

San José, 08 de setiembre del 2022

## Un 48,5 % de los consumidores del país realizan compras por algún medio electrónico

- MEIC y Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo (CIODD) de la UCR presentan resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Comercio Electrónico.
- Celular es el medio favorito para hacer compras en línea, y las redes sociales son el principal medio de comunicación para enterarse de la publicidad.
- Resultados representan un insumo para desarrollo de asesoría a consumidores electrónicos, así como a Mipymes que venden bienes y servicios electrónicamente.

Las personas que realizan compras por un medio electrónico en Costa Rica, alcanzaron el 48,5% según lo reveló la Primera Encuesta de Comercio Electrónico en Costa Rica, realizada por el Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo (CIODD), de la Universidad de Costa Rica (UCR), para el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), con el fin de generar un perfil del consumidor digital en el país.

El medio favorito para hacer estas compras es el celular (65,3%), seguido de la computadora (32,8%) y por último la tableta (1,8%).

De este 48,5%, se destacan edades que oscilan entre los 18 y 54 años, representando el 81,2%.

Esta encuesta, realizada en el marco del proyecto: "*Desarrollo de capacidades en comercio electrónico en Centroamérica*", fue promovida por el Centro para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica (CENPROMYPE), institución regional adscrita al Sistema de Integración Centroamericana (SICA), para fortalecer en las mipymes el uso de canales de comercio electrónico como una herramienta estratégica para el acceso a mercados.

La encuesta se realizó, mediante entrevistas vía telefónica a 1.210 personas mayores de 18 años, entre el 09 de marzo y el 05 de abril del 2022, con un error de muestreo de 2,7 puntos porcentuales para las variables en porcentajes.

Para el estudio se abordaron temas como aspectos generales de las compras en línea, conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores en el contexto del comercio electrónico, experiencia de compra en medios digitales, características sociodemográficas, entre otros.

*"El MEIC es consumidores y es mipymes, por ello esta encuesta nos brinda información estratégica para enfocar las acciones de acompañamiento y asesoría para los consumidores electrónicos sobre sus derechos, así como para las mipymes sobre sus obligaciones y buenas prácticas para con los consumidores, en complemento a lo que sobre el tema nos ha recomendado la OCDE"* destacó Francisco Gamboa, ministro de Economía.

Según la encuesta, las mujeres compran más en línea, representando 51,3%, mientras que los hombres son 48,7%.

Con respecto al nivel educativo de quienes utilizan el comercio electrónico, el 39,5% cuenta con título universitario o superior, el 41,9% posee la secundaria y el 18,6% primaria o menos.

Los principales compradores en plataformas digitales se ubican en San José, con un 36,8%, seguido de Alajuela con un 16,4%, Heredia 12,8%, Puntarenas con un 9,5%, Cartago con un 9,3%, Guanacaste con un 7,5% y Limón con 5,6%.

En relación con el conocimiento de sus derechos, el 71% de las personas que realizan comercio electrónico dice conocer la normativa de protección al consumidor y el 28,3%, la normativa específica sobre comercio electrónico.

Sobre las malas experiencias de compra, se detalla:



Por otro lado, en los últimos seis meses, los principales productos y servicios adquiridos por medio de esas plataformas, son alimentos preparados (78,2%) y los que menos se adquieren son los muebles (6,9%) y juguetes y hobbies (18,6%), entre otros.

Los datos también determinaron que el 68,7% paga por adelantado y los pagos se hacen principalmente con tarjetas (78%) y por Sinpe móvil (73%).

El 65,8% de las personas encuestadas manifestó que se enteran de la publicidad sobre los bienes y servicios en las redes sociales.

Por otro lado, el 77,2% de las personas revisan, previo a realizar una compra, los comentarios y calificaciones sobre el comerciante.

*"Para el Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo (CIOdD) apoyar los procesos de toma de decisión es uno de sus logros en estos 25 años de trabajo en todos los ámbitos del desarrollo humano e integral. En tiempos de recuperación por la afectación por la COVID-19, conocer las preferencias del consumidor es de vital importancia, no solo para salvaguardar sus derechos sino para conocer las nuevas formas de comercio que realizan a partir de canales electrónicos, así como sus preferencias y experiencias. Los resultados de esta investigación brinda insumos valiosos y de alto impacto para la labor de educación al consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), pero sobre todo apoyará a los países integrantes del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) en la generación de estudios de ésta índole en todos los países miembros",* señaló el dr. Carlos Murillo Zamora, director del CIOdD.

La encuesta también determinó que el 51,5% de las personas no realiza comercio electrónico y sus principales motivos se deben a que prefieren visitar el local comercial (44,3%), no están interesados en utilizar las plataformas digitales (36,7%), no saben cómo hacerlo (32,8 %) o desconfían del medio de pago (24,3 %).

**El MEIC recuerda las siguientes recomendaciones para compras en línea, tanto para el comerciante como para los consumidores:**

**En el caso del comerciante debe:**

- Informar en español y de manera clara, completa y veraz sobre los bienes y servicios que ofrece.
- Respetar las condiciones de la contratación, como por ejemplo los plazos de entrega.
- Si publica ofertas, debe indicar el precio anterior del producto o servicio y el nuevo precio o el beneficio que obtendrá el consumidor.
- Comunicar el monto final de la compra, incluyendo impuestos, costo del envío y cualquier otro cargo.
- Informar los métodos de pago disponibles.
- Entregar la factura o comprobante de compra.
- Recordar que por ley, todos los bienes y servicios tienen garantía, y que el plazo mínimo es de 30 días hábiles, a partir del momento en que se entrega la compra o se presta el servicio.
- Si tiene políticas de cambio, comunicarlas de manera clara al consumidor; estas son distintas a la garantía de los bienes y servicios.

**Consejos para el Consumidor:**

- Antes de realizar una compra por Internet, infórmese sobre los términos y condiciones, formas de pago, condiciones del envío, políticas de cambio y condiciones de la garantía.
- Antes de confirmar la compra, revise la descripción del producto o servicio y verificar el precio final de la compra.
- El comerciante debe cumplir con lo ofrecido y debe respetar el precio informado en las plataformas digitales.
- Realice compras en aplicaciones y páginas oficiales de los comerciantes.
- Antes de pagar en un sitio Web, revise que sea un sitio seguro para proteger sus datos personales y financieros.
- Solicite la factura o comprobante de compra.
- En las ofertas, verifique el precio anterior y el precio actual, para revisar si la oferta es conveniente.
- Revise las políticas de cambio.
- Consulte las condiciones de la garantía. Todo los bienes y servicios tiene como mínimo tienen 30 días hábiles de garantía.

El estudio completo se encuentra disponible en:

[https://www.consumo.go.cr/estudios/observatorio\\_de\\_comercio\\_electronico.aspx](https://www.consumo.go.cr/estudios/observatorio_de_comercio_electronico.aspx)