 comercios.
- **2021:** 225 comercios.
- **2022:** 333 comercios.
- **2023:** 251 comercios.
- **2024:** 266 comercios.
- **2025:** 72 comercios.

Total acciones por año



Principales obligaciones de comerciantes

Informar en **español y de manera clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre los bienes y servicios que ofrece.

El **deber de información** no se limita solo a la etapa previa a la compra, sino que se extiende a todas las fases de la relación y ejecución contractual.

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Ofrecer, promocionar o **publicitar** los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

Informar si las **partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados**. Si no existe advertencia se consideran nuevos.

Extender la **factura o el comprobante de compra**, donde conste la identificación de los bienes o servicios y el precio efectivamente cobrado.

Fijar **plazos prudenciales** para formular reclamos.

Respetar las condiciones de la contratación.

Cumplir con las **normas de calidad y los reglamentos técnicos** de acatamiento obligatorio.

Informar cuando **no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos** para un bien determinado.

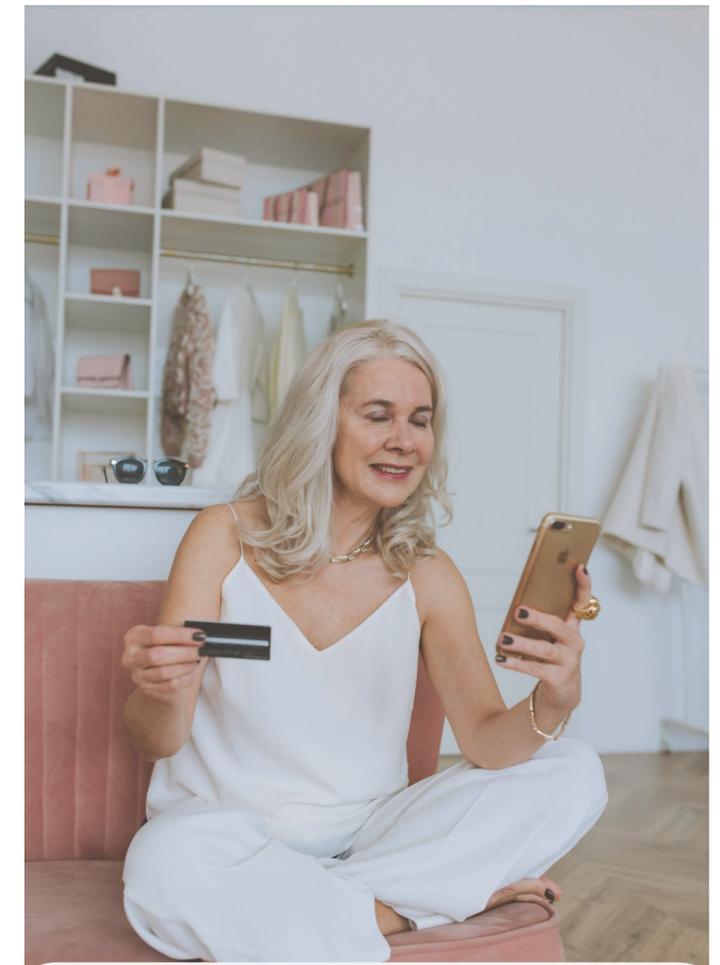
Obligaciones al realizar comercio electrónico

El **principio de equivalencia funcional** establece que, al vender productos y servicios en línea, se deben cumplir las mismas obligaciones legales que en el comercio tradicional, conforme a la Ley N°7472 y el Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.

Esto garantiza la protección de los derechos de los consumidores en el comercio electrónico.



Comercio tradicional



Comercio digital

Lineamientos para cumplir con las obligaciones como comerciante

El **Capítulo IX del Reglamento a la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC**, incorpora la normativa que protege a las personas consumidoras en el contexto de comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa.

- Art. 181 Ámbito de aplicación del capítulo.
- Art. 182 Principio de Equivalencia.
- Art. 183 Información sobre el Comerciante.
- Art. 184 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.
- Art. 185 Información sobre los Bienes y Servicios.
- Art. 186 Información sobre la Transacción.
- Art. 187 Información sobre el Precio.
- Art. 188 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.
- Art. 189 Proceso de Confirmación.
- Art. 190 Perfeccionamiento del Contrato.
- Art. 191 Comprobante para el Consumidor.
- Art. 192 Seguridad en los Medios de Pago.
- Art. 193 Notificación del Intermediario Financiero.
- Art. 194 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.
- Art. 195 Reclamaciones del Consumidor.
- Art. 196 Evaluaciones del Consumidor.
- Art. 197 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.
- Art. 198 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.
- Art. 199 Protección de los Datos Personales.
- Art. 200 Comunicaciones Electrónicas no solicitadas por los Consumidores.

Información del comerciante

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

- Nombre o razón social y documento de identidad o cédula jurídica.
- Ubicación geográfica principal: dirección exacta.
- 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.

Ejemplos de la disposición de la información del comerciante

Ubicación geográfica



Información de Contacto

Teléfono:
+[506] [redacted] / +[506] [redacted]

Correo electrónico:
info@[redacted].com

Teléfono, correo electrónico



Términos y Condiciones

Inicio /

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El sitio [https://www.\[redacted\].com](https://www.[redacted].com) es una tienda virtual de la empresa [redacted] S.R.L. Las condiciones de uso y política de privacidad que se realice en nuestra página [https://www.\[redacted\].com](https://www.[redacted].com) se rigen bajo los siguientes términos y condiciones, los cuales usted acepta incondicionalmente, por favor leer cuidadosamente

Información registro nombre dominio



Paso 2

Escoge un método de pago, y cancela el total.

Métodos de pago Tarjeta, depósito, transferencia, o Sinpe Móvil.

- Pago con tarjeta: Compra clic BAC (solicítalo al WhatsApp)
- SINPE Móvil: [redacted] ó [redacted] (En horario laboral)
- SINPE Móvil sin demoras 24/7: Haz clic en pago con Tilopay.
- Titular: [redacted] S.A.
- Banco Nacional: [redacted]
- BAC San José: [redacted]

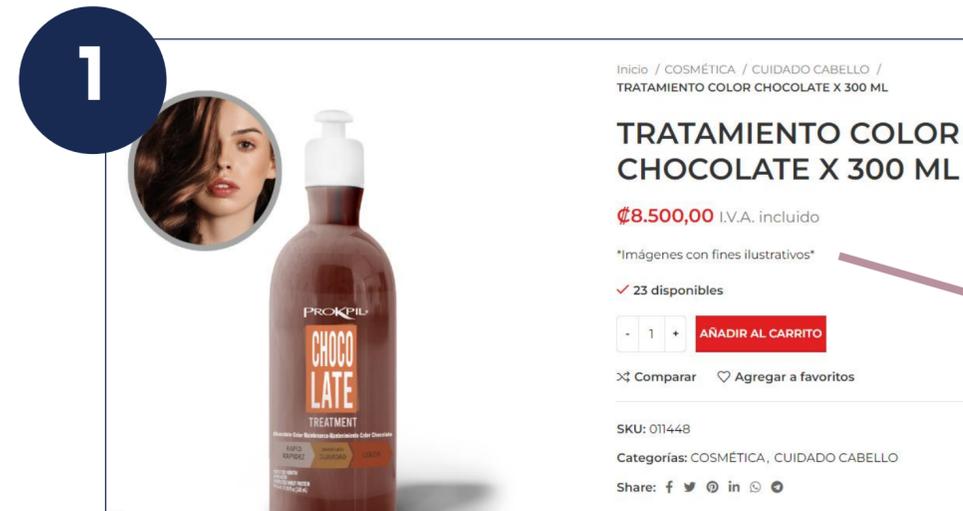
Nombre o razón social:
(En algunas ocasiones el comerciante revela su identidad hasta al momento de realizar el pago de los bienes.)



Información de los bienes y servicios

El comerciante debe **indicar de manera clara, precisa y fácilmente accesible toda la información** de los bienes y servicios ofrecidos para no inducir a error a las personas consumidoras:

- Características reales.
- Naturaleza.
- Composición.
- Contenido.
- Fecha de caducidad.
- Peso, cuando corresponda.
- País de origen.
- Cualquier otro dato determinante.

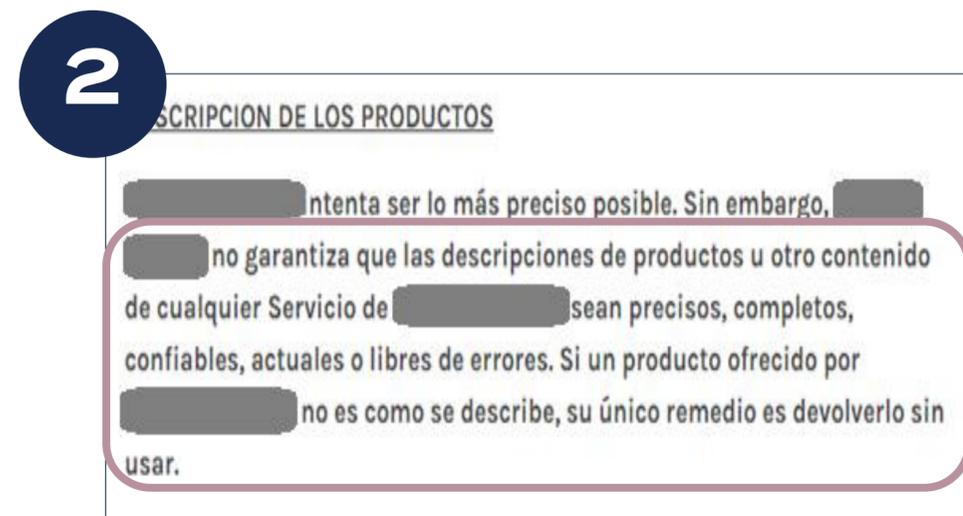


TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML

₡8.500,00 I.V.A. incluido

Imágenes con fines ilustrativos

✓ 23 disponibles



¿La información le da certeza sobre lo que está adquiriendo?

Ejemplos de la disposición de la información sobre los bienes y servicios:



PARAGUAS LARGO SEMIAUTO MANGO MADERA THE BRIDGE 27"
Código: 1452003501
MARCA THE BRIDGE
27" DE DIAMETRO
VARILLAS METALICAS
MANGO DE MADERA
SEMI AUTOMATICO
CUENTA CON GARANTIA
€ 19,700⁰⁰ IVA.I
- 1 + [Agregar al carrito](#)

Información de los bienes: imagen, marca, dimensiones, materiales, funcionalidad, recordatorio de garantía, precio. 😊

MOCHILA MED MULTIFUNCIONAL
Código: 4512262201
BOLSO MOCHILA
100% Cuero bovino
Dimensiones 30x26x12cm
Manigueta de cuero
COLORES DISPONIBLES
Rojo Miel Bronce
€ 47,500⁰⁰ IVA.I
- 1 + [Agregar al carrito](#)

Información de los bienes: imagen, descripción, dimensiones, materiales, colores, precio. 😊

CIELO - Vela aromática en cerámica
Desde 17.600,00€
Aroma*
Especie*
Cera*
Especie*
Cantidad*
- 1 + [Agregar al carrito](#) [Realizar compra](#)

Vela aromática, especial para usar en exteriores, con mechas más resistentes al viento. Creada en un contenedor de cerámica, hecho artesanalmente.

- 3 mechas de algodón
- Contenedor de cerámica
- Dimensiones:
 - Diámetro: 13.5 cm
 - Altura: 6 cm
- Duración palma: ± 28 horas *
- Duración esya: ± 40 horas *

Sobre la cerámica
Nuestra cerámica es producida artesanalmente, por ese motivo cada pieza puede tener pequeñas variaciones en color, textura, tamaño, entre otros.

Duración
La duración especificada es una aproximación en horas en un ambiente controlado. Factores como humedad, brisa y temperatura ambiental pueden variar este valor.

Para lograr un mayor rendimiento de tu vela te recomendamos visitar el siguiente enlace: [Cuidados vela tu vela](#)



Información de los bienes: imagen, precio, descripción, dimensiones, materiales, cuidados del producto.

Información sobre la transacción

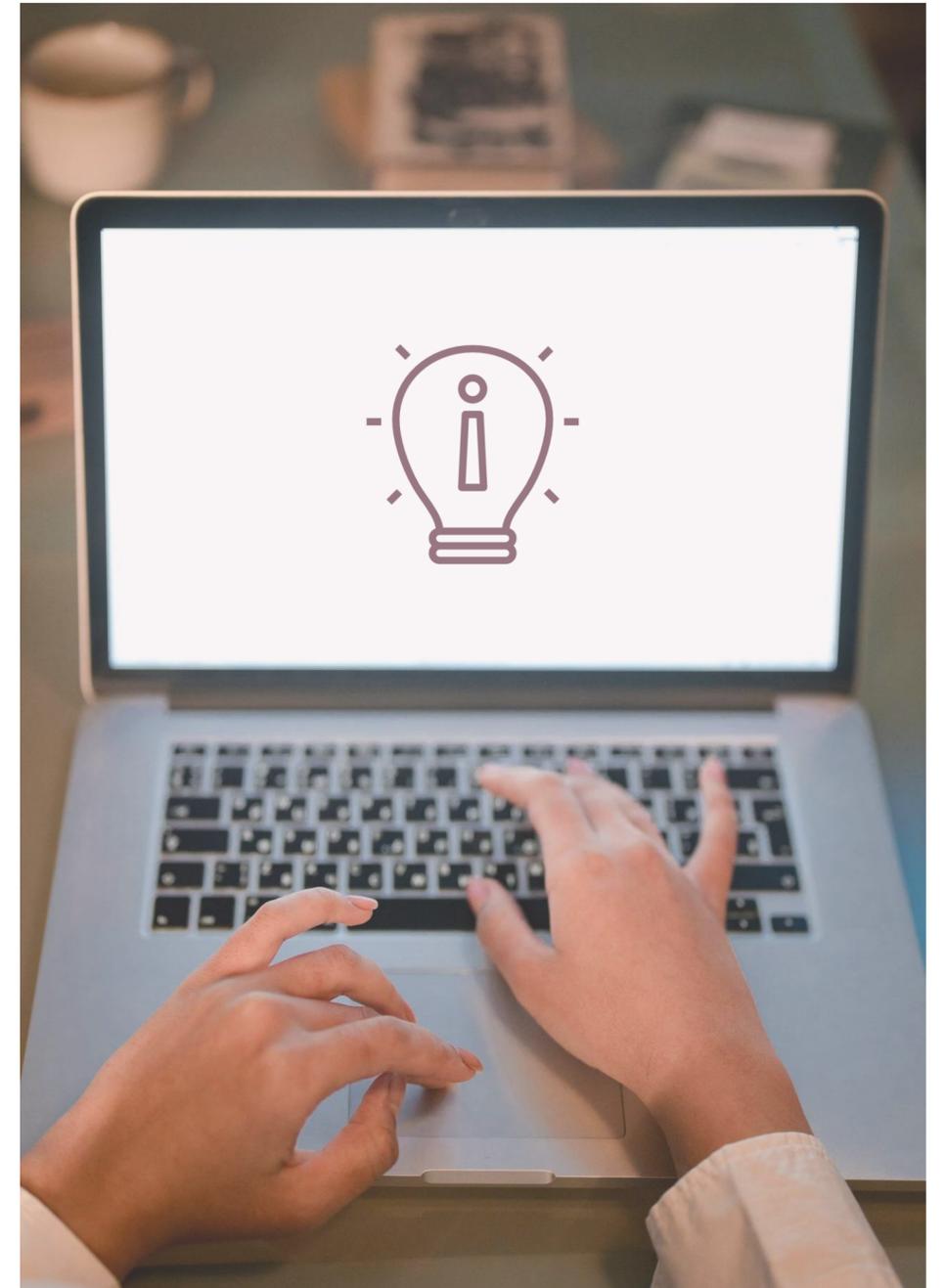
El comerciante debe informar en español, de manera clara y completa, los **términos y condiciones de la transacción**, asegurando su fácil acceso en cualquier etapa del proceso.

- 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.
- Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el **derecho de retracto**.
- **Recordatorio de la garantía legal** y las condiciones para hacerla valer.
- **Términos y duración** del contrato.
- Si procede, la **existencia de asistencia posventa**, servicios posventa, así como sus condiciones.

Los términos y condiciones deben respetar los derechos de las personas consumidoras

Cláusulas abusivas:

- Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.
- Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.
- Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.
- Obliguen al consumidor a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.
- Estén redactadas en un idioma distinto del español.



Derecho de retracto en compras en línea

Es la posibilidad que le otorga la Ley N°7472 a las personas consumidoras de **dejar sin efecto el contrato**, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien o servicio.

Si **ya se recibieron los bienes adquiridos** y desea aplicar su derecho al retracto, deberá devolverlos sin uso y en las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta.

También **deberá devolver la factura o comprobante de pago original**.



Se tiene un **plazo de 8 días hábiles** contados a partir del perfeccionamiento de la venta para ejercer este derecho.



Se debe **enviar un escrito al domicilio del comerciante o correo electrónico** establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega del producto.



Debe ser ejercido por el **mismo medio que se utilizó para manifestar su consentimiento** y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago.



Puede **presentarse personalmente en el domicilio** del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

Excepciones al derecho de retracto

- Bienes que por su naturaleza son consumibles o perecederos.
- Bienes que por su naturaleza no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.
- Bienes importados por encargo especial de acuerdo con las necesidades propias del comprador.
- Bienes confeccionados o elaborados a la medida.



Atención:

Los comerciantes que **vendan este tipo de bienes deben advertir la limitación** para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato o en cualquier otro documento que se le entregue al consumidor.

Ejemplos de la disposición de la información sobre la transacción:

 Procedimientos de pago, entrega y ejecución

Pago

Tarjetas de crédito/débito 

Pago manual 

Número de tarjeta

Ingresar el número 

Fecha de vencimiento CVV/CVC 

Nombre del titular de la tarjeta

Ingresar el nombre completo

Guardar los datos de la tarjeta. 

Dirección de facturación

Igual que la dirección de envío

Resumen del pedido (6) [Editar carrito](#)

	Velas cónicas con aroma Cant.: 5 Más detalles ▾	7.500,00€
	Vela Costa Rica - 5oz Cant.: 1 Más detalles ▾	13.600,00€
Ingresar código de promoción		
Canjear tarjeta de regalo		
Artículos		18.672,57€
entrega/envío		Gratis
Impuesto		2.427,43€
Total		21.100,00€

 Pago seguro

Menú

Tienda

[Política de cambios y garantías](#)

Política de cambios y garantías

Información importante para realizar un Cambio:

1. Toda orden realizada en nuestra tienda en línea será procesada de inmediato y para cualquier consulta o cancelación de tu orden, debes comunicarte inmediatamente vía WhatsApp al número (506)
2. Son 15 días para realizar un cambio, a partir de la fecha de compra. Podes realizar cambio de todos los artículos elegibles para devolución o cambio. (No incluye artículos en Venta Final).
3. No hacemos devoluciones de dinero.
4. La prenda debe tener las etiquetas originales adheridas y debe estar en perfecto estado (tal como fue enviada).
5. Para realizar un cambio los productos no deben estar usados, ni lavados.
6. Artículos como Trajes de Baño, Accesorios, Fajas, Collares, etc, No se cambian, son Venta Final.
7. Artículos en Oferta o con descuento no se cambian, son Venta Final.
8. Los cambios también se pueden realizar por medio de envío. El producto debe ser enviado a nuestra dirección de cambio ([ver términos y condiciones](#)) y el cliente asume los costos de envío nuevamente.



Incumplimientos: Mezclar la información de la garantía con la política de cambios.

Precio

El comerciante debe informar de forma clara y fácilmente visible el **precio total** y brindar un desglose de los rubros incluidos en el precio total.

Cuando se ofrezca en **moneda extranjera**, se debe informar de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable corresponde al de referencia de venta del Banco Central de Costa Rica.

¿Realizan envíos a domicilio?

Sí, hacemos envíos a todo el país. Dentro de la GAM utilizamos  y para envíos fuera de la GAM trabajamos con 

¿Cuál es el tiempo de entrega?

El tiempo de entrega varía según la ubicación:

- **Dentro de la GAM:** aproximadamente 2 a 3 días hábiles.
- **Fuera de la GAM:** hasta 5 días hábiles.

¿Cuál es el costo de envío?

Manejamos dos tarifas:

- **Dentro de la GAM:** ₡3.000
- **Fuera de la GAM:** ₡4.000



Además del precio de los productos se informa el costo del servicio de envío.

Ejemplos de la disposición de la información sobre el precio de los productos:

Resumen del pedido (6) [Editar carrito](#)

	Velas cónicas con aroma Cant.: 5 Más detalles ▾	7.500,00€
	Vela Costa Rica - 5oz Cant.: 1 Más detalles ▾	13.600,00€
Ingresar código de promoción		
Canjear tarjeta de regalo		
Artículos		18.672,57€
entrega envío		Gratis
Impuesto		2.427,43€
Total		21.100,00€

 Pago seguro



Se informa el precio de cada producto y se brinda un desglose de los rubros incluidos en el precio total.

Proceso de confirmación

- El comerciante **debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el cual se requiere que confirme** la transacción y los pasos para completarla.
- Durante el proceso se debe presentar un resumen de la transacción que permita al consumidor verificar la información, modificar su contenido, corregir errores y decidir si continúa con la compra.
- Para **procesar una transacción, se debe contar con el consentimiento expreso** del consumidor, de todos los términos.

Bienes o servicios que se desean comprar

Tiempo de entrega

Precio

Eventuales costos adicionales

Monto total de la operación

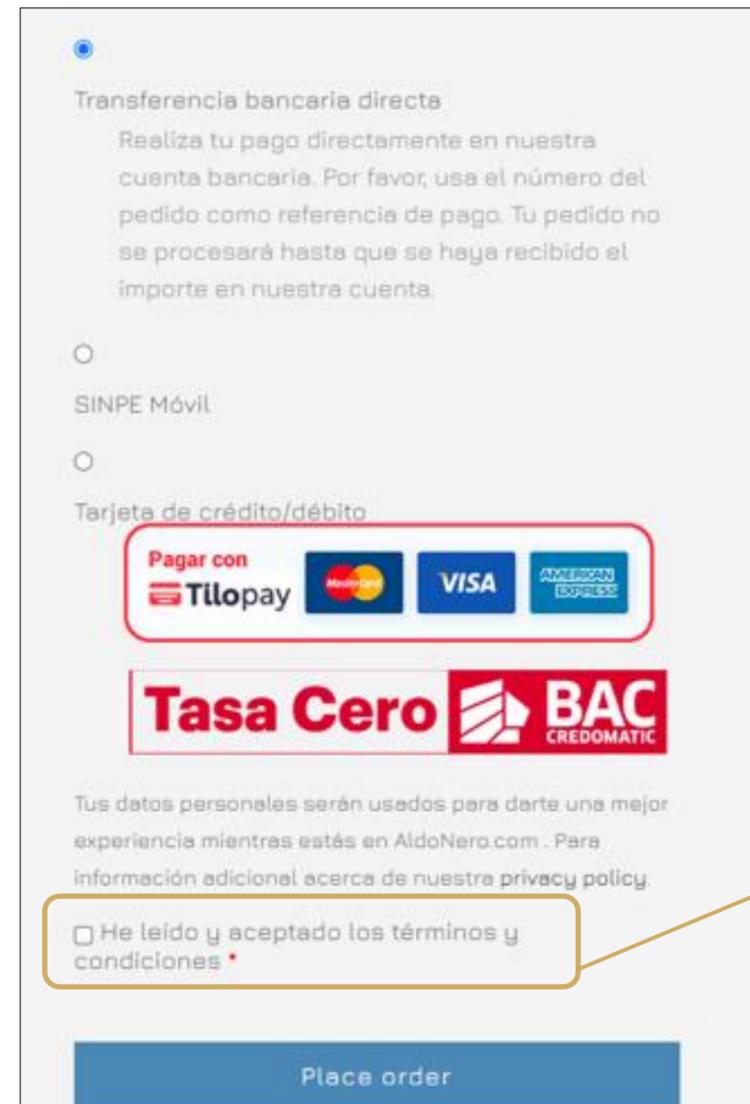
Cualquier otro elemento relevante

Perfeccionamiento del contrato

Los contratos celebrados por medios electrónicos quedan perfeccionados desde que se reciba la aceptación por parte del consumidor.

¿Cuándo se entiende que hay consentimiento de la persona consumidora?

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



The image shows a payment interface with the following elements:

- Transferencia bancaria directa:** A selected radio button with a blue dot. Text: "Realiza tu pago directamente en nuestra cuenta bancaria. Por favor, usa el número del pedido como referencia de pago. Tu pedido no se procesará hasta que se haya recibido el importe en nuestra cuenta."
- SINPE Móvil:** An unselected radio button.
- Tarjeta de crédito/débito:** An unselected radio button. Below it are logos for "Pagar con Tilopay", "MasterCard", "VISA", and "AMERICAN EXPRESS".
- Tasa Cero BAC CREDOMATIC:** A red banner with the BAC logo.
- Privacy notice:** "Tus datos personales serán usados para darte una mejor experiencia mientras estés en AídoNero.com. Para información adicional acerca de nuestra privacy policy."
- Checkbox:** A yellow box highlights the checkbox labeled "He leído y aceptado los términos y condiciones".
- Button:** A blue "Place order" button at the bottom.



Se dispone la aceptación de términos y condiciones de la empresa, previo al realizar el pago.

Comprobante o factura de compra

El comerciante está obligado a enviar el comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.

Datos mínimos de la factura

- Nombre o razón social, así como el número de cédula física o jurídica del comerciante.
- Dirección exacta, teléfono y cualquier otro medio de contacto del comerciante.
- Identificación de los bienes o servicios: descripción y precio.
- Monto final efectivamente cobrado.

Plazo de entrega

El comerciante debe informar el plazo de entrega.

Cuando **no lo informe**, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las 24 horas siguientes, de conformidad con el artículo 465 del Código de Comercio.

POLÍTICA DE ENVÍO

Envíos dentro de la GAM realizados por medio de
Envíos fuera de la GAM realizados por medio de

El tiempo de entrega varía según la zona y disponibilidad de productos:

- En la GAM el tiempo de entrega estimado es de 3 o 4 días hábiles, aproximadamente, después de realizada la compra.
- En el resto del país la se estima la entrega en un plazo de 5 o 6 días hábiles, aproximadamente, después de realizada la compra.

Ejemplo de cumplimiento: se informan los plazos de entrega.



Si el comerciante **no cumple con el plazo de entrega**, se entenderá que ha incumplido el contrato y deberá **devolverle** al consumidor el **total de la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción.**

El comerciante debe abstenerse de seleccionar previamente opciones que son de elección del consumidor:

- El **consumidor es quien debe seleccionar libremente** las prestaciones que desee incorporar al contrato, contratación automática de prestaciones sucesivas, o si desea suscribirse a mensajes comerciales u otras comunicaciones.
- Si **se utiliza la preselección**, la **conducta será considerada un engaño** en la suscripción que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.

Revisa y realiza el pedido

Revisa la información anterior y continúa cuando esté todo listo.

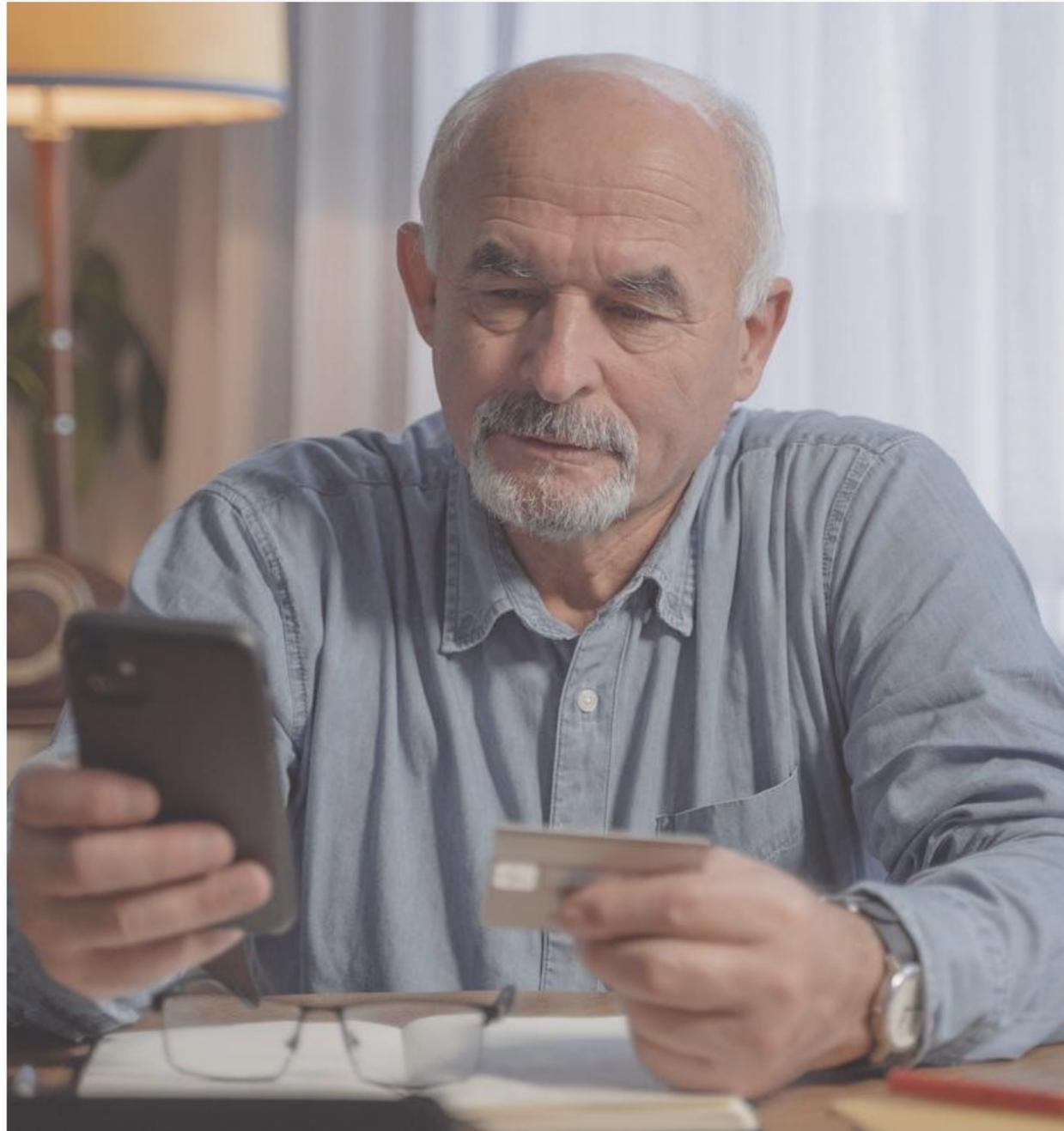
Estoy de acuerdo con [la Política de Privacidad](#) y [la Política de Devolución *](#)

Acepto recibir información de marketing por email y SMS a los correos electrónicos y números de teléfono agregados anteriormente

Realizar pedido y pagar



El comerciante posee opción preseleccionada para el envío de “marketing” sin consentimiento expreso del consumidor.



Seguridad en los medios de pago

Los comerciantes deben adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados e informar:

a) El nivel de protección que se aplica a los datos entregados por los consumidores y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados.

b) La 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) El nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad.

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 establecidos de común acuerdo.

Ejemplos de la disposición de la información sobre la seguridad en los medios de pago:

PRIVACIDAD

Recibimos, recopilamos y almacenamos cualquier información que ingrese en nuestro sitio web o nos proporcione de cualquier otra manera. Además, recopilamos la dirección de protocolo de Internet (IP) utilizada para conectar su computadora a Internet; acceso; dirección de correo electrónico; contraseña; información de la computadora y conexión e historial de compras. Podemos usar herramientas de software para medir y recopilar información de la sesión, incluidos los tiempos de respuesta de la página, la duración de las visitas a ciertas páginas, la información de interacción de la página y los métodos utilizados para navegar fuera de la página. También recopilamos información de identificación personal (incluidos nombre, correo electrónico, contraseña, comunicaciones); detalles de pago (incluida la información de la tarjeta de crédito), comentarios, opiniones, reseñas de productos, recomendaciones y perfil personal.

Nuestra empresa está alojada en la plataforma Wix.com. Wix.com nos proporciona la plataforma en línea que nos permite venderte nuestros productos y servicios. Sus datos pueden almacenarse a través del almacenamiento de datos de Wix.com, las bases de datos y las aplicaciones generales de Wix.com, quienes almacenan sus datos en servidores seguros detrás de un firewall.

Todas los medios de pago directo ofrecidas por Wix.com y utilizadas por nuestra empresa se adhieren a los estándares establecidos por PCI-DSS administrados por 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.



El comerciante indica que almacena información de “tarjetas de crédito” y menciona la tecnología utilizada para “ayudar a garantizar el manejo seguro de la información de la tarjeta de crédito”.

Reclamaciones del consumidor

- El comerciante debe establecer **mecanismos gratuitos y transparentes** para recibir las **quejas y reclamaciones** de los consumidores.
- Debe informar los plazos de respuesta, que deberán ser razonables y los medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento a su reclamo.

Todo reclamo que necesite la intermediación del departamento de control de calidad deberá hacerse en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. se resolverá en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Para consultas favor comunicarse al Departamento de Atención al Cliente, Celular [REDACTED] / E-mail: servicioalcliente@[REDACTED].com



Se informan los medios para presentar el reclamo y el plazo de respuesta.



No se informa alternativas de seguimiento para la reclamación.

Evaluaciones del consumidor

- El comerciante debe establecer **mecanismos gratuitos y transparentes** 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.



Se tiene disponible un mecanismo de evaluaciones por parte de los consumidores.

Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

- 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.
- 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.

The advertisement is titled "OFERTA PARA LAS VIAJERAS" in bold black text. Below the title is a teal button with the text "Tenis + Bandolera". On the left, three pairs of sneakers are displayed: a white pair with red and blue stripes, a black pair with white stripes, and a tan pair. On the right, two handbags are shown: a black one and a light pink one. In the center, the pricing is shown: "Precio Regular: ~~₡59.800~~" and "Oferta: ₡52.000". At the bottom center, there is a dark grey button that says "QUIERO EL DESCUENTO!". Below the button are three small circles, with the first one filled, indicating the current slide in a sequence.



Se observa el precio anterior y precio actual, por lo que cumple con la normativa.

Los comerciantes deben tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad, por ser consumidores vulnerables.

Los comerciantes están obligados, en relación con la publicidad dirigida a menores de edad, que es difundida por medio de sus sitios de Internet o por otros medios electrónicos, a:

- a)** Identificar los contenidos dirigidos únicamente a adulto.
- b)** Adoptar las medidas necesarias para prevenir que los menores puedan acceder a bienes y servicios que por ley no son aptos para menores de edad;
- c)** Abstenerse de presentar a niños en situaciones peligrosas, salvo que se trate de advertencias en materia de seguridad; o en situaciones que atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público.
- d)** Abstenerse de hacer publicidad que incentive a los menores a realizar conductas impropias, ilegales, que atenten contra su dignidad y bienestar integral, o contra el de los demás.
- e)** Respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación.

Para proteger los datos personales de las personas consumidoras, los comerciantes están obligados a:

a) Adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para **proteger la integridad, veracidad y confidencialidad de los datos** personales existentes en sus bases de datos.

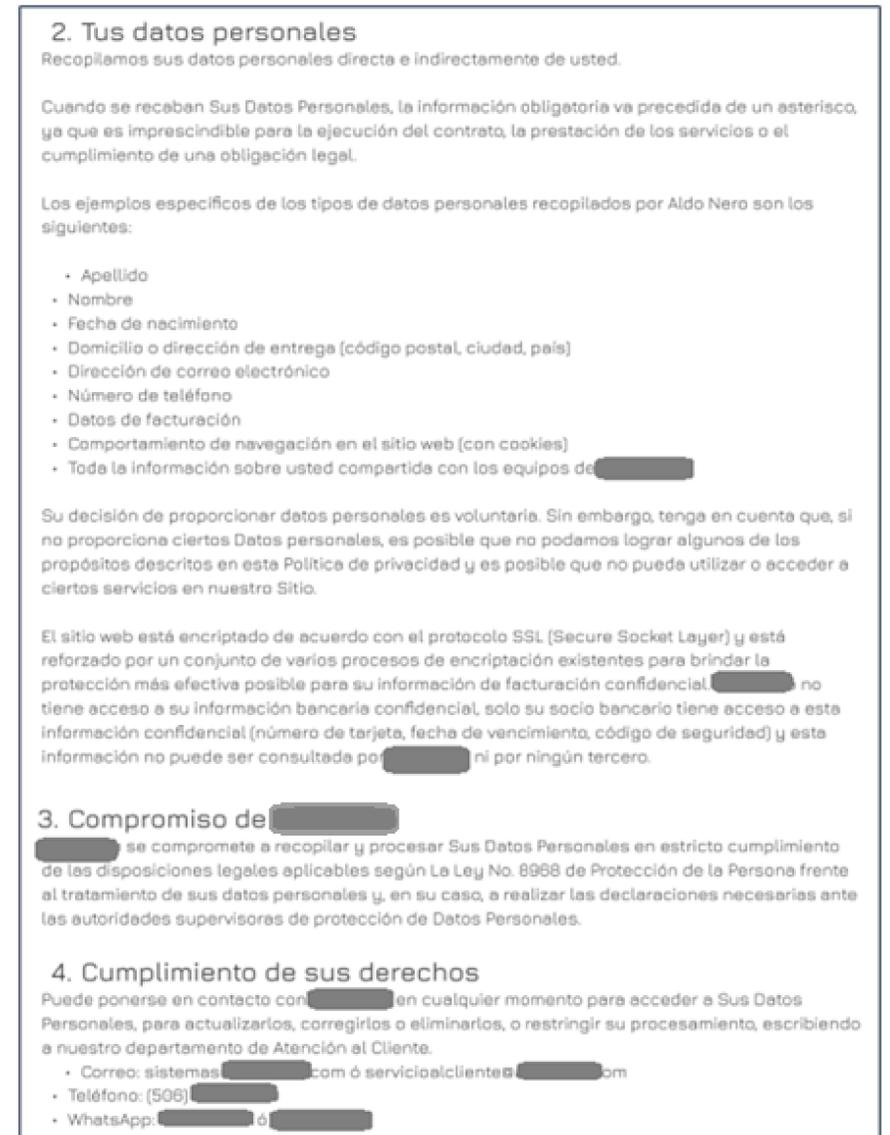
b) **Informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales** de los consumidores, en especial en lo relativo a la transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales.

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

Ejemplos de la disposición de la información sobre la protección de los datos personales:



Este comercio digital brinda información de la protección de los datos personales de los consumidores.



Denuncias recibidas ante la Comisión Nacional del Consumidor:

DENUNCIAS COMERCIO ELECTRÓNICO VS COMERCIO CONVENCIONAL				
AÑO	COMERCIO ELECTRONICO	COMERCIO CONVENCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
2015	182	2957	3139	5,80%
2016	148	4216	4364	3,40%
2017	64	4387	4451	1,43%
2018	113	3594	3707	3,04%
2019	24	4116	4140	0,57%
2020	43	2913	2956	1,42%
2021	213	5730	5943	3,58%
2022	57	7987	8044	0,70%
2023	121	6733	6854	1,76%
2024	51	6866	6917	0,82%
2025	24	3137	3161	0,76%
TOTAL	1040	42633	53676	22,52%

Corte al 26/05/2025

Fuente: Base de datos CRM

Elaborado por: Rebeca López

¿Qué sucede si no se cumple la normativa?

Se expone a una **sanción** por parte de la Comisión Nacional del Consumidor de una **multa de diez a cuarenta veces el salario base** del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial.

Las multas se gradúan de acuerdo con el momento en que se cometió la infracción.

AÑO	SEMESTRE/ PERÍODO	SALARIO BASE	MULTA 10 SALARIOS	MULTA 40 SALARIOS
2015	1° semestre	₡252 900	₡2 529 000	₡10 116 000
	2° semestre	₡253 150	₡2 531 500	₡10 126 000
2016	1° semestre	₡255 700	₡2 557 000	₡10 228 000
	2° semestre	₡257 650	₡2 576 500	₡10 306 000
2017	1° semestre	₡260 250	₡2 602 500	₡10 410 000
	2° semestre	₡262 900	₡2 629 000	₡10 516 000
2018	1° semestre	₡267 000	₡2 670 000	₡10 680 000
	2° semestre	₡270 750	₡2 707 500	₡10 830 000
2019	1° semestre	₡274 500	₡2 745 000	₡10 980 000
	2° semestre	₡278 250	₡2 782 500	₡11 130 000
2020- 2023	1° semestre 2020 al 9/03/23	₡287 000	₡2 870 000	₡11 480 000
2023 2025	10/03/23 al 02/08/2023*	₡325 085	₡3 250 850	₡13 003 400
	A partir del 3/8/2023**	₡462 200	₡4 622 000	₡18 488 000

*A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10159, Ley Marco de Empleo Público.

**A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°10360.

¿Qué denuncian las personas consumidoras?

Denuncia en trámite.



27/10/2021

La **consumidora consultó en una página de venta de tenis por un modelo específico**, indicando talla y estilo. Preguntó precio y medio de pago. Le informaron el costo, que el envío era gratuito y que la entrega sería en 3 a 4 días.

28/10/2021

La **consumidora realizó el pago por Sinpe Móvil** y envió la información del pedido por WhatsApp, siendo clara con la talla y el modelo, incluyendo una foto.

30/10/2021

De previo al envío, el comerciante le envió foto de unos tenis diferentes. Al reclamar, le dijeron que el modelo original tenía un defecto y no podían venderlo.

Al solicitar el reembolso, el comerciante se negó, ofreciendo únicamente cambiar por otro modelo.

06/11/2021

La **consumidora recibió la compra, pero le llegaron una tenis de otra talla y color**, por lo que intentó comunicarse de inmediato, pero no recibió respuesta.

04/11/2021

La consumidora eligió otro modelo y volvió a enviar todos los datos por Instagram y WhatsApp.

► **Si la denuncia es declarada con lugar, el comercio se expone a una sanción económica de diez a cuarenta veces el salario base del oficinista 1, establecido por el Consejo Superior del Poder Judicial.**

¿Qué denuncian las personas consumidoras?

El consumidor considera que la publicidad de un sitio web es engañosa por cuanto:

El **comercio informa en su sitio web sobre el servicio de entregas denominado "Express"**, el cual se ofrece, según su publicidad, dentro de la Gran Área Metropolitana (GAM).



El **consumidor realizó su pedido** a través del sistema en línea y registró su información personal, entre esta, su dirección física.



Al día siguiente le informaron por correo electrónico que **existían restricciones de cobertura, por lo que el servicio no estaba disponible para su ubicación.**



¿Cuál fue el criterio de la CNC?

- ▶ La empresa indicó que el sistema no permite al usuario determinar si la dirección que registre (dentro de la GAM) gozará de los beneficios descritos, pues ésta debe ser verificada por un tercero que determinará si se le dará el servicio o no.
- ▶ El consumidor desconoce las condiciones para la prestación del servicio, hasta que le informan vía correo electrónico que no lo recibirá.
- ▶ No se informa de modo previo que su dirección estará condicionada a la revisión de un tercero que determinará si recibirá el producto o no.
- ▶ **La función informativa es la que permite que el potencial consumidor conozca las condiciones de los servicios que ofrecen y a partir de ese conocimiento pueda decidir**



Se **declara con lugar la denuncia** por falta de información:

- Le impone una sanción de **₡2 870 000.**
- Le **ordena a la empresa ajustar la información** de sus futuras servicios atendiendo los principios de claridad, suficiencia y oportunidad.

Muchas gracias

www.meic.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 diseñados por Flaticon.es