



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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

Período Marzo – Abril 2025



**Referencia: Informe Técnico
DAC-DECVP-INF-124-2025**



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

Protección al consumidor en el contexto de Comercio Electrónico

*Capítulo IX – Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC

- 1) Art. 181 Ámbito de aplicación del capítulo.
- 2) Art. 182 Principio de Equivalencia.
- 3) Art. 183 Información sobre el Comerciante.
- 4) Art. 184 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.
- 5) Art. 185 Información sobre los Bienes y Servicios.
- 6) Art. 186 Información sobre la Transacción.
- 7) Art. 187 Información sobre el Precio.
- 8) Art. 188 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.
- 9) Art. 189 Proceso de Confirmación.
- 10) Art. 190 Perfeccionamiento del Contrato.
- 11) Art. 191 Comprobante para el Consumidor.
- 12) Art. 192 Seguridad en los Medios de Pago.
- 13) Art. 193 Notificación del Intermediario Financiero.
- 14) Art. 194 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.
- 15) Art. 195 Reclamaciones del Consumidor.
- 16) Art. 196 Evaluaciones del Consumidor.
- 17) Art. 197 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.
- 18) Art. 198 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.
- 19) Art. 199 Protección de los Datos Personales.
- 20) Art. 200 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).



Ficha técnica

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 IX. 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: Marzo – Abril 2025.

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 en la fiscalización:

- Publicidad
- Derecho de garantía
- Derecho de retracto



Identificación de los comercios fiscalizados

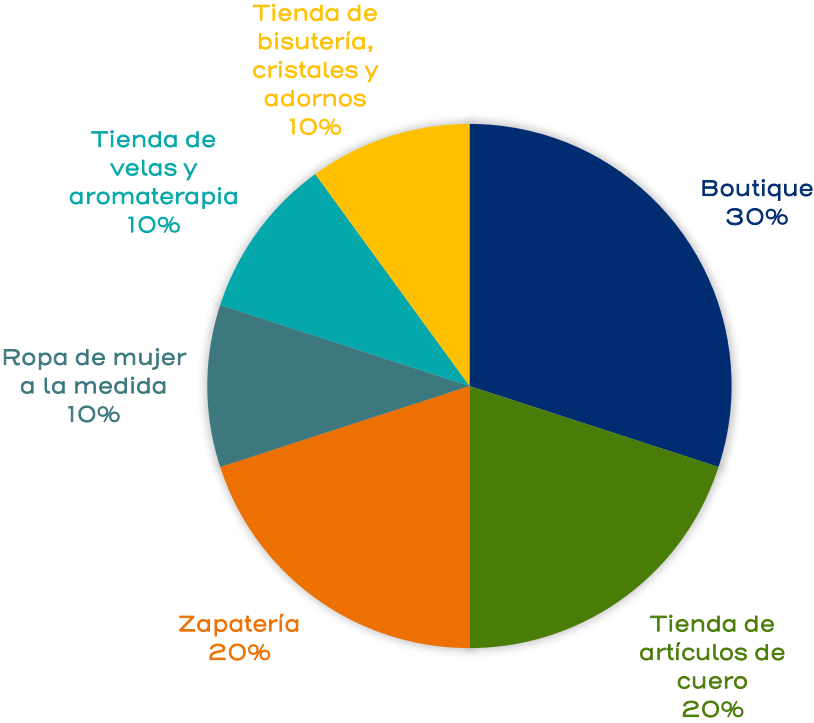
Comercios fiscalizados

Giro comercial

Empresas comercializadoras de bienes y servicios	
Nombre de las empresas	
1) GIGI Boutique CR	6) Típico San Luis
2) Cala Luna	7) CUEROS RABE
3) EK Moda Boutique	8) Aldo Nero
4) Fatimma CR	9) Aire CR
5) Calzado Lazo	10) Luces y Colores

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

10 comercios
fiscalizados





Resultados

Cuadro general de incumplimientos.								
Comercio	Art. 183	Art. 186	Art. 190	Art. 192	Art. 195	Art. 196	Art. 199	Art. 200
	Información sobre el Comerciante.	Información sobre la Transacción.	Perfeccionamiento del Contrato.	Seguridad en los Medios de Pago.	Reclamaciones del Consumidor.	Evaluaciones del Consumidor.	Protección de datos del Consumidor.	Comunicación. Elect. No Solicitudes.
1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple
2	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
3	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
4	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple
5	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple
6	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
7	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
8	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple
9	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
10	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

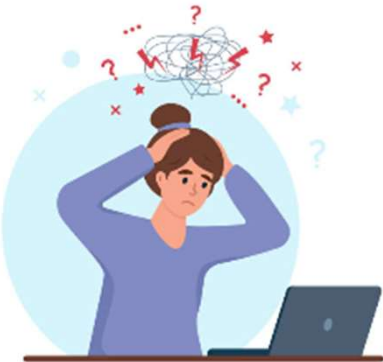
Nota: La revisión del artículo 186 incluye el derecho de retracto y el recordatoria de la garantía.

10 comercios incumplen con la normativa de comercio electrónico

➡ Nota: Cada comercio posee más de un incumplimiento.



Principales incumplimientos



Normativa.		Incumplimientos más frecuentes.
Art. 183	Información sobre el Comerciante.	<u>Falta de información de:</u> 1. Nombre o razón social, 2. Documento de identidad o cédula jurídica, 3. Domicilio social, 4. Información registro del nombre del dominio.
Art. 186	Información sobre la Transacción.	<u>Falta de información de:</u> 1. Derecho de retracto, 2. <u>Sist.</u> tratamiento de las reclamaciones, 3. Recordatorio de garantía de los bienes.
Art. 190	Perfeccionamiento del Contrato.	<u>Falta de opción de:</u> 1. Almacenamiento digital y/o impresión de Contrato. (Términos y Condiciones de Compra).
Art. 192	Seguridad en los Medios de Pago.	<u>Falta u omisión de información;</u> respecto a la seguridad en los medios de pago.
Art. 195	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. 196	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. 199	Protección datos Consumidor.	<u>Falta de Información de:</u> 1. Nivel de protección otorgado a los datos personales de los consumidores (transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales).
Art. 200	Comunicaciones Electrónicas no solicitadas.	Consumidor elije si desea recibir o no mensajes comerciales. Sin embargo, existen opciones preseleccionadas para suscripción de publicidad.

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.



Información sobre el comerciante

Artículo 183. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

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

Información sobre el comerciante		
Requisitos de información	Comercios que cumplen	Comercios que no cumplen
Ubicación geográfica principal	7	3
Nombre o razón social	4	6
Documento de identidad o cédula jurídica	2	8
Domicilio social	0	10
Teléfono	10	0
Correo Electrónico	10	0
Información adecuada del registro del nombre del dominio	2	8

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

Resultado:



El 100% de los comercios proporciona
número(s) telefónico(s) y correo(s)
electrónico(s) en sus sitios web.



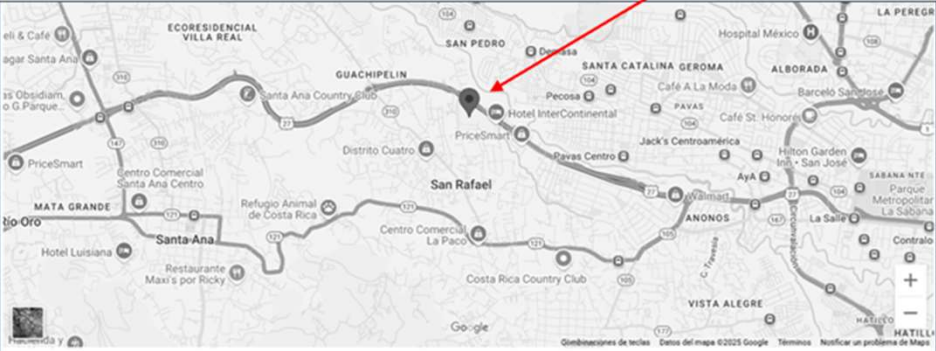
Hay omisión o falta de información respecto
a demás datos del comerciante. (ubicación
geográfica, nombre o razón social,
documento de identidad o cédula jurídica,
domicilio social (...))



Información sobre el comerciante

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

Ubicación geográfica 😊



Información de Contacto

📞 Teléfono: +506 [redacted] +506 [redacted]

✉️ Correo electrónico: info@ [redacted].com

📞 Teléfono, correo electrónico 😊

Nombre:*

Correo electrónico:*

Tema

Mensaje

Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES

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

Información registro nombre dominio 😊

Paso 2

Escoge un método de pago, y cancela el total.

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

• Pago con tarjeta: Compra clic BAC (solicítalo al WhatsApp)

• SINPE Móvil: [redacted] 6 [redacted] (En horario laboral)

• SINPE Móvil sin demoras 24/7: Haz clic en pago con Tilopay.

• Titular: [redacted] S.A.

• Banco Nacional: [redacted]

• BAC San José: [redacted]

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



Información sobre los bienes y servicios

Artículo 185. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

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

Que el consumidor
tenga información
suficiente para tomar
una decisión
informada.

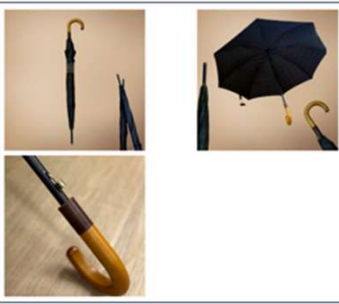
Bienes y servicios	Tipo de información proporcionada
Ropa, zapatos	Imagen - marca - talla - color - composición material - precio - impuestos - costos asociados (envío / transporte) - tamaño
Productos cosméticos	Imagen - marca - componentes - precio
Velas y aromaterapia	Imagen - marca - uso - tamaño - componentes precio - aroma o fragancia - precio
Bisutería, cristales y adornos	Imagen - marca - precio - descripción - dimensiones - características
Artículos de cuero	Imagen - descripción - dimensiones - materiales - colores - precio

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.



Información sobre los bienes y servicios

Ejemplos de disposición de la información de bienes y servicios ofrecidos y comercializados en los sitios web fiscalizados:



PARAGUAS LARGO SEMIAUTO MANGO MADERA THE BRIDGE 27"
Código: 1452003501

MARCA THE BRIDGE
27" DE DIAMETRO
VARILLAS METÁLICAS
MANGO DE MADERA
SEMI AUTOMÁTICO
CUENTA CON GARANTÍA

€ 19,700.00 IVA.I

- 1 + [Agregar al carrito](#)

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





MOCHILA MED MULTIFUNCIONAL
Código: 4512262201

BOLSO MOCHILA
100% Cuero bovino
Dimensiones 30x26x12cm
Manigueta de cuero

COLORES DISPONIBLES
[Rojo](#) [Miel](#) [Bronce](#)

€ 47,500.00 IVA.I

- 1 + [Agregar al carrito](#)

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



CIELO - Vela aromática en cerámica
Desde 17.600,00€

Aroma*

Color*

Cera*

Ceritas*

[Agregar al carrito](#) [Realizar compra](#)

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

- 3 mechas de algodón
- Contenedor de cerámica
- Dimensiones:
 - Diámetro: 15.5 cm
 - Altura: 6 cm
- Duración palma: ± 28 horas *
- Duración soja: ± 40 horas *

Sobre la cerámica

Nuestra cerámica es producida artesanalmente, por eso mismo cada pieza puede tener pequeñas variaciones en color, textura, tamaño, entre otros.

Duración

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

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



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



Información sobre la transacción

Artículo 186. Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

- 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.

Información sobre los bienes y servicios		
Información sobre la transacción	Comercios que cumplen	Comercios que no cumplen
a) Sistema de tratamiento de las reclamaciones	3	7
b) Procedimientos de pago, entrega y ejecución	10	0
c) Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio	2	8
d) Los términos del contrato en idioma español	8	2
e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto	-	10
f) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer	2	8 (información incompleta)
g) Cuando proceda, la existencia de asistencia y servicios posventa, garantías comerciales, y sus condiciones	N.A.	-

Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

Resultado:

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 sobre la transacción

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

Procedimientos de pago,
entrega y ejecución



Tarjetas de crédito/débito

Pago manual

Número de tarjeta

Ingresar el número

Fecha de vencimiento

MM/AA

CVV/CVC

3-4 dígitos

Nombre del titular de la tarjeta

Ingresar el nombre completo

☒ Guardar los datos de la tarjeta.

Dirección de facturación

☒ Igual que la dirección de envío

Resumen del pedido (6)

Velas cónicas con aroma

Cant.: 5

Más detalles

Vela Costa Rica - 5oz

Cant.: 1

Más detalles

Ingresar código de promoción

Canjear tarjeta de regalo

Artículos

18.672,57€

entregalenvío

Gratis

Impuesto

2.427,43€

Total

21.100,00€

Pago seguro

Fecha entrega
del bien



POLÍTICA DE ENVÍO

Envíos dentro de la GAM realizados por medio de MOOVIN.
Envíos fuera de la GAM realizados por medio de Correos de CR.

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

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

Incumplimientos: Mezcla
garantía & Política de
cambios, indica no realizan
devoluciones de dinero,
solicitud de etiquetas
originales, enumera artículos
exentos de garantía...



Menú

Tienda

Política de cambios y garantías

Política de cambios y garantías

Información importante para realizar un Cambio:

1. Todo orden realizada en nuestra tienda en línea será procesada de inmediato y para cualquier consulta o cancelación de tu orden, debes comunicarte inmediatamente vía WhatsApp al número (506) 72281286.

2. Son 15 días para realizar un cambio, a partir de la fecha de compra.

3. Puedes realizar cambio de todos los artículos elegibles para devolución o cambio. (No incluye artículos en Venta Final).

4. No hacemos devoluciones de dinero.

5. La prenda debe tener las etiquetas originales adheridas y debe estar en perfecto estado (tal como fue enviada).

6. Para realizar un cambio los productos no deben estar usados, ni lavados.

7. Artículos como Trajes de Baño, Accesorios, Fajas, Collares, etc. No se cambian, son Venta Final.

8. Artículos en Oferta o con descuento no se cambian, son Venta Final.

9. Los cambios también se pueden realizar por medio de envío. El producto debe ser enviado a nuestra dirección de cambio (ver términos y condiciones) y el cliente asume los costos de envío nuevamente.



Información sobre el precio

Artículo 187. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- 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.

Ejemplo:

Costos
adicionales
(serv. envío)



¿Realizan envíos a domicilio?
Sí, hacemos envíos a todo el país. Dentro de la GAM utilizamos Moovin, y para envíos fuera de la GAM trabajamos con Correos de Costa Rica.

¿Cuál es el tiempo de entrega?
El tiempo de entrega varía según la ubicación:
• **Dentro de la GAM:** aproximadamente 2 a 3 días hábiles.
• **Fuera de la GAM:** hasta 5 días hábiles.

¿Cuál es el costo de envío?
Manejamos dos tarifas:
• **Dentro de la GAM:** €3.000
• **Fuera de la GAM:** €4.000



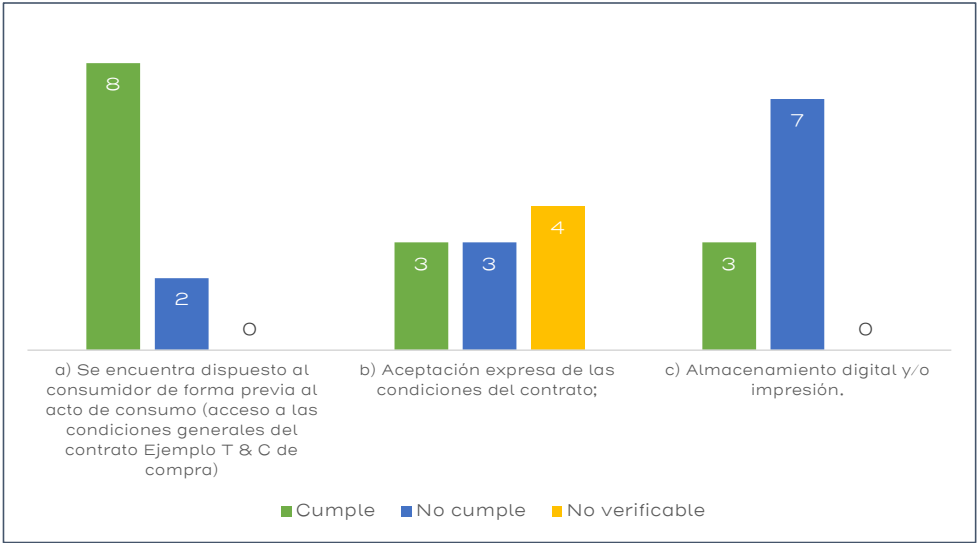
Perfeccionamiento del contrato

Artículo 190. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- 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**.



Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

Resultado:



El 100% de los comercios fiscalizados incumplen con el art. 190, ya sea por no tener publicados T&C de compra, por no tener opción de aceptación expresa de los T&C o por no tener opción de almacenamiento digital.



Perfeccionamiento del contrato

Ejemplo del perfeccionamiento de contrato en sitio
web de comerciantes.

Tarjetas de Crédito y Débito

☐ Pagos por SINPE Móvil

☐ Enviar pedido por WhatsApp

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

¿Tiene una Tarjeta Regalo?

Número de la Tarjeta Regalo

APLIQUE LA TARJETA REGALO

REALIZAR EL PEDIDO



No hay opción de aceptación de términos y condiciones de compra dispuesto al consumidor, previo al realizar el pago.

Transferencia bancaria directa

Realiza tu pago directamente en nuestra cuenta bancaria. Por favor, usa el número del pedido como referencia de pago. Tu pedido no se procesará hasta que se haya recibido el importe en nuestra cuenta.

☐ SINPE Móvil

☐ Tarjeta de crédito/débito

Pagar con    

Tasa Cero 

Tus datos personales serán usados para darte una mejor experiencia mientras estás en AldoNero.com. Para información adicional acerca de nuestra privacy policy.

☐ He leído y aceptado los términos y condiciones *

Place order



Aceptación de términos y condiciones de la empresa, previo al realizar el pago.



Comprobante para el consumidor

Artículo 191. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- 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.

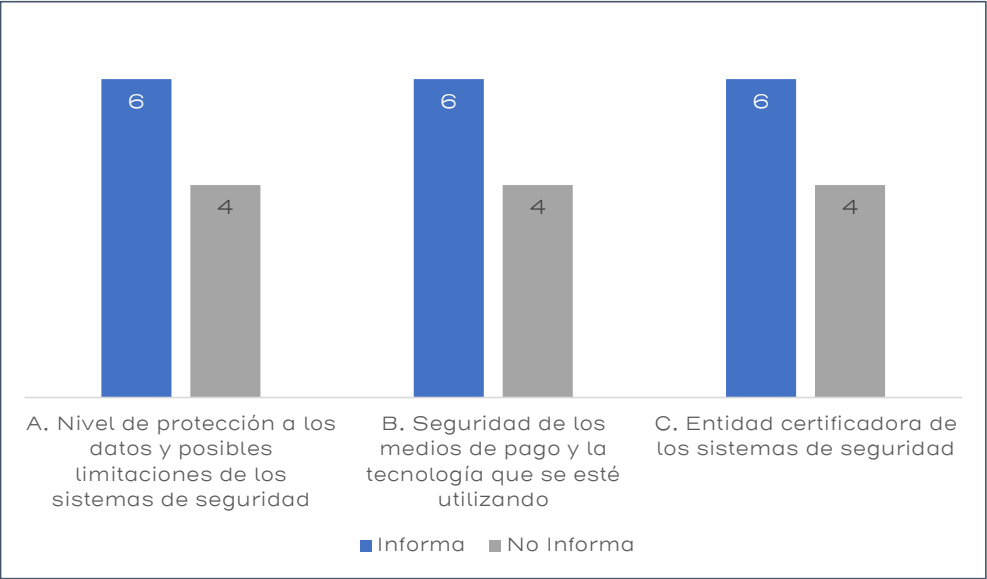


Seguridad en los medios de pago

Artículo 192. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

Objetivo

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





Seguridad en los medios de pago

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



Algunos comercios tanto en la página principal del sitio web, como al momento de finalizar la compra, poseen imágenes de los bancos y tipos de tarjetas con que cuentan pasarela de pagos.



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

PRIVACIDAD

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

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

Todos los medios de pago directo ofrecidos por Wix.com y utilizados por nuestra empresa se adhieren a los estándares establecidos por PCI-DSS administrados por el PCI Security Standards Council, que es un esfuerzo conjunto de marcas como Visa, MasterCard, American Express y Discover. Los requisitos de PCI-DSS ayudan a garantizar el manejo seguro de la información de la tarjeta de crédito por parte de nuestra tienda y sus proveedores de servicios.



Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio

Artículo 194. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- 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.



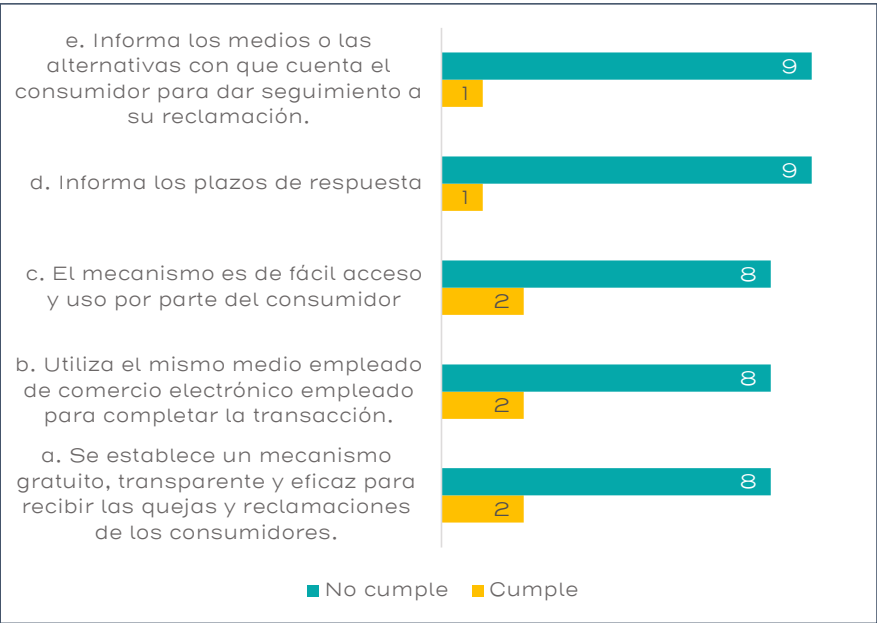
Objetivo

Garantizar que el consumidor reciba el bien o servicio en el plazo convenido con el comerciante.



Reclamaciones del consumidor

Artículo 195. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.



Resultado:

80%

- Poseen un mecanismo gratuito y de fácil acceso para realizar reclamaciones, sin embargo, no informa plazos razonables de respuesta ni alternativas de seguimiento para la reclamación.

20%

- No poseen un mecanismo de reclamaciones para el consumidor que contenga los supuestos requeridos en el art. 195 del Reglamento a la Ley 7472.

Ejemplo:

Todo reclamo que necesite la intermediación del departamento de control de calidad deberá hacerse en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. se resolverá en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Para consultas favor comunicarse al Departamento de Atención al Cliente, Celular: [redacted] / E-mail: servicioalcliente@[redacted].com



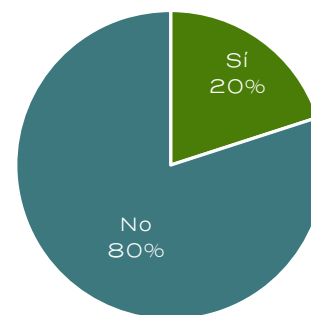
Incumplimiento: comerciante no informa alternativas de seguimiento para la reclamación.



Evaluaciones del consumidor

Artículo 196. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- ✓ 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.



Fuente: Elaboración propia DECVP a partir de datos recolectados.

Resultado:



El 80% de los comercios fiscalizados no poseen un mecanismo de evaluaciones, el restante 20% si lo posee.



Evaluaciones del consumidor

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

VALORACIONES (0)

Sé el primero en valorar "ZUECO NEGRO PEKIN"



Mecanismo de
evaluaciones
proporcionado por
el comerciante.

Inicio / Zuecos / ZUECO NEGRO PEKIN

ZUECO NEGRO PEKIN

€34,900

Sino encuentra su talla comunicarse al whatsapp de la tienda más cercana a tu ubicación.

Paseo de las Flores, Heredia

Mall San Pedro, San José

Talla: 36 38 X Limpiar

✓ 1 disponibles

Apartar

Comprar

Nuevo Precio: €34,900

- 1 +

AÑADIR AL CARRITO

Comprar por WhatsApp

Añadir a la Wishlist

SKU: ZUECO NEGRO PEKIN

Categoría: Zuecos

Compartir: f X @ in

INFORMACIÓN ADICIONAL

VALORACIONES (0)

Sé el primero en valorar "ZUECO NEGRO PEKIN"

Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *

Valoraciones

No hay valoraciones aún.



Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

Artículo 197. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

- ✓ 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:



En los comercios fiscalizados no se localizan incumplimientos en materia de publicidad.

OFERTA PARA LAS VIAJERAS

Tenis + Bandolera

Precio Regular: ~~₡59.800~~ Oferta: **₡52.000**

LAZO

QUIERO EL DESCUENTO!



Se observa el precio anterior y precio actual (beneficio que obtendría el consumidor en caso de adquirir dicha oferta)

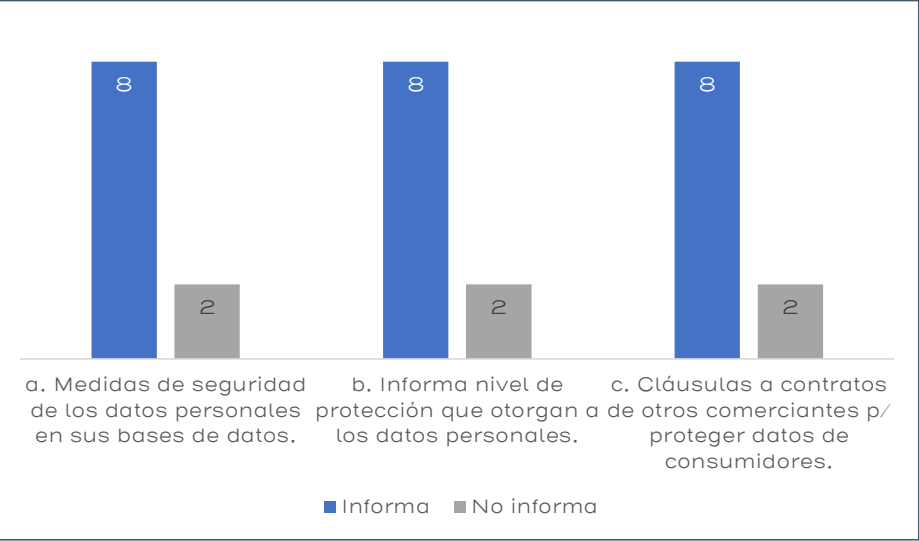


Protección de los datos personales

Artículo 199. Reglamento Decreto
Ejecutivo 37899-MEIC.

Objetivo

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





Protección de los datos personales

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

Tienda en línea

POLÍTICAS

Instrucciones de cambio

Políticas de ventas en línea

Políticas de garantía

Políticas de privacidad

Políticas de mascotas



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

2. Tus datos personales

Recopilamos sus datos personales directa e indirectamente de usted.

Cuando se recaban Sus Datos Personales, la información obligatoria va precedida de un asterisco, ya que es imprescindible para la ejecución del contrato, la prestación de los servicios o el cumplimiento de una obligación legal.

Los ejemplos específicos de los tipos de datos personales recopilados por Aldo Nero son los siguientes:

- Apellido
- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Domicilio o dirección de entrega (código postal, ciudad, país)
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono
- Datos de facturación
- Comportamiento de navegación en el sitio web (con cookies)
- Toda la información sobre usted compartida con los equipos de [REDACTED]

Su decisión de proporcionar datos personales es voluntaria. Sin embargo, tenga en cuenta que, si no proporciona ciertos Datos personales, es posible que no podamos lograr algunos de los propósitos descritos en esta Política de privacidad y es posible que no pueda utilizar o acceder a ciertos servicios en nuestro Sitio.

El sitio web está encriptado de acuerdo con el protocolo SSL (Secure Socket Layer) y está reforzado por un conjunto de varios procesos de encriptación existentes para brindar la protección más efectiva posible para su información de facturación confidencial. [REDACTED] no tiene acceso a su información bancaria confidencial, solo su socio bancario tiene acceso a esta información confidencial (número de tarjeta, fecha de vencimiento, código de seguridad) y esta información no puede ser consultada por [REDACTED] ni por ningún tercero.

3. Compromiso de [REDACTED]

[REDACTED] se compromete a recopilar y procesar Sus Datos Personales en estricto cumplimiento de las disposiciones legales aplicables según La Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales y, en su caso, a realizar las declaraciones necesarias ante las autoridades supervisoras de protección de Datos Personales.

4. Cumplimiento de sus derechos

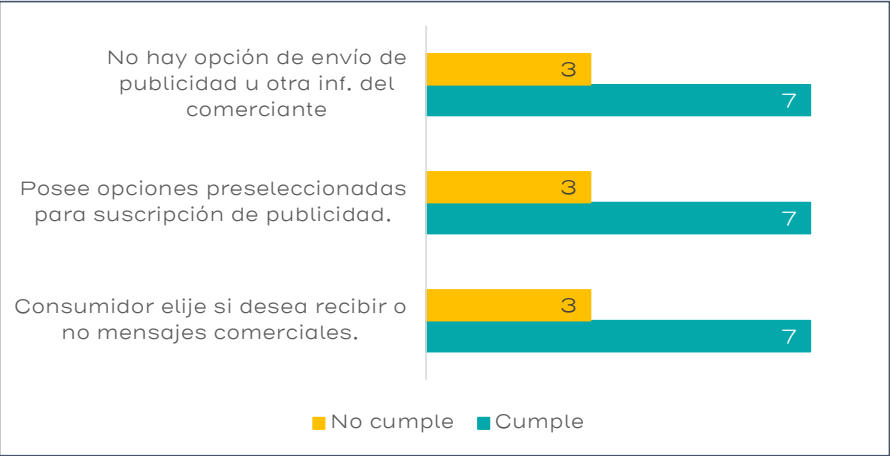
Puede ponerse en contacto con [REDACTED] en cualquier momento para acceder a Sus Datos Personales, para actualizarlos, corregirlos o eliminarlos, o restringir su procesamiento, escribiendo a nuestro departamento de Atención al Cliente.

- Correo: sistemas@[REDACTED].com ó servicioalcliente@[REDACTED].com
- Teléfono: (506) [REDACTED]
- WhatsApp: [REDACTED] ó [REDACTED]

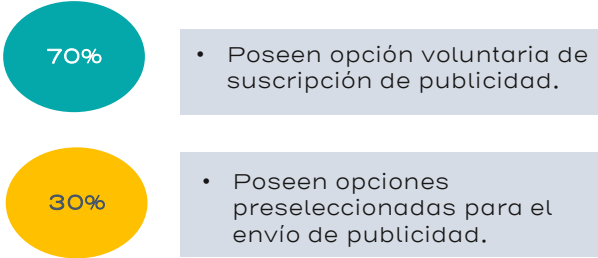


Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

Artículo 199. Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



Resultado:



Revisa y realiza el pedido

Revisa la información anterior y continúa cuando esté todo listo.

☒ Estoy de acuerdo con la Política de Privacidad y la Política de Devolución *

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

Realizar pedido y pagar

Comerciante posee opción preseleccionada para el envío de "marketing" sin consentimiento expreso del consumidor.



Conclusiones

1

Si fiscalizaron 10 sitios web de los comerciantes que se detallan a continuación:

No	Empresa	Giro comercial	Porcentaje
1	GIGI Boutique CR	Boutique	30%
2	Cala Luna	Boutique	
3	EK Moda Boutique	Boutique	
4	Típico San Luis	Tienda de artículos de Cuero	20%
5	CUEROS RABE	Tienda de artículos de Cuero	
6	Calzado Lazo	Zapatería	20%
7	Aldo Nero	Zapatería	
8	Fatimma CR	Ropa de mujer a la medida	10%
9	Aire CR	Tienda de velas y aromaterapia	10%
10	Luces y Colores	Tienda de bisutería, cristales y adornos	10%

2

El 100% de los comercios incumplen poseen mas de un incumplimiento al Capítulo IX Sobre la protección al consumidor en el contexto de Comercio Electrónico, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

No.	Comercio	Art. 183 Información sobre el Comerciante.	Art. 186 Información sobre la Transacción.	Art. 190 Perfeccionamiento del Contrato.	Art. 192 Seguridad en los Medios de Pago.	Art. 195 Reclamaciones del Consumidor.	Art. 196 Evaluaciones del Consumidor.	Art. 199 Protección datos Consumidor.	Art. 200 Comunic. Elect. No Solicitadas.
1	GIGI Boutique CR	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple
2	Cala Luna	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
3	EK Moda Boutique	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
4	Fatimma CR	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple
5	Calzado Lazo	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple
6	Típico San Luis	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
7	CUEROS RABE	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
8	Aldo Nero	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple
9	Aire CR	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
10	Luces y Colores	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
Total		100%	100%	70%	40%	90%	80%	20%	30%



Conclusiones

3 En el siguiente cuadro se detalla la especificidad de los incumplimientos:

Normativa.		Incumplimientos más frecuentes.
Art. 183	Información sobre el Comerciante.	Falta de información de: 1. Nombre o razón social, 2. Documento de identidad o cédula jurídica, 3. Domicilio social, 4. Información registro del nombre del dominio.
Art. 186	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. 190	Perfeccionamiento del Contrato.	Falta de opción de: 1. Almacenamiento digital y/o impresión de Contrato. (Términos y Condiciones de Compra).
Art. 192	Seguridad en los Medios de Pago.	Falta u omisión de información: respecto a la seguridad en los medios de pago.
Art. 195	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. 196	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. 199	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. 200	Comunicaciones Electrónicas no solicitadas.	Consumidor elije si desea recibir o no mensajes comerciales. Sin embargo, existen opciones preseleccionadas para suscripción de publicidad.



Acciones legales

- 1 Se notificaron 10 prevenciones por correo electrónico a los comercios para que realicen las correcciones de mercado necesarias y se ajusten a la normativa en un plazo de 10 días hábiles.

CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0359-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0360-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0361-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0362-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0363-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0364-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0365-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0366-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0367-2025,
CARTA-MEIC-DAC-DECVP-0368-2025.

- 2 A la fecha del 26/05/2025 se ha recibido respuesta del 60% de los comercios. Estas respuestas se encuentran en proceso de análisis para determinar si se ajustaron a la normativa. El restante 40% de los comercios no respondió la prevención, por lo cual se procederá con la denuncia ante la CNC.

- 3 Envío de misiva informativa para recordar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos correspondientes.



- Reglamento Técnico RTCR 483:2016 Textiles y Productos Textiles, Ropa Usada, Etiquetado Decreto Ejecutivo N° 40049 - MEIC
- Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 61.01.03:12 CALZADO Y SUS PARTES Decreto Ejecutivo N° 37885-MEIC-COMEX
- Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 59.01.08:12 Textiles y Productos Textiles. Decreto Ejecutivo N° 39047-COMEX-MEIC



Consejos para los consumidores digitales

Consejos para los consumidores digitales

- ✓ Visite sitios oficiales para realizar sus compras de modo seguro, evite ser víctima de fraudes.
- ✓ Revise los términos y condiciones de compra mostrado por el comerciante. Si no están disponibles, solicíteselos al comercio antes de realizar una compra.
- ✓ Verifique los precios y especificaciones de los productos, así como la información sobre la duración del servicio de entrega a domicilio y su costo.
- ✓ Verifique el detalle de la compra y el monto total a pagar, antes de finalizar la transacción.
- ✓ Solicite y conserve siempre el ticket o factura de compra, por cualquier reclamo posterior.



Consejos para los consumidores digitales

- ✓ Infórmese sobre los canales de comunicación del comercio, por si necesita hacer una consulta, reclamo o ejercer su derecho de garantía.
- ✓ Compre solo lo que realmente necesita. No se deje presionar por técnicas persuasivas de mercadeo.
- ✓ Tenga cuidado con la información personal y sensible que comparte en sitios web o redes sociales. Puede ser víctima de robo de información o suplantación de identidad.
- ✓ Evite redes wifi-públicas, estas no son seguras para realizar compras en plataformas digitales. Proteja su información financiera (tarjetas débito, crédito) y cualquier dato sensible.





Obligaciones del comerciante en el comercio electrónico

OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Como comerciante que ofrece bienes o servicios por medios digitales, usted debe cumplir con las siguientes obligaciones:



1. IDENTIFICACIÓN DEL COMERCIANTE

Su sitio web debe brindar información clara sobre su identificación, incluyendo: nombre o razón social, cédula física o jurídica, domicilio social y dirección principal, teléfono y correo electrónico de contacto, información del registro del nombre del dominio.



2. INFORMACIÓN SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS

Debe proporcionar información oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, el precio final, incluyendo todos los impuestos aplicables.



3. COSTOS DE ENVÍO Y PLAZOS DE ENTREGA

Antes de que el consumidor reciba el tiempo estimado de entrega.



4. POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las políticas del sitio, incluyendo los términos y condiciones, deben estar disponibles de forma visible en la página principal, ser accesibles antes, durante y después de la compra, estar disponibles para impresión y/o almacenamiento por parte del consumidor.



5. MECANISMOS PARA QUEJAS Y RECLAMOS

Informar al consumidor sobre los mecanismos para presentar quejas o reclamos, los procedimientos y plazos correspondientes para su atención.

OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE

Recuerde que como comerciante sus obligaciones son:



Informar sobre la existencia del derecho de retracto, incluyendo las condiciones, el plazo y el procedimiento.



Informar sobre la garantía legal o intrínseca que poseen los bienes y servicios, y el procedimiento para hacerla efectiva.



No mezclar la información sobre políticas de cambio, derecho de retracto, garantía legal, garantías comerciales (en caso de tener) y servicios posventa, ya que son procedimientos distintos.



Entregar siempre el comprobante de pago o factura de compra al consumidor.



Asegurarse de la existencia de los bienes ofrecidos y, en caso de agotarse, eliminarlos de la publicación.



Informar sobre los mecanismos de seguridad de los medios de pago y proteger los datos personales de los consumidores.



Estadística denuncias comercio electrónico & comercio convencional (punto de venta físico)

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

Corte al 26/05/2025
Fuente: Base de datos CRM
Elaborado por: Rebeca López



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

¡¡Muchas gracias!!

Fuente: Imágenes gratuitas descargadas del sitio web: <https://www.istockphoto.com/>