



Fiscalización Comercio Electrónico

Marzo-Abril, 2023

Observatorio de Comercio Electrónico

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Dirección de Apoyo al Consumidor



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



Protección al consumidor en el contexto de Comercio Electrónico

Capítulo X*

Reglamento D.E. N°37899-MEIC

- Art. 245 Ámbito de aplicación del capítulo.
- Art. 246 Principio de Equivalencia.
- Art. 247 Información sobre el Comerciante.
- Art. 248 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.
- Art. 249 Información sobre los Bienes y Servicios.
- Art. 250 Información sobre la Transacción.
- Art. 251 Información sobre el Precio.
- Art. 252 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.
- Art. 253 Proceso de Confirmación.
- Art. 254 Perfeccionamiento del Contrato.
- Art. 255 Comprobante para el Consumidor.

- Art. 256 Seguridad en los Medios de Pago.
- Art. 257 Notificación del Intermediario Financiero.
- Art. 258 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.
- Art. 259 Reclamaciones del Consumidor.
- Art. 260 Evaluaciones del Consumidor.
- Art. 261 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.
- Art. 262 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.
- Art. 263 Protección de los Datos Personales.
- Art. 264 Comunicaciones Electrónicas no solicitadas por los Consumidores.

*(Así adicionado en capítulo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 40703 del 3 de octubre de 2017).

Metodología

1

Se seleccionaron **10** empresas que comercializan sus bienes y servicios a través de plataformas digitales y poseen “*Carrito de compra*” para realizar compras digitales.

2

Se procedió con la **fiscalización de los sitios web** de comercio electrónico y su cumplimiento con la normativa vigente.

3

Se aplicó la plantilla de comercio electrónico de manera individual por empresa y se procesa la evaluación en la base de datos general de comercio electrónico.

4

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

Empresas fiscalizadas

EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE BIENES Y SERVICIOS	
NOMBRE DE LAS EMPRESAS	
Tiara Boutique	Moda Soñada CR
Boutique Di Mary	La Combi Vintage Clothing
Bombshell cr	Ciclo Boutique
Antonella Boutique	Azul Profundo
Valesky	Boga Spacio

Publicidad - Ofertas - Sorteos

Información dirigida al consumidor - Garantía – Retracto

Mecanismos digitales:

- Sitios web
- Redes sociales
- Aplicaciones
- Catálogos digitales
- Otros



De manera complementaria se fiscaliza la publicidad de ofertas y promociones que entrelazan en las plataformas digitales.

Giro comercial de las empresas

- Boutique
- Ciclo (Tienda de bicicletas)

Variables analizadas

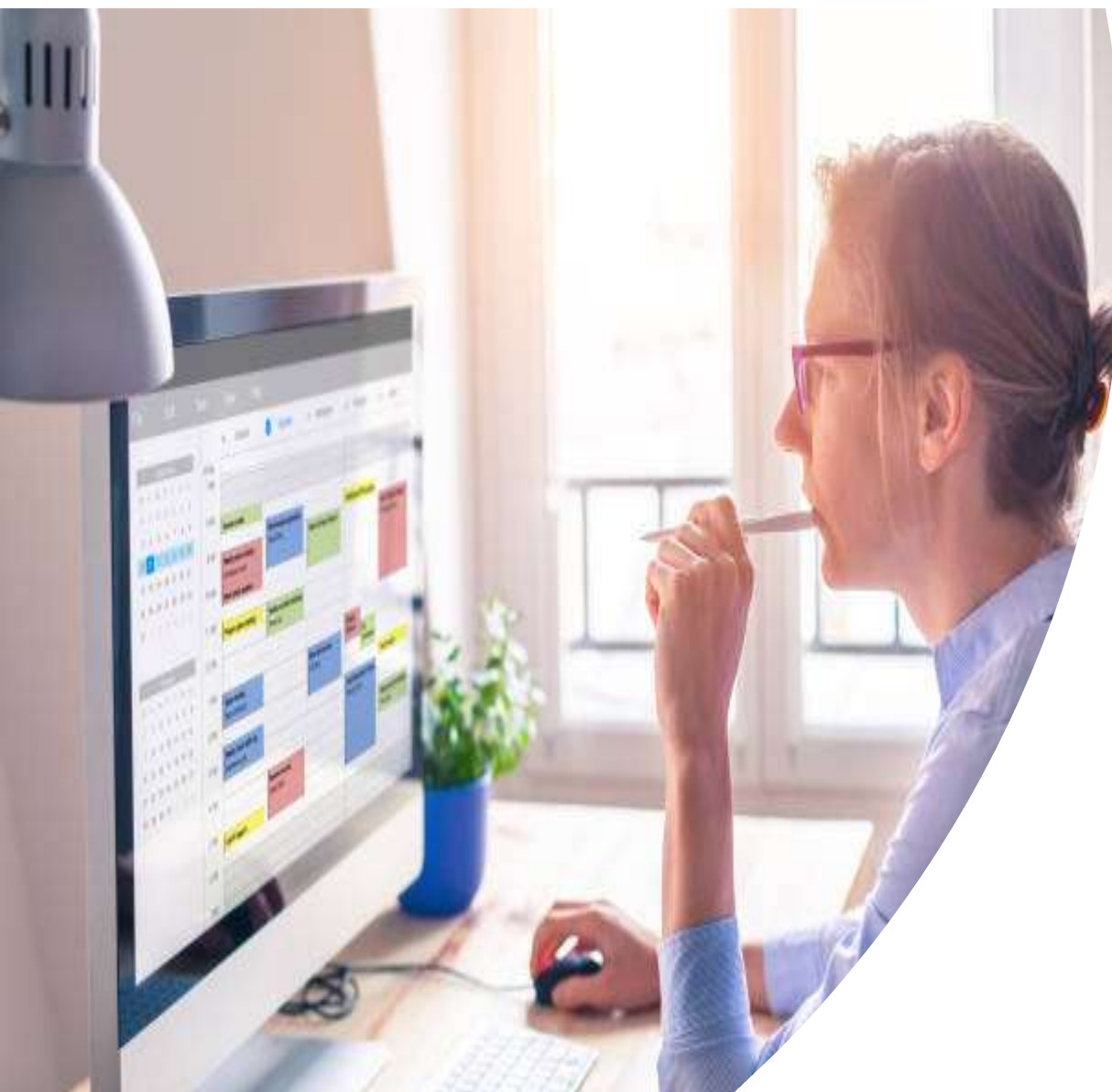
- Información sobre los bienes y servicios, el comerciante, la transacción y el precio.
- Proceso de confirmación
- Opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción.
- Perfeccionamiento del contrato.
- Reclamaciones y evaluaciones del consumidor.
- Comprobante para el consumidor y seguridad en los medios de pago.
- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio.
- Protección de datos personales.
- Comunicaciones electrónicas no solicitadas.

Otros aspectos que se consideran:

Publicidad

Derecho de garantía

Derecho de retracto



Principales resultados

Resultados

En este cuadro se describe el 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 sobre el Comerciante.	Falta de información de: 1. Domicilio social, 2. Documento de identidad o cédula jurídica, 3. Información Registro del Nombre del Dominio.
Art. 250	Información sobre la Transacción.	Falta de información de: 1. Derecho de Retracto, 2. Sist. Tratamiento de las Reclamaciones, 3. Recordatorio de Garantía de los Bienes.
Art. 254	Perfeccionamiento del Contrato.	Falta de opción de: 1. Almacenamiento digital y/o impresión de Contrato. (Términos y Condiciones de Compra).
Art. 256	Seguridad en los Medios de Pago.	Falta u omisión de información: respecto a la seguridad en los medios de pago.
Art. 259	Reclamaciones del Consumidor.	Falta de: 1. Mecanismo gratuito, de fácil acceso y uso, con plazos razonables de respuesta para que el consumidor pueda realizar reclamaciones.
Art. 260	Evaluaciones del Consumidor.	Falta de: 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. 263	Protección datos Consumidor.	Falta de Información de: 1. Nivel de protección otorgado a los datos personales de los consumidores (transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales).
Art. 264	Comunic. Elect. No Solicitadas.	Consumidor elije si desea recibir o no mensajes comerciales. Sin embargo, existen opciones preseleccionadas para suscripción de publicidad.

Fuente: Elaboración DECVP a partir de fiscalización en sitios web de comerciantes.

Información sobre el comerciante

Artículo 247, Reglamento a la Ley N.7472

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

- Ubicación geográfica principal
- Nombre o razón social
- Documento de identidad o cédula jurídica
- Domicilio social,
- Teléfono, correo electrónico y demás puntos de contacto
- Información adecuada del registro del nombre del dominio para los sitios web que estén promoviendo o que participen en transacciones comerciales con consumidores.
- Cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.

Resultados

Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

Requisitos de Información	Ubicación geográfica principal	Nombre o razón social	Documento de identidad o cédula jurídica	Domicilio social	Teléfono	Correo Electrónico	Información adecuada del registro del nombre del dominio
Cantidad de Comercios que cumplen	10	2	2	0	10	10	0
Cantidad de Comercios que NO cumplen	0	8	8	10	0	0	10

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

1. Ubicación geográfica

100% sí la informó.

2. Nombre o razón social

20% sí la informó - **80%** NO.

3. Documento de identidad o cédula Jurídica

20% sí la informó - **80%** NO.

4. Domicilio social

100% no lo informó.

5. Información adecuada del registro del nombre del dominio

100% no lo informó.

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

100%

Informa **números de teléfono y correo (s) electrónico (s).**



Resultados

Información sobre el comerciante

A continuación, se muestran ejemplos de la disposición de información del comerciante en sitios web:



CONTACTO

Pavías, San José, Costa Rica

Email: info@.com

whatsapp: +506

Teléfono: +506

Opening Hours:

Lunes to Sábado: 9am - 10pm

Domingos: 10am - 6pm

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



Contacto

Centro Comercial

Tamarindo, Guanacaste.

8am - 9pm

26

info@boutique.com

¿QUIENES SOMOS?

Nosotros somos actualmente opera en Costa Rica. En tanto S.A. cédula 3-10 en adelante, "nosotros".

 boutiquecr
  Boutique
  boutiquecr@gmail.com
  Curridabat, Momentum Pinare y San Rafael de Escazu.
  22
  +506
  boutiquecr

Información sobre los bienes y servicios

Artículo 249, Reglamento a la Ley N.7472

El comerciante **debe**:



Proporcionar al consumidor **información clara, precisa, fácilmente accesible**, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios de que se trate.



No deberá inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.

Objetivo

El consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada

Resultados

Información sobre los bienes y servicios

Detalle del **tipo de bienes comercializados** con la información proporcionada, así como alguna información faltante:

BIENES Y SERVICIOS	TIPO DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA	ALGUNA INFORMACION FALTANTE
Ropa, Zapatos	Imagen – Marca – Talla – Color - Composición Material – Precio	País de Origen, Reglamento Técnico Específico
Bicicletas, implementos de bicicleta (asientos, patillas, roles, etc.), cascos, ropa deportiva, lentes	Imagen - Marca – Componentes de la bicicleta – Precio – Composición material ropa	País de Origen
Suplementos vitamínicos (barras comestibles energéticas)	Imagen – Marca – Información nutricional - Precio	Etiquetado en inglés de los suplementos nutricionales

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Información sobre los bienes y servicios

A continuación, se muestran ejemplos de la información de los bienes y servicios ofrecidos por el comerciante en sitios web:



Inicio / ACCESORIOS / ACCESORIOS CASCOS RUTA / CASCO ABUS GAMECHANGER

CASCO ABUS GAMECHANGER

~~₡192,000~~ – ~~₡195,000~~ IVAI

Este producto no está disponible porque no quedan existencias.

♥ Añadir a la lista de deseos

Cuota aproximada: ~~₡8,000.00~~ a 24 meses.

*Consulte por los medios de financiamiento.



SKU: 885GAMMR

Categorías: ACCESORIOS, ACCESORIOS CASCOS RUTA

ABUS

Bienvenido ¿Cómo podemos servirle?

Este producto no está disponible porque no quedan existencias.





Portada • Tienda

Blusa estilo Boho

~~\$39~~ \$20

Blusa manga larga estilo bohemía. 100% viscosa.

TAMARO Y AJUSTE

Color

Talla

- 1 +

AÑADIR AL CARRITO

(\$)-USD

SKU: N/D

CAMBIAR DE MONEDA

(₡) - CRC

(\$)-USD



Short mezclilla verde (producto en venta final)

Disponibilidad: En stock

Referencia: gene24

Precio ~~₡22,000.00~~

₡8,800.00

Ahorras **₡13,200.00**

Opciones disponibles

* TALLA

1

Falta u omisión de información de los bienes (composición, país de origen, marca...).

Información sobre la transacción

Artículo 250, Reglamento a la Ley N.7472



El comerciante debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción.



Los consumidores **deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.**

a

Sistema de tratamiento de las reclamaciones, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.

b

Procedimientos de pago, entrega y ejecución.

c

Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.

d

Términos del contrato en idioma español.

e

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

f

Recordatorio de la existencia de garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.

g

Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.

h

Duración del contrato y plazo mínimo de duración del mismo. Si es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, las condiciones para su resolución.

Resultados

Información sobre la transacción

Artículo 250, Reglamento a la Ley N.7472

No.	Comercio digital o tienda virtual	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 el inicio de la 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 existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así 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	Tiara Boutique	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
2	Boutique Di Mary	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
3	Bombshell cr	✗	✓	No verificable	✓	✗	✗	N.A.
4	Antonella Boutique	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
5	Valesky	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
6	Moda Soñada CR	✗	✓	No verificable	✓	✗	✗	N.A.
7	La Combi Vintage Clothing	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
8	Ciclo Boutique	✗	No verificable	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	⚠ Inf. Incompleta.
9	Azul Profundo	✗	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.
10	Boga Spacio	✓	✓	No verificable	✓	✗	⚠ Inf. Incompleta.	N.A.

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

* 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, así como no poder verificarse el cumplimiento del plazo de entrega de los bienes y servicios.



Resultados

Información sobre la transacción

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.

*Información no verificable por cuanto se debe ser un usuario registrado de las plataformas digitales de los comercios para poder acceder a ella.

** Información no verificable por cuanto se debe realizar la compra para verificar el plazo de entrega pactado.

1. Sistema de tratamiento de las reclamaciones

10% sí informó - 90% NO.

2. Procedimientos de pago, entrega y ejecución

90% sí informó – 10% No verificable*.

3. Fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio

100% No verificable**.

4. Términos del contrato en idioma español

100% sí informó en idioma español.

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

100% no lo informó.

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

20% no lo informó – 80% informa de manera incorrecta.

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Información sobre la transacción

A continuación, se muestran ejemplos de la información de la transacción en sitios web de comerciantes:

Resumen de su compra	
Carrito de compras	
Detalle del pago	
Subtotal	₡21,600.00
Descuento	₡10,800.00
Costo de envío	₡3,500.00
Total a pagar:	₡14,300.00

Procedimiento de pago

1

 Stiletto MULLA 10

₡20 394,00

Subtotal

₡20 394,00

Envíos ⓘ

Calculado en el siguiente paso

Total

CRC ₡20 394,00

Incluye ₡2 346,21 de impuestos



Reclamos

En caso de que tenga un reclamo o molestia puede hacernosla saber vía email a reclamos@boutique.com.



Mezcla Garantía & Política de cambios

¿Se hacen cambios de algún producto?

Solamente se realizan cambios si el producto tiene un defecto de fabrica, el producto debe tener sus etiquetas originales y el comprobante de pago.



Fecha entrega del bien

¿Cuánto tarda el envío?

El envío dura entre 24 horas y 36 horas hábiles desde el momento de su compra (no se incluyen feriados ni tampoco sábados y domingos).

POLÍTICAS DE ENVÍOS

1. Todas las ordenes superiores a los 25 mil colones tienen el envío estándar incluido. El paquete tarda de 1-5 días hábiles en llegar a la dirección indicada.
2. El envío por medio de mensajería express está disponible solo en la GAM y tiene un costo adicional de ₡2500. Los pedidos enviados por mensajería express serán entregados el mismo día siempre y cuando se coloque la orden antes de las 12:00 m.d. Ordenes colocadas después del medio día serán entregadas hasta el día siguiente.

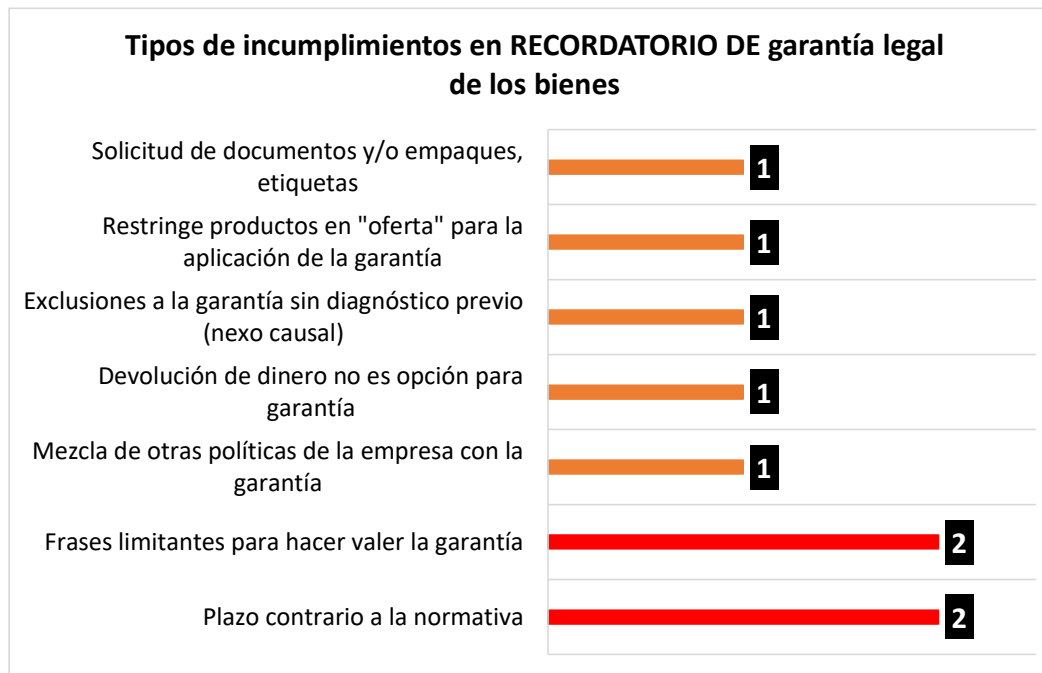
Resultados

Información sobre la transacción

Algunos tipos de incumplimientos respecto al recordatorio de la

Garantía de los Bienes y/o

Servicios:



Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Información sobre la transacción

Ejemplo de incumplimientos de comercios respecto a la **Garantía de los Bienes y/o Servicios**:

Políticas de Garantía

- Todas nuestras prendas y accesorios cuentan con **30 días naturales de garantía**. La garantía cubre sobre defectos de fábrica y la garantía no es aplicable en caso de mal uso del producto.
- El producto con defectos de fábrica se reparará o cambiará por uno nuevo dependiendo del defecto. No se realiza ninguna devolución de dinero.
- Para ser efectiva la garantía, el cliente reconoce que los costos de envío corren por su cuenta y que no serán reconocidos o reembolsados por Boutique.
- La garantía cubre prendas en oferta, accesorios, mercadería de precio regular y apartados.

Plazo garantía incorrecto 30 días naturales

Limita la devolución de dinero como opción de garantía.



Mezcla Garantía & Política de cambios

Solicitud de empaques originales y frases limitantes para aplicación de la garantía



Términos y condiciones de **garantía**:

Políticas de cambios:

- El producto debe mantener las etiquetas originales y conservar la factura original.
- Productos usados o lavados no se cambian.
- Productos en descuento o promoción no se cambian.
- El tiempo que se otorga para devoluciones de compras en línea es de un plazo máximo de 10 días posteriores a la compra. La prenda debe estar en perfectas condiciones. Los cambios los puede realizar directamente en [redacted] San Rafael de Escazú frente [redacted] en el Centro Com [redacted] puede devolver por Correos de CR cubriendo todos los costos de envío, en el momento que se recibe la prenda a cambiar se le envía [redacted]
- Leer bien las instrucciones del lavado de la prenda.

CHATEA CON NO

Información sobre el precio

Artículo 251, Reglamento a la Ley N.7472

El **comerciante** está obligado a informar al consumidor, de forma clara y fácilmente visible el **precio total** de los bienes o servicios.



Precio total:

Precio + Costes adicionales*

*Siempre y cuando se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio.



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

Resultados

Información sobre el precio

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

No se incluye en el precio total los costes adicionales por envío



^ ¿Cuánto cuesta el envío?

El envío tiene un costo de 2,000 colones y es completamente gratis por compras mayores a los 20,000 colones por medio de Correos de Costa Rica.

TU PEDIDO

PRODUCTO	SUBTOTAL
Blusa estilo Boho - Verde, M × 1	€10.608
Subtotal	€10.608
Total	€10.608

☒ Transferencia bancaria o SINPEmóvil

Realiza tu pago con SINPEmóvil o transferencia 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.

☐ Pay-me Checkout

☐ He leído y estoy de acuerdo con los [términos y condiciones de la web](#) *

Proceso de confirmación

Artículo 253, Reglamento a la Ley N.7472



El comerciante debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el cual se requiere que este **confirme la transacción**, así como los pasos necesarios para completarla.



Durante este proceso de confirmación, el comerciante deberá presentarle al consumidor un resumen de la transacción, que incluya los bienes y servicios de que se trate, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción y el monto total de la operación; así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su contenido y corregir errores, así como decidir acerca de si continúa o desiste la transacción.



Esta información no deberá presentarse de forma desagregada.



El comerciante no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos sus términos expresamente.



Ejemplo de
proceso de
confirmación

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo por medio de este sitio web, están sujetas a un proceso de confirmación y verificación, el cual podría incluir la verificación del stock y disponibilidad de producto, validación de la forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado. En algunos casos puede que se requiera una verificación por medio de correo electrónico.

Perfeccionamiento de contrato

Artículo 254, Reglamento a la Ley N.7472



Los contratos celebrados por medios electrónicos **quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada.**



El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:

- a. Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato: deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.
- b. Ha aceptado expresamente las condiciones del contrato.
- c. Ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.

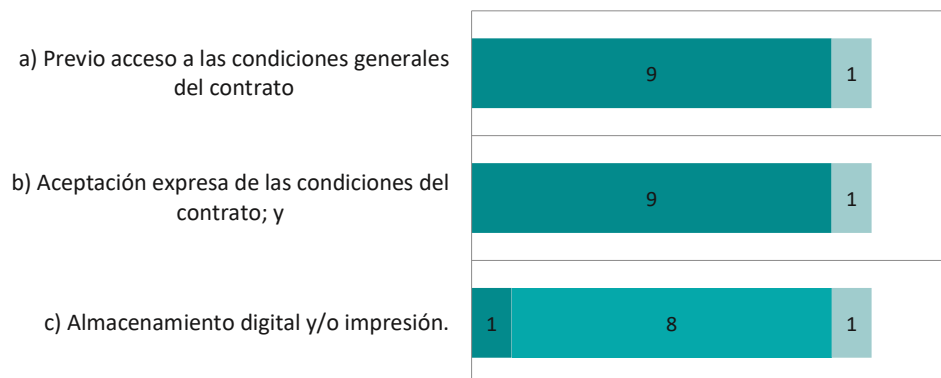
La **simple visita** al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, **no impone al consumidor obligación alguna.**

Resultados

Perfeccionamiento de contrato

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

■ Sí
 ■ No
 ■ No posee T&C



Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Ejemplo del perfeccionamiento de contrato en sitio web de comerciantes.

Términos y condiciones

Términos y políticas de venta:

- No se realizan reintegros de tarjeta de crédito y/o débito

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

Finalizar orden y pagar



Acceso previo y aceptación expresa de las condiciones del contrato.

Sin embargo, no hay opción de almacenamiento digital y/o de impresión



Resultados

Perfeccionamiento de contrato

Ejemplo del perfeccionamiento de contrato en sitios webs de comerciantes:

1. Para pagar su orden, **deposite** el monto total de la compra a una de las siguientes cuentas:

Banco		Banco	
Cuenta		Cuenta	
Cuenta Cliente		Cuenta Cliente	
Nombre		Nombre	
Cédula		Cédula	
Moneda	Colones	Moneda	Colones

2. Una vez realizado el pago, tome una foto del comprobante y adjúntelo con el botón de **Adjuntar comprobante**.

3. Por último, haga clic en el botón de **Enviar comprobante** para notificarnos sobre su compra.

[+Adjuntar comprobante](#)

☐ Acepto los **terminos y condiciones**

Acceso previo y aceptación expresa de las condiciones del contrato, así como opción de imprimir.



Acceso previo y aceptación expresa de las condiciones del contrato.

Sin embargo, no hay opción de almacenamiento digital y/o de impresión

Subtotal **₡35,000.00**

Costo de envío **₡2,500.00**

Total a pagar: **₡37,500.00**

Medio de pago

☐ Dinero en efectivo

☐ SINPE Móvil

☐ Transferencia

☐ Tarjeta de crédito/débito

Términos y condiciones

Forma de Pago

- La formas de pago se puede realizar por medio de Transferencia electrónica, Sinpe Móvil o Tarjeta de Crédito o Débito a través de una plataforma segura. Los datos de

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

[Finalizar orden y pagar](#)

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.



Ejemplos de envío de factura o comprobante de compra

Sobre tu pedido

 Quiero recibir el pedido

 Quiero recoger mi pedido

 ¿Deseas facturación?

DETALLES DE FACTURACIÓN

Nombre * Apellidos *

Cédula * Teléfono *

Digite su cédula para la factura ele

Dirección de correo electrónico *

País / Región *
Costa Rica

Provincia * Cantón-Distrito *

San José San José, Carmen

Dirección de la calle *

Número de la casa y nombre de la calle

Apartamento, habitación, escalera, etc. (opcional)

Apartamento, habitación, etc. (opcional)

- El comprobante de compra electrónica será enviado al cliente vía correo electrónico o por medio de whatsapp y la factura original será entregada junto al producto al momento de la entrega.

Seguridad en los medios de pago

Artículo 256, Reglamento a la Ley N.7472



Los comerciantes deberán adoptar **sistemas de seguridad efectivos, confiables y certificados**.



El comerciante **deberá informar oportunamente** en su sitio de Internet sobre:

- a. **Nivel de protección** que se aplica a los datos entregados por los consumidores y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados.
- b. **Seguridad de los medios de pago** y la tecnología que se esté utilizando para proteger la transmisión, procesamiento y almacenamiento de los datos financieros.
- c. **Nombre de la entidad certificadora** de los sistemas de seguridad

Objetivo

Garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores.

Resultados

Seguridad en los medios de pago

01 Certificadora Sistemas de Seguridad
 50% sí lo informó - 50% no lo informó.

02 Seguridad de los medios de pago y tecnología utilizada
 50% sí lo informó – 50% no lo informó.

03 Nivel de Protección y Limitaciones Seguridad Datos
 50% sí lo informó – 50% no lo informó.

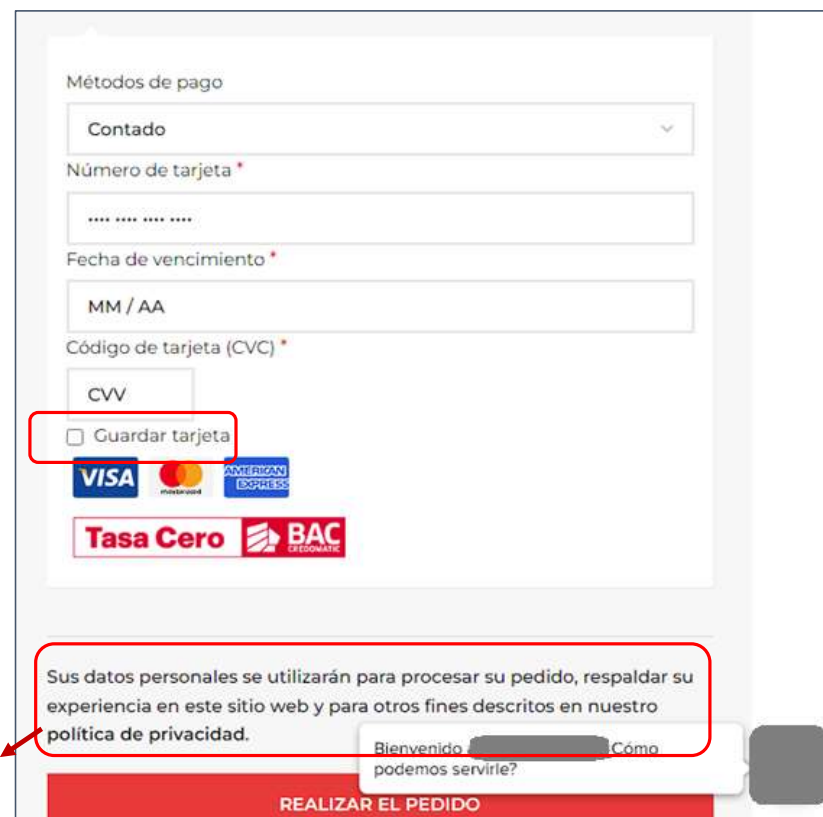
Se menciona una política de privacidad la cual no tiene información accesible de la seguridad de los medios de pago.

Tu información de contacto
 Información adicional
 Cómo protegemos tus datos

Política de privacidad



Ejemplo de seguridad de la información de los medios de pago en sitio web de comerciante.



The screenshot shows a payment form titled 'Métodos de pago'. It includes fields for 'Contado' (dropdown), 'Número de tarjeta *', 'Fecha de vencimiento *' (MM / AA), and 'Código de tarjeta (CVC) *'. Below these is a 'CVV' field and a checkbox labeled 'Guardar tarjeta'. Payment logos for VISA, Mastercard, and AMERICAN EXPRESS are shown, along with a 'Tasa Cero' and 'BAC CREDITO' logo. A red box highlights the text: 'Sus datos personales se utilizarán para procesar su pedido, respaldar su experiencia en este sitio web y para otros fines descritos en nuestro política de privacidad.' Another red box highlights a login area with 'Bienvenido' and 'Cómo podemos servirle?'. A red arrow points from the 'Política de privacidad' label to the highlighted text. A red button at the bottom says 'REALIZAR EL PEDIDO'.

Resultados

Seguridad en los medios de pago

Ejemplos de cómo **comerciantes** **informa al consumidor de la seguridad aplicada en el sitio web a los medios de pago** utilizados para la realización de la (s) compra (s):

Tarjetas de crédito/débito (Greenpay)  

.....

MM / AA

CVV

Titular de la tarjeta *

Titular de la tarjeta

Powered by 

Tus datos personales se utilizarán para procesar tu pedido, mejorar tu experiencia en esta web y otros propósitos descritos en nuestra [política de privacidad](#).

Realizar el pedido

PROTEGEMOS SU INFORMACION REVISE NUESTRAS POLITICAS DE PRIVACIDAD.

Por favor revise nuestras políticas de privacidad que se encuentran en nuestra página de inicio, para entender nuestras políticas.

Forma de pago

El pago por la adquisición de nuestros productos, puede hacerse por medio de: transferencia, sinpe móvil, Tarjeta de Crédito o de Débito a través de plataforma segura del Banco Nacional, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el Banco. Se aceptan las marcas VISA y Masterd Card.

- La formas de pago se puede realizar por medio de Transferencia electrónica, Sinpe Móvil o Tarjeta de Crédito o Débito a través de una plataforma segura. Los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados. Se aceptan las marcas VISA y Master Card.



Estos comercios virtuales brindan información de la seguridad en los medios de pago.



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.

Términos y condiciones de envío:

- La entrega de los paquetes se coordina por medio de Correos de Costa Rica. El precio del envío es de ₡2.500 colones, en el GAM (gran área metropolitana) y cuando es fuera del GAM (gran área metropolitana) el precio del envío es de ₡3000 cuando las compras sean menores de ₡30,000. Al superar este monto el envío es gratis. (El envío no será gratuito en caso de que el peso del paquete **exceda un kilogramo**).
- El paquete se le enviará al cliente solamente si ya ha sido pagado el pedido, en caso contrario se retendrá el paquete hasta el pago, durante las próximas 48 horas.
- El plazo de entrega del paquete normalmente es de 24 a 48 horas a partir del pago correspondiente (días hábiles). Si se diera algún atraso se atribuiría a un imprevisto de parte de Correos de CR.
- Toda prenda o artículo que se compre en promoción, o que se aplique un cupón promocional se le cobrará el costo de envío.
- Si el pedido se realiza los sábados, domingos o día festivo, se realizará el envío hasta el siguiente día hábil.



Ejemplo de información del plazo para la entrega del bien

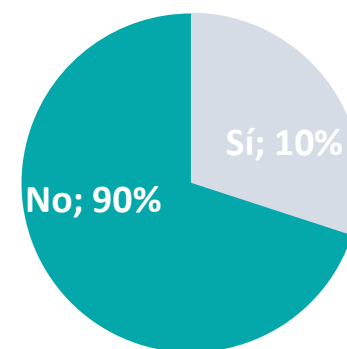
Reclamaciones del consumidor

Artículo 259, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante debe **establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz** para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores.
- ✓ Debe utilizarse el mismo medio empleado de comercio electrónico empleado para completar la transacción.
- ✓ Debe ser de **fácil acceso y uso** por parte del consumidor.
- ✓ Se deben informar los **plazos de respuesta**, que deberán ser razonables según el caso que se trate, así como los **medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento** a su reclamación.

Resultados

Poseen un mecanismo para evaluaciones del consumidor?



Porcentaje de cumplimiento

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

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.

Asistencia adicional

Si usted no entiende alguno de los términos y condiciones anteriores o si tiene alguna pregunta o comentario, le invitamos a ponerse en contacto con nosotros en

██████████boutique@yahoo.com y +506 ██████████.

En caso de que tenga un reclamo o molestia puede hacernosla saber vía email a reclamos@██████████boutique.com.

COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Todo comentario y sugerencia que desee realizar, serán bien recibidos. Le solicitamos que nos envíe dichos comentarios, sugerencias y a su vez cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestras vías de contacto (sac@██████████boutique.com).

Las quejas y reclamaciones que realice ante nuestra empresa serán atendidas en el plazo más breve posible en caso contrario en el plazo que establece la ley. Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirnos sus quejas a través de la dirección de correo electrónico (sac@██████████boutique.com)

Evaluaciones del consumidor

Artículo 260, Reglamento a la Ley N.7472



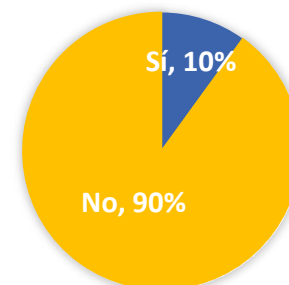
El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para **recibir y publicar las evaluaciones**, tanto positivas como negativas, **que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido.**



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

Resultado

POSEEN UN MECANISMO PARA
EVALUACIONES DEL CONSUMIDOR?



Porcentaje de cumplimiento

Fuente: Elaboración DCEVP con datos obtenidos de la fiscalización.

Resultados

Evaluaciones del consumidor

Ejemplo del mecanismo de
evaluaciones del consumidor
adoptado por comerciante digital:



ESCRÍBENOS

¡Hola ! Muchas gracias por visitar nuestra página. Nos encantaría saber más de vos. Llena el siguiente formulario y cuéntanos en que te podemos ayudar. También nos puedes enviar un correo electrónico o escribir por whatsapp.

NOMBRE

NÚMERO DE TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO *

MENSAJE *

Agregar aquí su comentario

ENVIAR MENSAJE

Protección de los datos personales

Artículo 263, Reglamento a la Ley N.7472

Los comerciantes están obligados a:

- ✓ Adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger los datos personales existentes en sus bases de datos.
- ✓ Informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales: transmisión, tratamiento y almacenamiento de los datos.
- ✓ Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

Objetivo

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

Resultados

Protección de los datos personales

a Medidas de Seguridad Base de Datos

10% sí lo informó - 90% no lo informó.

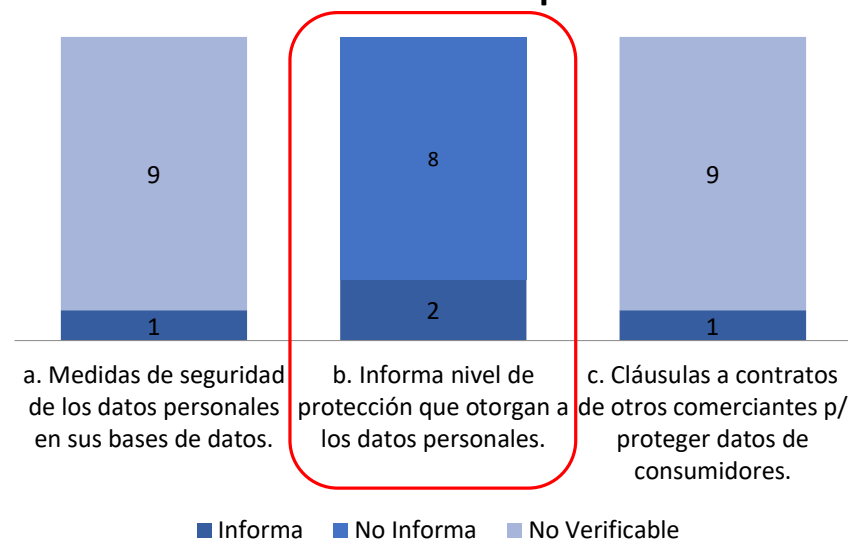
b Nivel de Protección que otorgan a los datos personales

80% sí lo informó - 20% no lo informó.

c Cláusulas a contratos de protección de confidencialidad de datos

90% sí lo informó - 10% no lo informó.

Protección de los datos personales



Fuente: Elaboración DECVP a partir de fiscalización en sitios web de comerciantes.

Resultados

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.

Seguridad.

La seguridad de tu información personal es importante para nosotros. Cuando tu registras información sensible, como el número de tarjeta de crédito en nuestro formulario de registro, encriptamos la transmisión de esa información usando una tecnología de capas de enchufes seguros, mejor conocida como SSL. Los detalles de las tarjetas de crédito son almacenados y encriptados usando encriptación de AES-256.

Como un dócil proveedor de servicios de nivel 1 PCI-DSS, seguimos todos los requerimientos de PCI-DSS y los implementos adicionales generalmente aceptamos por los estándares de la industria para proteger la información personal que es entregada a nosotros, tanto en la transmisión como cuando la recibimos. Ningún método de transmisión en la Internet, o algún método de almacenamiento electrónico es 100% seguro. Por lo tanto, mientras luchamos por usar medios comercialmente aceptables para proteger tu información personal, no podemos garantizar su absoluta seguridad. Si tienes alguna pregunta sobre la seguridad de nuestro sitio web, puedes enviarnos un correo electrónico a info@modasonadacr.com.

LO CUAL SIGNIFICA

Encriptaremos la información de tu tarjeta de crédito y cualquier otra información sensible de acuerdo a los estándares de la industria. Como las cosas suelen pasar, no podemos garantizar una seguridad al 100% de tu información. Si tienes preguntas, envíanos un correo electrónico a info@modasonadacr.com.

¿CUAL ES NUESTRA FINALIDAD DE TRATAR TUS DATOS PERSONALES?

De acuerdo a los accesorios, prendas, zapatos, servicios que desees disfrutar en cada momento necesitaremos tratar con uno o varios datos, que por lo general serán:

- Datos Personales: nombre, apellido, número de identificación, país de donde nos contactas, etc.
- Información transaccional: información de tus compras con nosotros, pedidos, devoluciones, formas de pagos anteriores, etc.
- Información comercial: Si solicitaste información de nuestras colecciones al suscribirte en nuestro libro en la tienda física.
- Datos sobre tus tallas y número de calzado.

*Recuerda que, cuando te pidamos que rellenes tus datos personales para darte acceso a alguna funcionalidad o servicio de la Plataforma, marcaremos algunos campos como obligatorios, puesto que son datos que necesitamos para poder prestarte el servicio o darte acceso a la funcionalidad en cuestión. Por favor, ten en cuenta que si decides no facilitarnos estos datos, es posible que no puedas completar tu registro como usuario o que no puedas disfrutar de esos servicios o funcionalidades.



PRIVACIDAD

El sitio web modasonadacr.com garantiza que la información personal que usted envíe 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 revelado en cumplimiento a una orden judicial o requisitos legales.

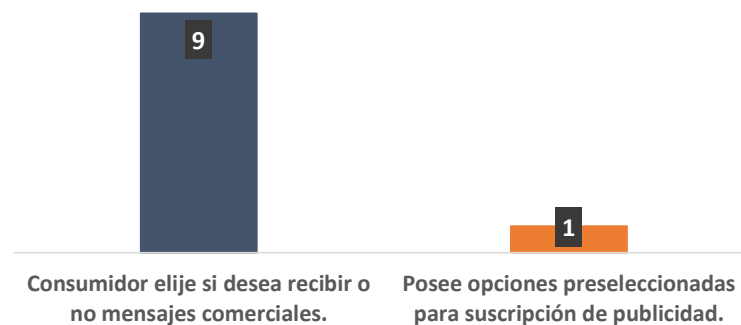
Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

Artículo 264, Reglamento a la Ley N.7472

- ✓ El comerciante **debe abstenerse de enviar comunicaciones** por cualquier medio electrónico; cuando las mismas **no han sido previamente solicitadas por los consumidores**.
- ✓ El comerciante debe desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por parte de los consumidores para otorgar o no el consentimiento de recibir mensajes comerciales.
- ✓ Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación **sin el consentimiento previo del usuario** o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación, **corresponde a una comunicación no solicitada**.
- ✓ Se establece en la **Ley General de Telecomunicaciones** y el **Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación**.

Resultados

Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de fiscalización en sitios web de comerciantes.

Resultados

Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores



Ejemplo de comerciante que posee **opción preseleccionada para el envío de publicidad sin consentimiento del consumidor:**

Contacto ¿Ya tienes una cuenta? [Iniciar sesión](#)

Correo electrónico

☒ Enviarme novedades y ofertas por correo electrónico

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



SUSCRÍBASE Y RECIBA OFERTAS EN SU EMAIL

Recibirás información acerca de descuentos del día, promociones, nuevos productos y tendencias

Digite su correo electrónico

☐ Suscríbese para recibir ofertas y novedades

ENVIAR

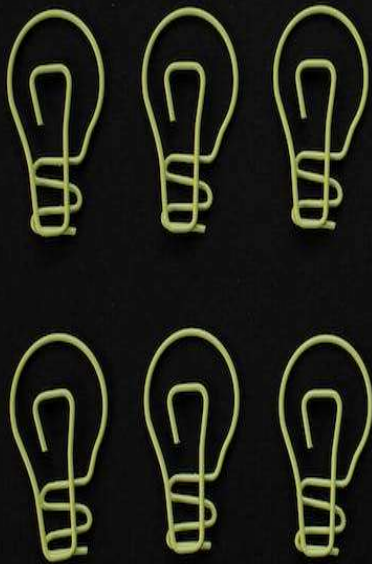
REGISTRATE EN NUESTRO NEWSLETTER

Se la primera en enterarte de descuentos y colecciones.

Ingresa tu correo

REGISTRARME

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



Dark Patterns o Patrones Oscuros

Patrones oscuros

A continuación, se muestran referencias del origen del concepto “Dark Pattern” y conceptos del Subdirector de SENAC Jean Pierre Couchot y de la Revista Forbes Centroamericana:

Origen palabra “Dark Pattern” o patrón oscuro

“Un patrón oscuro (también conocido como “ patrón de diseño engañoso ”) es “una interfaz de usuario que ha sido cuidadosamente diseñada para engañar a los usuarios para que hagan cosas, como comprar un seguro demasiado caro con su compra o suscribirse a facturas recurrentes”.

El diseñador de experiencia de usuario Harry Brignull acuñó el neologismo el 28 de julio de 2010 con el registro de darkpatterns.org, una “biblioteca de patrones con el objetivo específico de nombrar y avergonzar a las interfaces de usuario engañosas”. Resaltado no es parte del original.

https://en.wikipedia.org/wiki/Dark_pattern

Dark Patterns

“Presión para comprar”

“Mientras navegas en el sitio, aparecen mensajes de este tipo:

“Quedan pocas unidades”-“Sólo por 24 horas” – “Sólo 2 disponibles” – “10 personas están mirando este producto”

Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, Jean Pierre Couchot. SERNAC / Seminario Internacional “Protección de las y los consumidores en los entornos digitales” Mayo 2022

<https://www.youtube.com/watch?v=OaRTotRI8PI>

Dark patterns o patrones oscuros

“Los “patrones oscuros” se refiere a trucos que utilizan aplicaciones y sitio web de compras para tratar de influir en el comportamiento de las personas para que estas compren más.”

Conozcamos las tácticas:

Revista Forbes, noviembre 2021

<https://www.forbes.com.mx/red-forbes-conoces-los-dark-patterns-o-patrones-oscuros/#:~:text=Los%20E2%80%9Cpatrones%20oscuras%20se%20refiere,para%20que%20estas%20compren%20m%C3%A1s>

Patrones oscuros

Estrategias que utilizan aplicaciones y sitios web de compras para tratar de influir en el comportamiento de las personas para que estas compren más, por ejemplo:

- ✓ Acciones forzadas obligan al usuario para concluir su compra “registra una cuenta o suscríbete al boletín informativo”
- ✓ Opciones ocultas. Para continuar con la compra, sugiere guardar la información personal.
- ✓ Desviar la atención o desorientar a los consumidores para disuadir o guiar una decisión en particular al hacer preselección de productos más costosos.
- ✓ Frases de urgencia o fecha límite de la “oferta” o de “regalías” influyen en la toma de decisiones.

- ✓ Afirmaciones dudosas.
- ✓ Testimonios de origen incierto.
- ✓ Frases de urgencia o fecha límite de la “oferta” o de “regalías” influyen en la toma de decisiones. Ejemplo: “oferta solo por 24 horas” o que se muestre un reloj en cuenta regresiva.
- ✓ Suscripciones para recibir beneficios o información.
- ✓ Uso de frases como: no te pierdas los descuentos, compra en línea 24/7, ofertas por tiempo limitado (y que no se indique el plazo), ofertas especiales (y que no se observen bienes o servicios con descuentos o que indiquen el beneficio que se obtendría al adquirirlos), etc.



Resultados: En el presente estudio no se localizó el empleo de patrones oscuros en los sitios web de las empresas analizadas.

Patrones oscuros



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.



Conclusiones

- ❖ La totalidad 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 y a 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 las 10 empresas analizadas, se tiene que 9 empresas son boutique y 1 corresponde a un “ciclo” o venta de bicicletas.
- ❖ En lo concerniente a la información de los bienes, se visualiza información muy básica de los productos que se comercializan, siendo que en algunos casos hace falta que las empresas se ajusten al cumplimiento de reglamentos técnicos para su comercialización. Sin embargo, dentro de las misivas informativas enviadas a los comerciantes, se hace referencia a que el comercio brinde la mayor cantidad de información acerca de los bienes y/o servicios que comercializa (características, dimensiones, precios, entre otros), esto para que el consumidor pueda realizar un acto de consumo debidamente informado.
- ❖ 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 (...)”, sin embargo, el 100% de los comercios analizados en el presente estudio (10 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 los chats de redes sociales.
- ❖ Respecto al tema de la garantía legal de los bienes, se encontraron incumplimientos como la falta de claridad y veracidad de la información, al realizar mezclas de aspectos de garantía con otras políticas de la empresa tales como “Políticas de Cambios y Devoluciones”; también señalan un plazo equívoco de garantía, la solicitud de etiquetas para la aplicación de la garantía y frases excluyentes a la garantía sin realizar un diagnóstico previo al bien (nexo causal).
- ❖ El 90% de los comercios analizados (9 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, además de informar plazos de respuesta razonables y medios o las alternativas de seguimiento a las reclamaciones. El restante 10% de los comercios (1 caso) 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 90% (9 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 10% de los comercios (1 caso) sí posee dicho mecanismo.
- ❖ Lo que respecta al Art. 263 sobre la protección de datos personales de los consumidores, propiamente al inciso b, “informar sobre el nivel de protección que otorgan a los datos personales de los consumidores, en especial en lo relativo a la transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales”: Un 20% (2 casos) de los comercios digitales, informa acerca del uso que le brindaran a la información, así como la transmisión y almacenamiento de los datos, mientras que un 80% (8 casos) no lo informan.
- ❖ En lo concerniente al Art. 256 Seguridad en los medios de pago, un 60% de los comerciantes (6 casos) brindar 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 40% (4 casos) 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 logra verificar que un 90% (9 casos) de los comercios el consumidor puede elegir libremente si desea recibir publicidad del comercio, sin embargo, un 10% (1 caso) de los comercios, posee la opción preseleccionada al momento de que se va a realizar la transacción.
- ❖ No se localizó la práctica de patrones oscuros en las empresas analizadas en el presente estudio.



Recomendaciones

Para el consumidor:

- Informarse de sitios oficiales de compras seguras, para evitar ser víctima de fraudes.
- Verificar el candado de seguridad en la dirección web.
- Revisar siempre los términos y condiciones de compra mostrados por los comerciantes y si no los tiene al alcance solicitarlos al comercio antes de realizar una compra.
- Revisar los precios de los productos, así como sus especificaciones, así como informarse de la duración del servicio a domicilio y el costo que esta tenga.
- Verificar el detalle de la compra, así como el monto total a pagar.
- Solicitar siempre y conservar el ticket o factura de compra por cualquier eventualidad.
- Informarse de los canales de comunicación que tiene el comercio por si necesita llamar o surge alguna duda de la compra o posterior reclamo o aplicación del derecho a las garantías.

Para el comerciante:

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

- Identificación, nombre o razón social, cédula física o jurídica, domicilio social, dirección principal, teléfono, correo electrónico, y acerca del registro del nombre del dominio.
- Bienes y servicios ofrecidos, el precio, impuestos y especificaciones de bienes.
- Costos de envío, duración y cualquier otro cobro al consumidor antes de que realice la compra.
- Mecanismos, procedimientos y plazos que posee para realizar cualquier queja o reclamo que surja de las compras digitales.
- 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 que aplique.

Para el comerciante:

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



Coloque los términos y condiciones de compra en pestañas o links dentro de la página web o en los mecanismos digitales que utilizan los comercios, asegurándose que el consumidor pueda acceder a ellas en cualquier momento antes, durante o después de efectuar la compra, así como poder imprimirlas o almacenarlas.



Entregue siempre al consumidor un recibo o factura de compra.



Asegure la existencia de los bienes ofrecidos y en caso de agotarse eliminarlo de la publicación y para asegurar la imposibilidad de completar la transacción o compra del bien que se encuentra agotado.



Amplíe, detalle o incorpore información de las medidas de seguridad de los medios de pago; así como de la protección de datos personales.



¡Muchas gracias!

Íconos tomados de Flaticon.es
Imágenes tomadas de Pexels.com y istockphoto.com