



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Asunto: Estudios y/o Fiscalizaciones DECVP
Referencia: Informe Técnico DAC-DECVP-INF-048-2024

**Fiscalización de mercado: Cap. X Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899- MEIC. Sobre la protección al
consumidor en el contexto de Comercio Electrónico**

Período Enero – Febrero 2024

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Observatorio de Comercio Electrónico



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

Marco legal

Constitución Política,
Art 46

Ley de Promoción de
la Competencia y
Defensa Efectiva del
Consumidor No.
7472

Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-
MEIC

Capítulo X. Sobre la
protección al
consumidor en el
contexto de Comercio
Electrónico





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Marco legal

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).



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Objetivo

Fiscalizar el mercado en materia de Comercio Electrónico en cumplimiento con la normativa vigente: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Ley No. 7472 y su Reglamento 37899-MEIC. Capítulo X. Protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico

Metodología

- ▶ Se seleccionaron 10 empresas que comercializan sus bienes y/o servicios a través de plataformas digitales y poseen “carrito de compra” para realizar compras digitales.
- ▶ Se procedió con la fiscalización de los sitios web de comercio electrónico y su cumplimiento con la normativa vigente.
- ▶ 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.
- ▶ En los casos que se identifiquen incumplimientos a la normativa supra citada, se remiten oficios de prevención a los comercios con el fin de que se ajusten a la normativa.
- ▶ Acompañamiento y esclarecimiento de dudas y/o consultas a los comerciantes respecto a la normativa vigente, mediante reuniones virtuales, correos electrónicos y/o vía telefónica.
- ▶ Seguimiento de verificación de cambios y/o correcciones.
- ▶ Elaboración de denuncias a la CNC (en caso de que corresponda)
- ▶ Período de fiscalización de mercado: Enero – Febrero 2024.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Comercios fiscalizados

NOMBRE DE LAS EMPRESAS

1	Decasa	06	JOY en línea / Boutique JOY
2	Distribuidora del Caribe	07	Juan Bansbach Instrumentos Musicales
3	EHS Costa Rica	08	Kalalúa CR
4	El Verdugo	09	KAPO Aventura
5	Flexi	10	Instrumentos Musicales La Voz

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.

10
comercios
fiscalizados

De manera complementaria se fiscaliza la publicidad entrelazada en las plataformas digitales.



- Información dirigida al consumidor
- Publicidad
- Ofertas
- Sorteos
- Garantía
- Retracto





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

Giro comercial de las empresas

- Distribuidora de productos
- Tienda de artículos de camping
- Tienda de artículos de seguridad personal
- Tienda de cosméticos
- Tienda de electrodomésticos y línea blanca
- Tienda de instrumentos musicales
- Tienda de ropa
- Tienda por departamentos
- Zapatería

Otros aspectos que se consideran en la fiscalización:

- Publicidad
- Derecho de garantía
- Derecho de retracto

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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Resultados

Incumplimientos (x) localizados en los sitios web de comerciantes:

10 comercios incumplen con la normativa de comercio electrónico

Comercio	Art. 247 Información del comerciante	Art. 250 Información sobre la transacción	Art. 254 Perfecciona miento del contrato	Art. 256 Seguridad en los medios de pago	Art. 259 Reclamacion es del consumidor	Art. 260 Evaluaciones del consumidor	Art. 261 Reglas publicidad y mercadeo
1	x	x	x		x		
2	x	x	x	x	x		x
3	x	x	x		x		
4			x				
5	x	x	x		x	x	
6	x	x	x		x	x	x
7	x	x			x	x	
8	x	x	x		x		
9	x	x	x		x	x	
10	x	x			x		

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.

Nota:
Cada comercio
posee más de un
incumplimiento.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Resultados

Detalle de los más frecuentes o reiterativos incumplimientos a la normativa, ya sea por falta u omisión de información:

	Normativa	Incumplimientos más frecuentes
Art. 247	Información del comerciante	<u>Falta de información:</u> 1. Nombre o razón social, 2. Documento de identidad o cédula jurídica, 3. Domicilio social, 4. Información registro del nombre del dominio.
Art. 250	Información sobre la transacción	<u>Falta de información:</u> 1. Derecho de retracto, 2. Sist. tratamiento de las reclamaciones, 3. Recordatorio de garantía de los bienes.
Art. 254	Perfeccionamiento del contrato	<u>Falta opción de:</u> 1. Almacenamiento digital y/o impresión de Contrato. (Términos y Condiciones de Compra).
Art. 256	Seguridad en los medios de pago	<u>Falta u omisión de información:</u> respecto a la seguridad en los medios de pago.
Art. 250	Reclamaciones del consumidor	<u>Falta de:</u> 1. Mecanismo gratuito, de fácil acceso y uso, con plazos razonables de respuesta para que el consumidor pueda realizar reclamaciones.
Art. 250	Evaluaciones del consumidor	<u>Falta de:</u> 1. 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.
Art. 250	Reglas publicidad y mercadeo	<u>Falta de información:</u> 1. Pestañas o secciones en el sitio web informadas como ofertas donde hay productos sin informar precio anterior o beneficio de adquirirlos. 2. Publicidad comparativa sin sustento verificable.

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

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.
- 



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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	9	4	2	1	10	10	3
Cantidad de Comercios que NO cumplen	1	6	8	9	0	0	7

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.

100%

Informa número(s) de teléfono y correo(s) electrónico(s).





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Información sobre el comerciante

Ejemplos de la disposición de información del comerciante en sitios web:

ENVÍENOS UN E-MAIL

Nombre Completo *

Nombre Apellidos

Email * Teléfono *

Asunto *

Mensaje *

ENVIAR

CONTACT US

Teléfono: (+506) [redacted]
Email: [redacted].com

Dirección: San José, Costa Rica

Directorio de TIENDAS

LIBERIA
De la terminal de autobuses. Tel: [redacted]

ALAJUELA
De la iglesia de La Virgen, 125 metros contra-
vaseo cabal ancho hacia el Estadio Heredia. Tel: [redacted]

HEREDIA
De Heredia. Los Angeles. Tel: [redacted]

PASO ANCHO
De la carretera. Tel: [redacted]

Sucursales

MORAVIA
Tel: [redacted]
San Vicente, Frente a [redacted]
Lunes a Sábado de 9:00 AM - 5:00 PM
Domingo 10:00 AM a 5:00 PM

SAN FRANCISCO
Tel: [redacted]
Del parque [redacted]
Lunes a Sábado de 9:00 AM - 5:00 PM
Domingo 10:00AM a 5:00 PM

CARTAGO
Tel: [redacted]
Costado norte [redacted]
Lunes a Sábado de 9:00 AM - 5:00 PM
Domingo 10:00AM a 5:00 PM

VISÍTANOS
[redacted], AVENIDA
GARIBALDI, SAN FRANCISCO,
HEREDIA
Tel: +506 [redacted]

MORAVIA
Tel: [redacted]
San Vicente, Frente a [redacted]
Lunes a Sábado de 9:00 AM - 5:00 PM
Domingo 10:00 AM a 5:00 PM



Nota:
Cada comercio dispone de la
información del comerciante en
distintas partes del sitio web.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



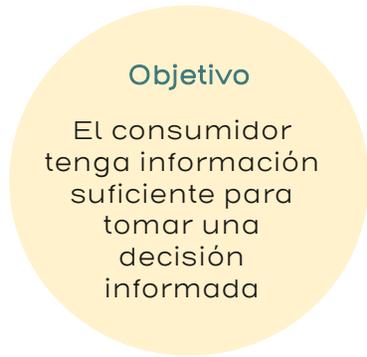
GOBIERNO
DE COSTA RICA

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



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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 información faltante
Ropa, zapatos	Imagen – marca – talla – color – composición material – precio – impuestos – costos asociados (envío / transporte) – tamaño – dimensiones	País de origen, reglamento técnico específico
Productos cosméticos	Imagen – marca – componentes – precio – uso	País de origen
Equipo de protección personal (casco, arnés, guantes, gafas) y equipo para camping	Imagen – marca – modelo – uso – tamaño – dimensiones – talla – componentes precio – recomendaciones de uso – certificaciones de calidad	País de origen
Instrumentos musicales	Imagen – marca – precio – descripción – dimensiones – características	País de origen
Electrodomésticos y línea blanca	Imagen – descripción – características – marca – modelo – tamaño – dimensiones – voltaje	País de origen

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.

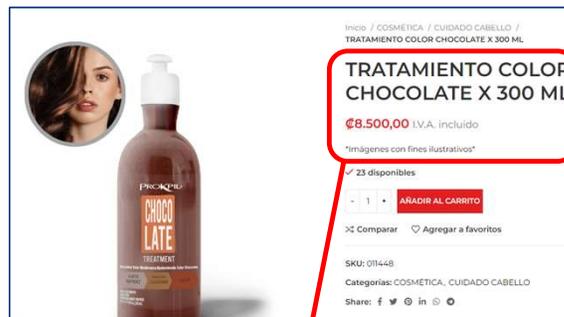


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Información sobre los bienes y servicios

Ejemplos de la información de los bienes y servicios ofrecidos por el comerciante en sitios web:



TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML

₡8.500,00 I.V.A. incluido

Imágenes con fines ilustrativos

✓ 23 disponibles

Nota:
Falta de veracidad en la información en la frase "Imágenes con fines ilustrativos".



Incluye:
1 Delantal 56x65 cm
100% Poliéster



Nota:
Falta u omisión de información de los bienes (composición, país de origen, reglamentación técnica).



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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.



Información sobre la transacción

Comercio	a) Sistema de tratamiento de las reclamaciones	b) Procedimientos de pago, entrega y ejecución	c) Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o prestación del servicio	d) Los términos del contrato en idioma español	e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto	f) Un recordatorio de la garantía legal de conformidad con los bienes, como las condiciones para hacerla valer	g) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones
1	X	✓	✓	✓	X	Información incompleta	✓
2	Información incompleta	✓	*No verificable	✓	X	X	✓
3	X	✓	*No verificable	✓	X	Información incompleta	✓
4	✓	✓	*No verificable	✓	✓	✓	✓
5	✓	✓	*No verificable	✓	X	Información incompleta	✓
6	X	✓	*No verificable	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	*No verificable	✓	X	X	Información incompleta
8	X	✓	*No verificable	✓	X	Información incompleta	✓
9	Información incompleta	✓	*No verificable	✓	X	Información incompleta	Información incompleta
10	Información incompleta	✓	*No verificable	✓	X	✓	✓

Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.

Incumplimientos más frecuentes:

- Falta de sistema de tratamiento de las reclamaciones
- Omisión de informar acerca del derecho de retracto
- Falta u omisión de información de garantía y procedimiento para hacerla valer.

* Hay información no verificable por cuanto se debe ser un usuario registrado en la plataforma del comerciante para acceder al proceso de compra y pago de los bienes y servicios comercializados.



MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO DE COSTA RICA

Información sobre la transacción

Ejemplos de la información de la transacción en sitios web de comerciantes:

Recordatorio de garantía

Garantía de los artículos

Los bienes y servicios ofrecidos por tiendabansbach.com, cuentan con respaldo directo de sus fabricantes y cuentan también con respaldo local y taller de servicio electrónico y de instrumentos de viento, [redacted] distribuidor o minorista directo de todas las marcas que comercializa a través de este portal web. Todas las garantías de estos bienes son exigibles según la Ley del Consumidor. Las condiciones de tiempo de garantía máxima y causales de aplicación de garantía están expresas en la factura y manuales de cada artículo. [redacted] cuenta con un portal para que sus clientes puedan aclarar dudas, recibir asesoría en procesos de reclamo. También se habilitará la línea 4100-4100 para evacuar consultas sobre los procesos de la página.

Reclamos



LINKS DE INTERÉS

- Términos y Condiciones
- Política de Privacidad
- Tratamiento de Reclamaciones
- Derecho a Retracto
- Garantía Legal de Bienes
- Ingreso de Quejas**
- Política de Devoluciones
- Política de Envío

Fecha entrega del bien

Tiempos de entrega

El paquete será entregado al transporte indicado en un tiempo máximo de 2 días laborales posteriores a la confirmación del pago, luego de esto el tiempo de entrega dependerá del transporte. En el caso de las entregas en el GAM será de 3 días hábiles máximo posteriores a la compra, en las zonas rurales el tiempo máximo será de 8 días. Los órdenes realizadas los días sábados o domingos, se procesan el lunes siguiente por lo que el tiempo de entrega inicia a partir de este.

Procedimientos de pago, entrega y ejecución

Zonas Restringidas

En estas zonas, no realizan envíos a domicilio, por lo que el PRODUCTO deberá ser retirado en la oficina más cerca de Correos de Costa Rica. En estos casos se procede a localizar al cliente mediante una llamada telefónica para indicarle que puede retirar su orden. En caso de solicitar productos a estas zonas deberá indicar en la dirección la sucursal más cercana de Correos de Costa Rica, los paquetes permanecerán en la sucursal un plazo máximo de 5 días hábiles, luego de esto serán devueltos al centro de distribución Decasa.

Zona Restringida	Provincia	Cantón	Distrito	Oficina para retiro
Precario el Erizo	Alojuela	Alojuela	Desamparados	Alojuela
Urb. La Longosta	Alojuela	Alojuela	Guácima	Alojuela
Cara Quintero	Alojuela	Alojuela	Rio Segundo	Alojuela
Infiernillo	Alojuela	Alojuela	San José	Alojuela
Coris	Cartago	Cartago	Quebradilla	Cartago
Los Diques	Cartago	Cartago	Carmen	Cartago
Las Cañas	Guanacaste	Cañas	Cañas	Cañas
Bº Tucurrique	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Cruz

Pago

Inicio > Comprar > Pago

¿Eres cliente? Presiona aquí para ingresar

¿Tienes un código de descuento? Presiona aquí para ingresar su código

FACTURACIÓN Y ENVÍO

Nombre *

Apellido(s) *

País: *Costa Rica

Provincia *
San José

Cantón / Distrito *
Acosta, Cangrejal

Dirección *
Distrito, dirección exacta de la habitación

Teléfono *

SU PEDIDO:

PRODUCTO	SUBTOTAL
Delantal Piza + 1	€1,900
Subtotal	€3,900

ENVÍO

Correos De CR (3 A 8 Días) **€2,900**

Retiro En Sucursal (2 A 3 Días)

Total €6,800

PAGO TARJETA **VISA Mastercard**

TARJETAS CREDIT **credix**

Ingreso de Quejas

Inicio / INGRESO DE QUEJAS

Imprimir esta página

- INGRESO DE QUEJAS:** En Distribuidora del Caribe CR, S.A., nos esforzamos por ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes. Sin embargo, si tienes alguna queja o problema con nuestros servicios o productos, queremos saberlo para poder mejorar.
 - Correo Electrónico: Puede enviarnos su reclamación a vt001.cr@distcaribe.com
 - Teléfono de Atención al Cliente: Para una asistencia inmediata, llámenos al o bien al número telefónico: (506) 6022 7423
 - Oficina centrales: Paso Ancho de la rotonda de la Guacamaya 200 norte contiguo a ILLOGISTIC, complejo de bodegas.
- PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS:** Al recibir una queja, nuestro equipo se compromete a:
 - Acusar Recibo: Confirmaremos la recepción de tu queja en un plazo máximo de 24 horas.
 - Investigación: Analizaremos la situación para entender y resolver la causa raíz del problema.
 - Resolución: Nos comprometemos a ofrecerte una solución en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
 - Seguimiento: Nos aseguraremos de que estás satisfecho con la solución proporcionada.
- RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE QUEJAS:** La persona responsable de la gestión de quejas es:
 - Nombre: Ericka Umaña.
 - Cargo: Encargada Ejecutiva de E-commerce.
 - Correo Electrónico: vt001.cr@distcaribe.com
 - Teléfono: +506 60227423



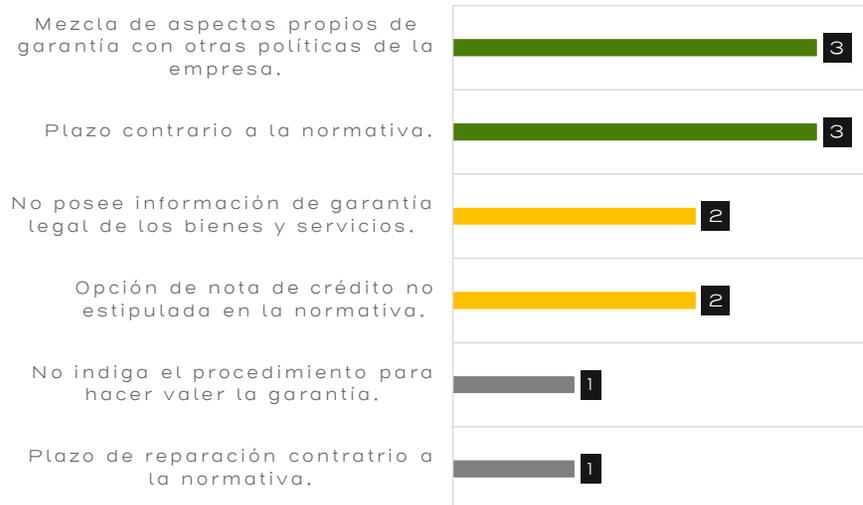
MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Información sobre la transacción

Ejemplos 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





Recordatorio de garantía

Plazo superior al mínimo legal

Resultados

Información sobre la transacción

Ejemplo de incumplimientos de comercios respecto

a la **Garantía de los Bienes y/o Servicios**:

Plazo garantía incorrecto "30 días naturales"

Plazo incorrecto de inicio de garantía "a partir de la compra"

Nota de crédito contrario a la normativa



Garantía
Todos nuestros productos cuentan con seis meses de garantía. La garantía cubre sobre defectos de fábrica y la misma no es aplicable en caso de mal uso del producto o no satisfacción del cliente. El producto debe de ser evaluado por nuestro taller de servicio técnico, para validar la garantía, en cuyo caso se procederá a reparar, cambiar o en caso de que el producto no tenga reparación o sea imposible realizar el cambio se procederá a devolver el dinero del producto.

¿Qué plazo tengo para devolver unos zapatos?
El período es de 30 días naturales según la ley en el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) para realizar cambios y/o tiempo de garantía por algún defecto de fabrica bajo las condiciones establecidas por la política de devoluciones. El plazo de los 30 días comienza a partir de la fecha de compra. No se recibirán solicitudes de devolución después de vencidos los 30 días estipulados después de recibir el calzado. En caso de que no existiera la talla o estilo que el cliente desea, se le genera un código con una Nota de Crédito por el monto que canceló para aplicarlo únicamente en nuestra tienda en línea en una futura compra. Para cambios y devoluciones únicamente debe de cubrir los gastos de envío. Se permiten máximo 2 cambios de una compra.

Mezcla garantía & Política de reembolso



POLITICA DE REEMBOLSO Y GARANTÍA
Cada artículo tiene asignado por defecto un tiempo por garantía de fábrica, al cual el cliente tiene derecho a reclamar en nuestra Tienda en Heredia, durante ese tiempo especificado. Es importante siempre contactar [] bien llamar al [] para confirmar el stock del producto.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Resumen de la transacción
(costos asociados): precio
del bien, impuestos, envío,
tipo de cambio BCR

Información sobre el precio

Ejemplo de la disposición de la información sobre el precio en el sitio web de un comerciante:

Precio unitario: \$278.05
+ Impuesto IVA : \$36.15 (13 %) = \$314.20

KIT DE GRABACIÓN PARA MÓVILES MOTIV MV88+

Kit portátil de grabación de audio y video que te brinda todas las herramientas que necesitas, al momento. Incluye un trípode Manfrotto® PIXI, abrazadera y soporte para celular, así como cables iOS y USB-C para obtener la máxima compatibilidad y conectividad. Solo conecta tu teléfono y...

Disponibles: 5

\$ 314.20 IVA

Precio de referencia: ₡ 163,740³⁶ IVA
Tasa de Cambio: \$1 = ₡521.14

- 1 + Agregar al carrito Envíanos un mensaje

\$ 314.20 IVA

Precio de referencia: ₡ 163,740³⁶ IVA
Tasa de Cambio: \$1 = ₡521.14

Total del carrito

Sub-total \$278.05

Descuento -\$0.00

Costo de envío \$5.84 (+ \$0.76 Impuesto IVA)

Impuesto IVA \$36.91

Total: \$320.80 (₡1671,79.47)

Finalizar Pedido

Volver a tienda

Envíanos un mensaje

12:20 9/2/2024

Tipo cambio de compra y de venta del dólar de los Estados Unidos de América
Referencia del Banco Central de Costa Rica
En colones costarricenses

	TIPO CAMBIO COMPRA	TIPO DE CAMBIO VENTA
11 Ene 2024	518.06	524.97
12 Ene 2024	516.97	523.15
13 Ene 2024	516.07	523.30
14 Ene 2024	516.07	523.30
15 Ene 2024	516.07	523.30
16 Ene 2024	515.60	521.13
17 Ene 2024	512.54	519.39
18 Ene 2024	514.07	520.16
19 Ene 2024	514.51	519.23
20 Ene 2024	513.55	519.36
21 Ene 2024	513.55	519.36
22 Ene 2024	513.55	519.36
23 Ene 2024	511.81	518.32
24 Ene 2024	512.68	517.72
25 Ene 2024	511.15	517.50
26 Ene 2024	511.01	517.07
27 Ene 2024	512.09	516.86
28 Ene 2024	512.09	516.86
29 Ene 2024	512.09	516.86
30 Ene 2024	510.56	517.68
31 Ene 2024	513.02	519.79
1 Feb 2024	514.33	520.78
2 Feb 2024	512.57	520.20
3 Feb 2024	514.32	520.89
4 Feb 2024	514.32	520.89
5 Feb 2024	514.32	520.89
6 Feb 2024	514.10	521.79
7 Feb 2024	514.61	521.74
8 Feb 2024	516.13	520.82
9 Feb 2024	514.52	521.14

Fuente: Banco Central de Costa Rica

9 Feb 2024

514,52

521,14



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

Perfeccionamiento del contrato

Artículo 251, 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.**

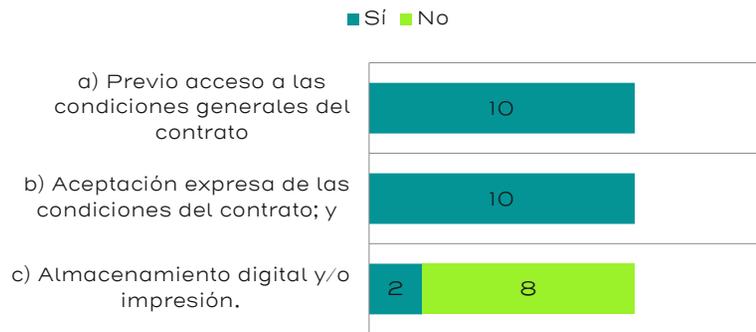


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Perfeccionamiento del contrato

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO



Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.



Comerciante previo a la compra informa los T&C, solicita aceptación expresa (chek) y brinda la opción de descargar los T&C de compra.

Ejemplo del perfeccionamiento de contrato en sitio web de comerciantes.

Términos y condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El sitio https://... es una tienda virtual de la marca ... S.A., si usted compra en la https://... acepta los siguientes términos y

Leí y acepto los términos de uso y condiciones en este enlace.

Finalizar orden y pagar

Términos y Condiciones

Inicio / Términos y Condiciones

... Costa Rica.

... com

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El sitio ... es una tienda virtual de la marca ... S.A., si usted compra en la ... acepta los siguientes términos y condiciones, por favor revisar cuidadosamente.

- El cliente debe brindar de manera específica en el momento de realizar su compra la dirección de entrega, su número de teléfono y correo electrónico, con el fin de realizar la entrega del pedido. En caso de ser por encomienda el cliente debe de proporcionar los datos de envío al punto de entrega. La dirección de facturación y de entrega deben ser las mismas.
- Si el cliente desea su producto en menos tiempo el debe cancelar los servicios de entrega por cuenta propia.

Métodos de Pago

Por medio de Tarjeta de Crédito o de Débito a través de plataforma segura del Banco Nacional de Costa Rica, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el Banco Nacional. Se aceptan las marcas VISA y Masterd Card.

Además, el cliente puede realizar su compra por medio de depósito o transferencia.

Privacidad y seguridad de los datos

... S.A. se reserva el derecho de modificar, ampliar, o reducir cualquier información contenida en nuestro sitio Web, sin obligación de comunicar previamente a sus usuarios.

DESCARGAR PDF



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

Comprobante para el consumidor

Artículo 255, Reglamento a la Ley N.7472

- El comerciante, una vez perfeccionado el contrato, estará obligado a enviar al consumidor un comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción.
- El comprobante podrá ser enviado por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.

Observación:

Esta información no es verificable, por cuanto se debe perfeccionar una compra para corroborar que el comprobante es enviado al consumidor.





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Seguridad en los medios de pago

- 01** Certificadora Sistemas de Seguridad
90% sí lo informo – 10% no lo informo.
- 02** Seguridad de los medios de pago y tecnología utilizada
90% sí lo informo – 10% no lo informo.
- 03** Nivel de Protección y Limitaciones Seguridad Datos
90% sí lo informo – 10% no lo informo.

Ejemplo de seguridad de la información de los medios de pago en sitios web de comerciantes:

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

Privacidad

Para proveer los servicios o productos solicitados [redacted] solicitará al cliente datos básicos como: Nombre Completo, dirección, correo electrónico, teléfono y cédula.

Esta información será utilizada con el fin de brindar seguridad en el proceso de compra y entrega de los productos adquiridos, dicha información no será comercializada, alquilada, vendida ni prestada a terceras personas. Estos datos podrán ser utilizados únicamente por parte de [redacted] con el fin de enviar mediante correo, teléfono, Whatsapp u otros información sobre la compra o bien sobre promociones.

La información solicitada para el cobro como, número de tarjeta, fecha de vencimiento y demás, son datos manipulados únicamente por el banco u entidades directas que prestan el servicio por medio de una plataforma totalmente segura que cuenta con los certificados de seguridad necesarios para las transacciones.



11.1. Seguridad de pago: Al realizar el pago de sus compras en verdugotienda.com sus transacciones son seguras, ya que contamos con las certificaciones de PCI, 3D Secure, Visa Secure y Mastercard ID Check. Esto valida las transacciones sobre las tarjetas de crédito registradas y además certifica la seguridad de los sistemas de información de [redacted]



Métodos de Pago

Por medio de Tarjeta de Crédito o de Débito a través de plataforma segura del Banco Nacional de Costa Rica, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el Banco Nacional. Se aceptan las marcas VISA y Mastercard. Además, el cliente puede realizar su compra por medio de depósito o transferencia.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 258, Reglamento a la Ley N.7472

- El comerciante deberá respetar el plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio, de no ser así, se entenderá que ha incumplido el contrato y deberá devolverle al consumidor la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción.
- En caso de no informar dicho plazo, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las veinticuatro horas siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio.

Observación:

Esta información no es verificable, por cuanto se debe perfeccionar una compra digital para corroborar que se cumple con el plazo convenido entre el comercio y el consumidor.

Ejemplo de información de tiempo / duración envíos en sitios web de comerciantes:



Los horarios para entrega serán según el método elegido:

- Correos de Costa Rica: Lunes a Viernes 7:30 am a 5:00 pm. (3 a 10 días máximo).
- [Redacted] Domicilio o Retiro en sucursal: Lunes a Viernes 9:30 am a 4:00 pm. (2 a 3 días máximo)
- Encomiendas de Lunes a Sábado según condiciones y horarios del transporte indicado.

**Los tiempos expresados han sido calculados en condiciones normales de funcionamiento, por lo que [Redacted] no es responsable cuando existan condiciones de emergencias u otros que afecten los tiempos indicados, así como tampoco se realizarán devoluciones por estos motivos. El cliente será el responsable de verificar dichas condiciones



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

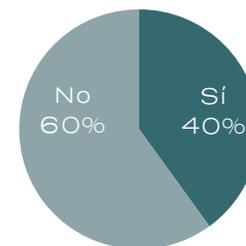
Reclamaciones del consumidor

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.

Resultado:

Poseen un mecanismo para
reclamaciones del consumidor



Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Reclamaciones del consumidor

Ejemplos del mecanismo de reclamaciones adoptados por comerciantes digitales:

Mecanismo utilizado para reclamaciones:
correo electrónico de comerciantes.

Sin embargo, hay falta u omisión de
información de plazos razonables de respuesta
y alternativas de seguimiento a las
reclamaciones de los consumidores.

¿En dónde puedo colocar una queja?

Puede escribirnos al correo servicioalcliente@cr

16. QUEJAS

Cualquier reclamo o acción que resulte de o que se relacione con el Convenio del Usuario o del uso de los Servicios, tendrá que ser presentada dentro de treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que el hecho del cual se derive el reclamo o a la acción legal correspondiente se haya verificado, o perderá ese derecho para siempre. El Usuario manifiesta su aceptación a lo anterior, sin importar lo establecido o dispuesto en alguna legislación que señale lo contrario.



No informa el medio o
mecanismo para
reclamaciones de
consumidores.

Tampoco brinda
información de plazos
razonables de respuesta
y alternativas de
seguimiento a las
reclamaciones de los
consumidores.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

Evaluaciones del consumidor

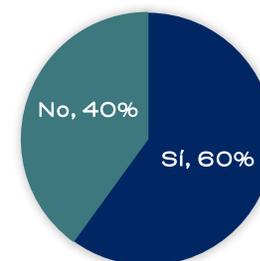
Artículo 260, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ 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.

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Resultado:

POSEEN UN MECANISMO PARA
EVALUACIONES DEL CONSUMIDOR?



Fuente: Elaboración DECVP según datos recolectados en sitios web de comerciantes.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Evaluaciones del consumidor

Ejemplo de mecanismos de evaluaciones del consumidor adoptado por comerciantes digitales:

Información adicional Valoraciones (0)

Valoraciones

No hay valoraciones aún.
Sé el primero en valorar "Labial Doble de Beau Visage"
Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *

☆☆☆☆☆

Tu valoración *

Nombre *

Correo electrónico *

Guarda mi nombre, correo electrónico y web en este navegador para la próxima vez que comente.

Enviar





AVISAME SI BAJA DE PRECIO

Reseñas

No hay valoraciones para este producto.
Estás revisando:
Lavadora Semiautomática TEC 12KG CLS012110MD

Nombre

Título

Reseña

ENVIAR RESEÑA



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

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.
- ✓ 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

Resultado:

2 comercios incumplen:

- 1 comercio posee publicidad comparativa sin sustento verificable
- 1 comercio identifica una sección de “ofertas” o “promociones”, sin embargo, los artículos no poseen el precio anterior o beneficio que obtendría el consumidor en caso de adquirirlos



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

Ejemplos de incumplimientos en publicidad
localizados en sitios web de comerciantes:

SOMOS UN IMPORTADOR DIRECTO
DESDE CALIFORNIA, ESTADOS UNIDOS,
DE PRENDAS DE VESTIR FEMENINAS
CON LAS MEJORES MARCAS DE ALTA CALIDAD

Publicidad comparativa sin
sustento verificable

¡Bienvenido a [] en Línea! Acá encontrarás las prendas de
vestir que toda mujer debe tener en su armario para distintas
ocasiones, nuestro objetivo es brindarte las ultimas tendencias
al menor precio.



Comercio identifica una sección de
"ofertas" o "promociones", sin
embargo, los artículos no poseen el
precio anterior o beneficio que
obtendría el consumidor en caso de
adquirirlos



PRODUCTOS EN OFERTA

SILICONA 1000 CPS
ENVASE PLASTICO ENV. 3
Kg



₡13.000,00 I.V.A. incluido

SEMILLA DE FRESA
PULVERIZADA 500 MC
BOLSA 15 GR



₡1.000,00 I.V.A. incluido

ENV. PET CRISTALINO
PARA ESPUMA 80 ML
BOMBA BLANCA UNA
UNIDAD



₡400,00 I.V.A. incluido



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

Protección de los datos personales

Artículo 263, Reglamento a la Ley N.7472

Los comerciantes están obligados a:

- a Adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger los datos personales existentes en sus bases de datos.
- b Informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales: transmisión, tratamiento y almacenamiento de los datos.
- 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.

Objetivo

Proteger la integridad, veracidad y confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Resultado:

a Medidas de Seguridad Base de Datos

100% sí lo informó.

b Nivel de Protección que otorgan a los datos personales

100% sí lo informó.

c Cláusulas a contratos de protección de confidencialidad de datos

100% sí lo informó.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Protección de los datos personales

Ejemplo de cómo algunos comerciantes informan al consumidor acerca de la protección de datos personales:



Estos comercios virtuales brindan información de la protección de los datos personales de los consumidores.

Políticas De Privacidad

La protección de sus datos personales es importante para nosotros. Por lo tanto, nos gustaría informarle a continuación que datos de su visita se utilizarán para qué fines. Si tiene más preguntas sobre el tratamiento de sus datos personales, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

El constante desarrollo tecnológico, los cambios en nuestros servicios o la situación legal, así como otras razones, pueden requerir ajustes en nuestra información de protección de datos. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de modificar esta declaración de protección de datos en cualquier momento y le pedimos que se informe regularmente sobre el estado actual.

Respetuosa de la Ley 8968 "Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales", y su reglamento, previo a incluir su información personal en nuestra Base de Datos, y en cumplimiento del artículo cinco de la citada norma, concernientes a la recopilación y uso de cierta información como se describe en la continuación, le solicita emitir su Consentimiento Informado, para lo cual hace de su conocimiento la siguiente información de interés:

PRIVACIDAD

Este sitio web, [https://\[redacted\]/](https://[redacted]/) garantiza que la información personal que usted envía cuenta con la seguridad necesaria. Los datos ingresados por usuario o en el caso de requerir una validación de los pedidos no serán entregados a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimiento legal.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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**.

Resultado:

100%

Los 10 comercios analizados poseen opción voluntaria de suscripción de publicidad.

Ejemplos de comerciantes que poseen la opción voluntaria para el envío de publicidad con consentimiento del consumidor:

Suscríbete a Nuestra Lista de Correos

Dirección de email

Enviar



La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y podría ser seleccionada al momento de crear su cuenta.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Dark Patterns o Patrones Oscuros

Los patrones comerciales oscuros (también conocidos como patrones de diseño engañosos) son “prácticas que se encuentran comúnmente en las interfaces de usuario en línea y que dirigen, engañan, coaccionan o manipulan a los consumidores para que tomen decisiones que a menudo no son lo mejor para ellos”.

La OCDE ha propuesto la siguiente definición

“Los patrones comerciales oscuros son prácticas comerciales que emplean elementos de la arquitectura de elección digital, en particular en interfaces de usuario en línea, que subvierten o perjudican la autonomía, la toma de decisiones o la elección del consumidor. A menudo engañan, coaccionan o manipulan a los consumidores y es probable que causen perjuicios directos o indirectos a los consumidores de diversas maneras, aunque en muchos casos puede ser difícil o imposible medir dicho perjuicio.”

La taxonomía de la OCDE se resume a continuación  junto con ejemplos:

Categoría	Resumen / Descripción
Acción forzada	Diseñar elementos que obliguen al consumidor a hacer algo para acceder a una funcionalidad. Por ejemplo, ¿el comerciante requiere información de inscripción o pago en una suscripción para utilizar una prueba gratuita?
Interferencia de interfaz	Elementos de diseño destinados a incentivar acciones específicas de los consumidores que favorezcan al comerciante a través del encuadre de la información. Estas incluyen: Ocultar u oscurecer información importante (por ejemplo, cuándo se les cobrará a los consumidores por una suscripción o cómo cancelar una suscripción); Preseleccionar opciones favorables para el comerciante por defecto (por ejemplo, preseleccionar suscripciones o suscripciones más largas o más caras); Crear una jerarquía falsa dando preferencia visual a opciones favorables para el comerciante (por ejemplo, enfatizando o fomentando suscripciones más largas o más costosas); Manipular a los consumidores para que tomen una decisión particular a través de un lenguaje emotivo, también conocido como confirmación de vergüenza (por ejemplo, "¿quieres no estar saludable?" o "¡suscríbete a tu caja mensual de bienestar hoy!").
Persistente	Solicitudes repetidas para que los consumidores hagan algo favorable al comerciante (por ejemplo, solicitudes repetidas para suscribirse).
Obstrucción	Elementos de diseño diseñados para hacer que el flujo de una tarea o las interacciones sean más difíciles de lo necesario para disuadir la acción (por ejemplo, hacer que sea más difícil cancelar que inscribirse, fatiga al hacer clic, etc.)
Furtivo	Patrones de diseño que tienen como objetivo ocultar, disfrazar o retrasar la divulgación de información relevante, especialmente en relación con los costos (por ejemplo, precios por goteo, introducir un artículo en un carrito, renovar automáticamente una compra sin el consentimiento explícito del consumidor, también conocido como suscripciones ocultas, trampas de suscripción o continuidades forzadas).
Prueba social	Prueba social destinada a desencadenar una decisión basada en la observación del comportamiento de otros consumidores (por ejemplo, notificaciones sobre las actividades o testimonios de otros consumidores).
Urgencia	Diseñar elementos que impongan un límite de tiempo/temporal o de cantidad/cuantitativo para presionar a los consumidores a realizar una compra (por ejemplo, afirmaciones de escasez o pistas como stock bajo y demanda alta, y temporizadores de cuenta regresiva).



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO



GOBIERNO
DE COSTA RICA

Dark Patterns o Patrones Oscuros

Resultados:

Acorde a lo establecido como patrones oscuros por la OCDE, no se localizó esta práctica de patrones oscuros en las empresas analizadas en el presente estudio.



Recomendaciones antes de hacer compras en línea:

- Compre lo que realmente necesite y se ajuste a sus necesidades.
 - No se sienta presionado ni tome decisiones a la ligera.
 - No se deje influenciar por estrategias de ventas persuasivas.
 - Cuide sus datos personales.
- 



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Conclusiones

- ❖ El total de los comercios analizados en el presente estudio (10 casos), poseen carrito de compras, es decir acepta realizar las compras en línea. Asimismo, algunos de ellos, re direccionan la publicidad u ofrecimiento de bienes y servicios a través de redes sociales u otras aplicaciones para contactarse con el consumidor. Situación que genera mayor posibilidad de acercamiento entre la empresa y el consumidor, ya sea para solicitar información, evacuar dudas, consultas y/o reclamos de los bienes comercializados.
- ❖ Respecto al giro comercial de los 10 comercios analizadas, se tiene que 2 empresas comercializan instrumentos musicales, 1 distribuidora de productos, 1 tienda de artículos de camping, 1 tienda de artículos de seguridad personal, 1 tienda de cosméticos, 1 tienda de electrodomésticos y línea blanca, 1 tienda de ropa, 1 tienda por departamentos y 1 zapatería.
- ❖ Acorde al Art. 247 de la información del comerciante, se observan datos de contacto y de la empresa de manera desagregada en las plataformas digitales, así como la práctica de utilizar solo el nombre comercial es muy habitual.
- ❖ En lo que corresponde al 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 (...)", obteniéndose que el 20% de los comercios (2 casos) poseen dicha información, sin embargo, el 80% de los comercios analizados en el presente estudio (8 casos) no posee información respecto al derecho de retracto.
- ❖ Para realizar las compras en algunos sitios web, los comercios ponen a disposición del consumidor registrarse como usuarios para realizar dichas compras. Adicionalmente, hay opciones de comprar como "invitado" o simplemente realizar todo el proceso de compra a través de las aplicaciones como WhatsApp o chats de redes sociales.
- ❖ En cuanto al recordatorio de la garantía legal de los bienes, se tiene que tres comercios hacen dicho recordatorio de forma correcta, siete comercios poseen información incompleta y dos comercios son omisos en realizar el recordatorio de la garantía. Adicionalmente, se localizaron tres comercios con falta de claridad y veracidad de la información, al mezclar aspectos de garantía con otras políticas de la empresa tales como "Políticas de Cambios y Devoluciones"; también señalan un plazo equívoco de garantía, u otras frasees limitantes para la aplicación de la garantía.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Conclusiones

- ❖ El 90% de los comercios analizados (6 casos) incumple el Art. 259 del Reglamento a la Ley 7472, respecto a las reclamaciones del consumidor, ya que el comerciante No provee al consumidor en el sitio web, un mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores y de fácil acceso y uso por parte del consumidor, donde informe plazos de respuesta razonables y medios o las alternativas de seguimiento a las reclamaciones. El restante 40% de los comercios (4 casos) sí posee dicho mecanismo, sin embargo, omite informar acerca del plazo razonable de respuesta y de los medios o alternativas para dar seguimiento a las reclamaciones.
- ❖ Respecto al mecanismo de evaluaciones del consumidor indicado en el Art. 260 del Reglamento a la Ley 7472, se tiene que: el 40% (4 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. El restante 60% de los comercios (6 casos) sí posee dicho mecanismo.
- ❖ En cuanto 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”: El 100% (10 casos) de los comercios digitales, informa acerca del uso que le brindaran a la información, así como la transmisión y almacenamiento de los datos.
- ❖ En lo concerniente al Art. 256 Seguridad en los medios de pago, el 90% de los comerciantes (9 casos) brinda información 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. El restante 10% (1 caso) de los comercios no posee información respecto a la seguridad en los medios de pago.
- ❖ Con relación a las comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores, se tiene que el 100% (10 casos) de los comercios el consumidor puede elegir libremente si desea recibir publicidad del comercio.
- ❖ Acorde a lo establecido como patrones oscuros por la OCDE, no se localizó esta práctica de patrones oscuros en las empresas analizadas en el presente estudio.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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 tiquete 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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Recomendaciones

Para el **comerciante**:

- 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.
- Sí posee otras políticas, como de cambio, devoluciones, etc., informarlo de manera claro.
- 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 de que aplique.
- 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.

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



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

¡¡Muchas gracias!!