

# Fiscalización Comercio Electrónico

Agosto, 2022

**Observatorio de Comercio Electrónico**

Dpto. de Educación al consumidor y Ventas a Plazo

Dirección de Apoyo al Consumidor



# Marco legal

**Constitución  
Política**

Artículo 46

**Ley N°7472**

Ley de Promoción de la  
Competencia y Defensa Efectiva  
del Consumidor

**Reglamento D.E.  
N°37899-MEIC**

Reglamento de la  
Ley N°7472  
**-Capítulo X-**

## Marco legal

### Constitución Política

“Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; **a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.** El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos”

---

### Ley N°7472

Artículo 32: Derechos del consumidor  
Artículo 34: Obligaciones del comerciante

---

### Reglamento D.E. N°37899-MEIC

#### Capítulo X, artículo 245

-Ámbito de Aplicación del Capítulo-

Las disposiciones del presente capítulo regirán las relaciones entre los comerciantes y los consumidores, en el ámbito del 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.

## Mecanismos digitales fiscalizados

-Entrelazan y redireccionan información por otras plataformas digitales-



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

## Empresas fiscalizadas según actividad comercial

Variedad de **catálogos de bienes y servicios** según rama comercial, **se verifica** que posean:



EMPRESAS SEGÚN TIPO DE COMERCIO	
Tienda de Ropa	4
Boutique	3
Tienda Deportiva	1
Tienda Infantil	1
Tienda de Ropa y Artículos para el Hogar	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

## 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

# 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
<b>Cantidad de Comercios que cumplen</b>	9	7	2	1	10	10	3
<b>Cantidad de Comercios que NO cumplen</b>	1	3	8	9	0	0	7

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la fiscalización.

# Resultados

## Información sobre el comerciante

Información **omitida** por los comerciantes:

### 1. Ubicación geográfica

90% sí la informó - 10% NO.

### 2. Nombre o razón social

70% sí la informó - 30% NO.

### 3. Documento de identidad o cédula Jurídica

10% sí la informó - 90% NO.

### 4. Domicilio social

10% sí lo informó - 90% NO.

### 5. Correo electrónico

100% sí lo informó.

### 6. Información adecuada del registro del nombre del dominio

30% sí la informó - 70% NO.



**100%**

Informa números de teléfono y correo electrónico.

# 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
Artículos para el Hogar	Imagen – Marca – Precio	País de Origen
Cosméticos / Fragancias	Aromas – Colores – Filtros Porcentaje filtro de protección solar	País de Origen, Ingredientes, Alergénicos
Electrodomésticos, Equipo Electrónico	Imagen – Marca – Peso – Dimensiones – Modelo – Voltaje – Precio	País de Origen
Equipo Deportivo	Diseño – Color - Tamaños	País de Origen, Reglamento Técnico Específico
Juguetes	Materiales – Marca – Diseño – Colores – Instrucciones – Recomendaciones	País de Origen, Reglamento Técnico Específico
Ropa, Zapatos	Imagen – Marca – Talla – Color - Composición Material – Precio	País de Origen, Reglamento Técnico Específico

# 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

### Incumplimientos más frecuentes:

- Falta de sistema de tratamiento de las reclamaciones
- Omisión de informar acerca del derecho de retracto

### 1. Sistema de tratamiento de las reclamaciones

10% sí informó - 90% NO.

### 2. Procedimientos de pago, entrega y ejecución

60% sí informó - 40% no verificable.

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

40% sí la informó – 60% no verificable.

### 4. Términos del contrato en idioma español

100% sí informó.

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

90% no lo informó – 10% sí lo informo (incompleto).

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

20% sí lo informó - 60% mal planteado – 20% no lo informó.

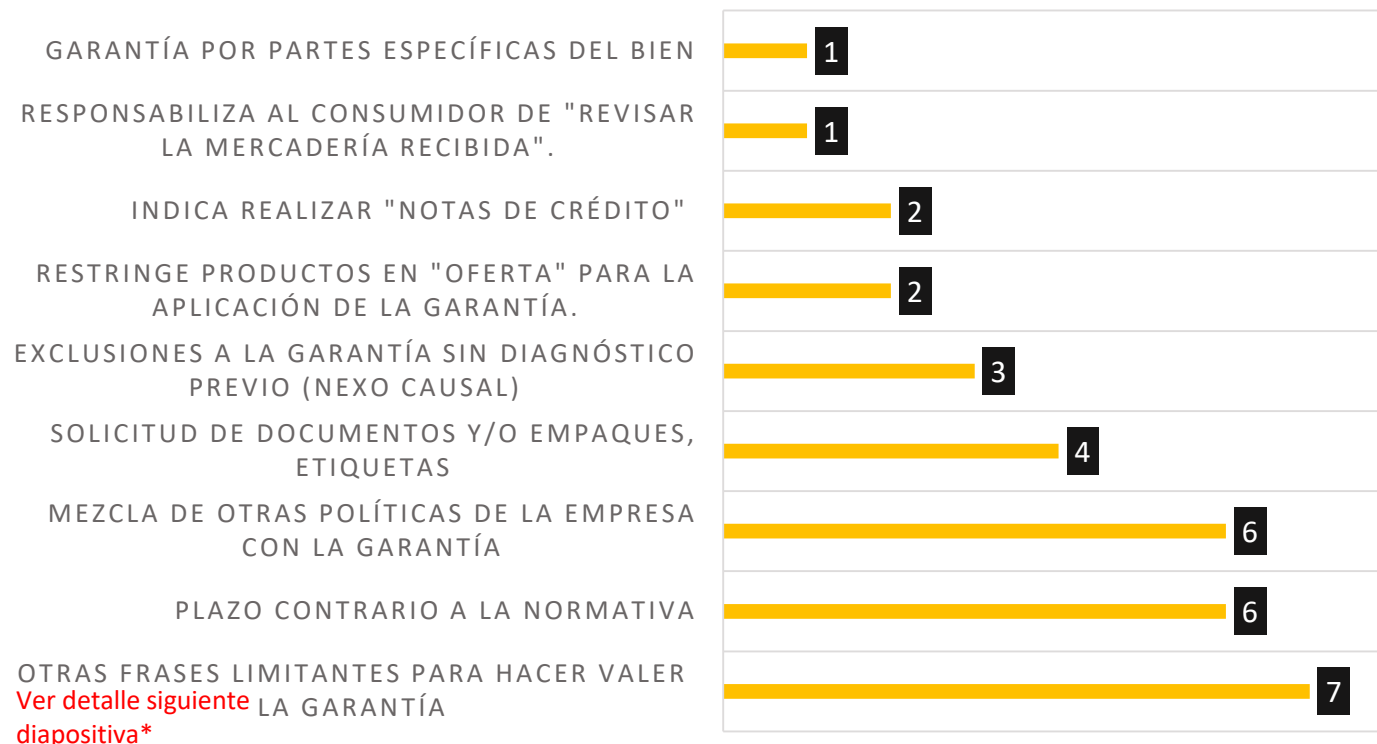


# Resultados

## Información sobre la transacción

Algunos tipos de incumplimientos respecto al recordatorio de la Garantía de los Bienes y/o Servicios:

### TIPOS DE INCUMPLIMIENTOS EN RECORDATORIO DE GARANTÍA LEGAL DE LOS BIENES



# Resultados

## Información sobre la transacción

“Otras frases limitantes para hacer valer la garantía”:

- *“Indica que se debe remitir "evidencia fotográfica" del "defecto" del producto por correo electrónico y que debe ser "autorizado el cambio", Hay falta de claridad y veracidad de la información para la aplicación de la garantía al indicar que la empresa "puede modificar la política de cambio y devoluciones a nuestra entera discreción" y responsabiliza al consumidor a estar revisando el sitio web "regularmente", Observaciones: Consumidor al realizar la compra en línea debe realizar un check a los términos y condiciones de compra para proceder con la compra, sin embargo, en dichos términos y condiciones se menciona el tema de la garantía y no se detalla o especifica dicha información de garantía, únicamente se encuentra la "política de cambios y devoluciones" creando confusión al consumidor (...)"*
- *“Plazos para diagnósticos del estado de los bienes con falta de claridad y veracidad de la información: "(...) examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo", "reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme"*

# 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\***

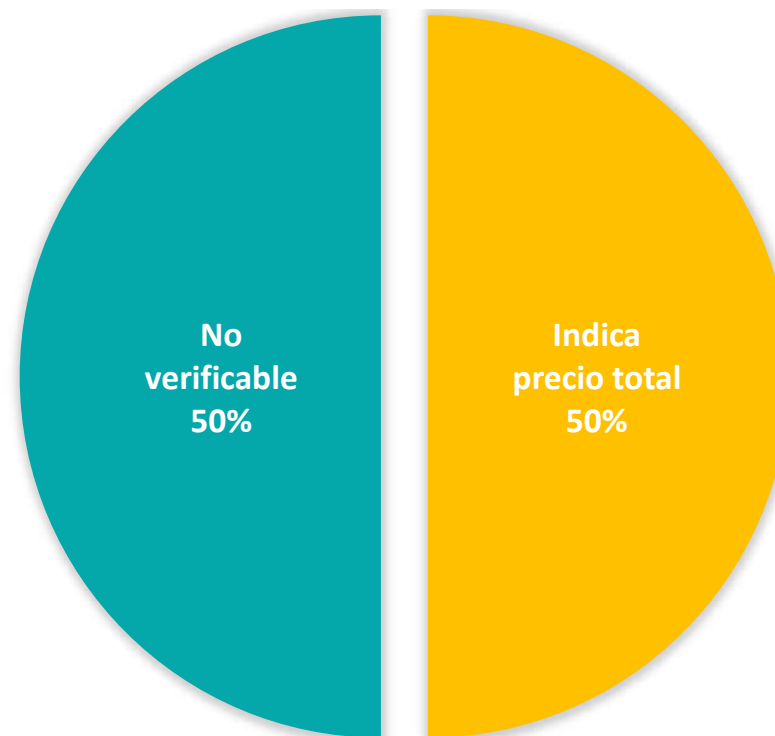
\*Siempre y cuando se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio.



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

# Resultados

## Información sobre la transacción



Porcentaje de cumplimiento

# 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.

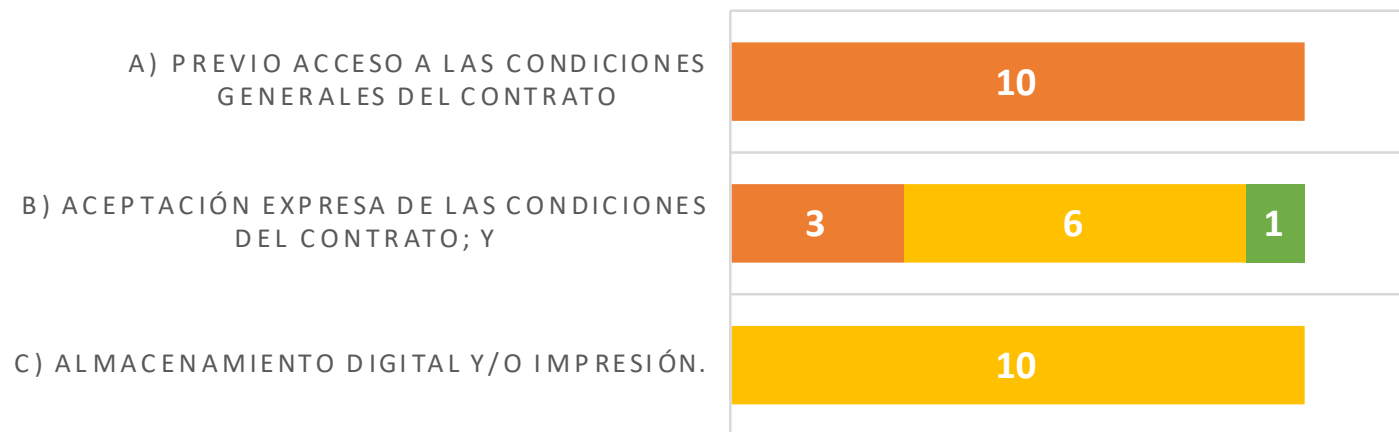
La **simple visita** al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, **no impone al consumidor obligación alguna.**

# Resultados

## Perfeccionamiento de contrato

### PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO



■ Sí ■ No ■ No Verificable



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

# 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**  
70% sí lo informó - 30% NO verificable.

**02** **Seguridad de los medios de pago y tecnología utilizada**  
70% sí lo informó – 30% NO verificable.

**03** **Nivel de Protección y Limitaciones Seguridad Datos**  
70% sí lo informó – 30% NO verificable.



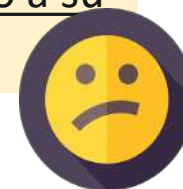
# Reclamaciones del consumidor

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

De los comercios fiscalizados **no se localizó un mecanismo gratuito y transparente** para recibir quejas y reclamaciones de los consumidores, que informara plazos razonables de respuesta así como los medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento a su reclamación.



# Evaluaciones del consumidor

Artículo 260, Reglamento a la Ley N.7472

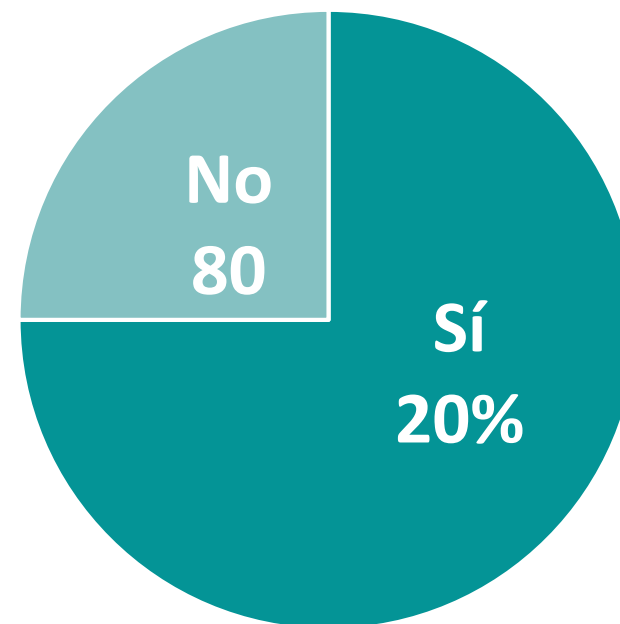


El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para **recibir y publicar las evaluaciones**, tanto positivas como negativas, **que los consumidores realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido.**



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

## Resultados



**Porcentaje de cumplimiento**

# Resultados

## Evaluaciones del Consumidor




Ejemplo de como los **comerciantes informan al consumidor del mecanismo empleado para las evaluaciones:**



# 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**

90% sí lo informó - 10% no informa.

**b**

**Nivel de Protección que otorgan a los datos personales**

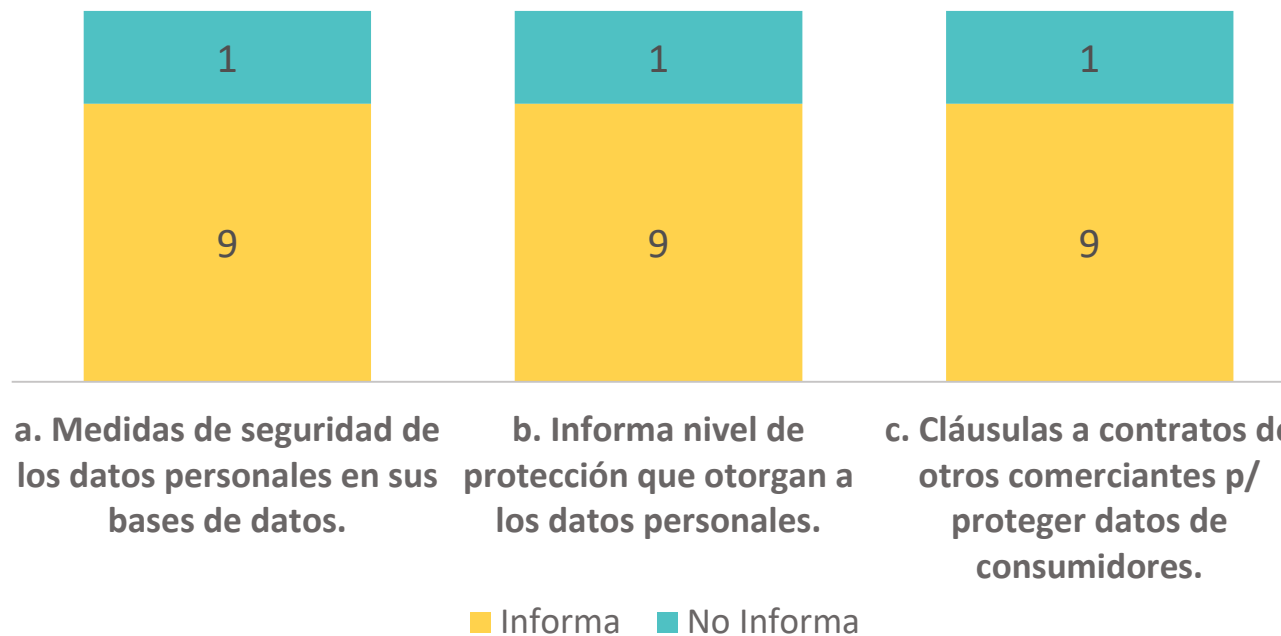
90% sí lo informó – 10% no informa.

**c**

**Cláusulas a contratos de protección de confidencialidad de datos**

90% sí lo informó - 10% no informa.

## PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES



# Resultados

## Protección de los datos personales

Ejemplo de como los comerciantes informan al consumidor sobre la protección de datos personales:

Política de privacidad: El uso de esta página web está sujeto a la política de privacidad de [REDACTED]. Al acceder a este sitio web, usted acepta que ha leído y ha dado consentimiento no solo a este Acuerdo, sino también a la política de privacidad. [REDACTED] puede solicitar al usuario ciertos datos de carácter personal. Los datos suministrados por el Usuario quedarán incorporados a una base de datos automatizada de carácter personal, la cual es propiedad exclusiva de [REDACTED]. Toda información será procesada con el fin de prestar los servicios solicitados por el Usuario. El Usuario autoriza el trato automatizado de los datos personales suministrados, necesarios para la prestación de los servicios estipulados, así como a realizar estudios de mercado, elaborar perfiles de compra con el objeto de aplicar ventajas, descuentos y ofertas adicionales relacionadas en su condición de cliente, derivadas o no del análisis de sus hábitos de compra y enviar comunicaciones promocionales, a través de cualquier medio (electrónicos o no), a los que así lo desee o bien que no manifestó lo contrario, sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales de los establecimientos de [REDACTED].

La información personal recabada de los usuarios registrados es almacenada en una base de datos propiedad [REDACTED]. La cual no será divulgada ni entregada a terceros para su distribución o utilización diferente a la mencionada en el párrafo anterior.

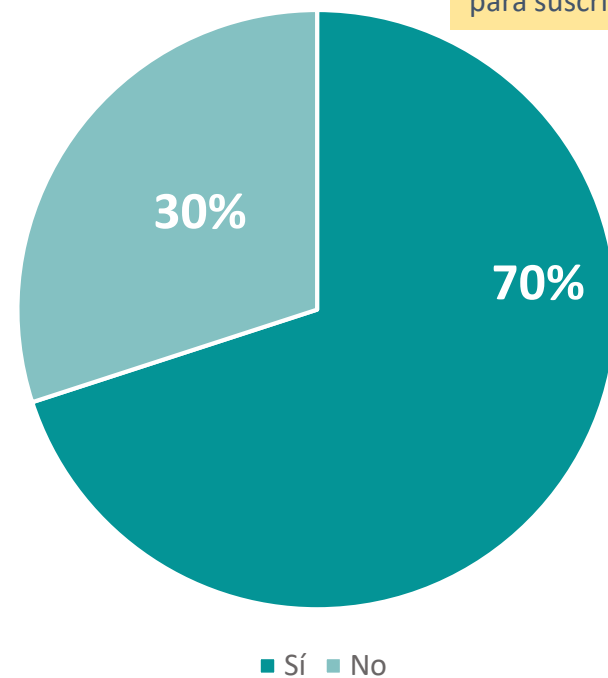
# Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

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

3 comercios poseen opciones preseleccionadas para suscribir publicidad



Porcentaje de cumplimiento

# Resultados

## Comunicaciones electrónicas no solicitada por los consumidores

Ejemplos de incumplimientos en opciones pre seleccionadas para envío de publicidad:

Carrito > Información > Envíos > Pago

Pago expés

**PayPal**

0

Información de contacto [¿Ya tienes una cuenta? Iniciar sesión](#)

Correo electrónico

Enviarme novedades y ofertas por correo electrónico

Código de descuento

---

Subtotal \$25.00

Envíos Calculado en el siguiente paso

---

**Total** USD **\$25.00**

Carrito > Información > Envíos > Pago

Información de contacto [¿Ya tienes una cuenta? Iniciar sesión](#)

Correo electrónico

Enviarme novedades y ofertas por correo electrónico



# Conclusiones

- El 100% de los comercios analizados en el presente estudio (10 comercios digitales), poseen carrito de compras, es decir acepta realizar las compras en línea. Asimismo, algunos de ellos, redireccionan 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.
- De los 10 comercios analizados, 1 funciona únicamente como tienda virtual sin tener punto de venta físico. Este comercio no indica una ubicación geográfica o domicilio social, información requerida en el Artículo 250 del Reglamento a la Ley 7472 respecto a la información del comerciante.
- En lo que corresponde al artículo 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, un 90% de los

comercios analizados en el presente estudio (9 casos) no posee información respecto al derecho de retracto y un 10% (1 casos) de los comercios, detalla de manera errónea información de dicho derecho.

Se observa que la información del comerciante se encuentra de manera desagregada en las plataformas digitales, la práctica de utilizar solo el nombre comercial es la más habitual. En algunos casos para lograr visualizar la identidad del comerciante como su razón social o cédula jurídica, esta es encontrada solo en información para la realización de depósitos o transferencias bancarias o incluso cuando ya ha realizado la compra se encuentran dichos datos en la factura o recibo comercial.

Se observa en los sitios web de los comerciantes, políticas adicionales a los términos y condiciones de compra, sin embargo, al momento de realizar la compra en línea, únicamente se solicita la aceptación mediante un check de los términos y condiciones de compra, no de las demás políticas propias del comerciante. Situación que podría crear confusión, así como generar otras posibles acciones no beneficiosas ya sea

para el consumidor como para el comerciante.

Para realizar las compras en los sitios web, los comercios ponen a disposición del consumidor registrarse como usuarios para realizar dichas compras. En los casos que se deba registrar como un usuario de la plataforma del comercio, no se puede verificar cierta información requerida en el artículo 254 del perfeccionamiento de contrato, tal como la aceptación expresa de términos y condiciones de compra y los términos y condiciones no poseen almacenamiento digital.

Se encontró falta de claridad en la información acerca de las garantías de los bienes, por ejemplo al solicitar los empaques y documentos, el plazo de vigencia de la garantía, los procedimientos para hacer valer la garantía, así como la mezcla de políticas de cambios y devoluciones con el derecho de garantía.

- El 70% de los comercios analizados (7 casos), en sus sitios web o tiendas virtuales ofrecen al consumidor la escogencia libre de los bienes y servicios, un resumen de compras, si desea devolverse y seguir comprando, eliminar artículo o agregar otros, siendo que el proceso de compra es libre y voluntario por los consumidores. También se especifican los pasos para la escogencia del servicio a domicilio, retiro en local comercial, envío de los productos a alguna dirección diferente a la del consumidor, así como el monto correspondiente por transporte y el costo final, siendo que se cumple lo establecido en el Artículo 253 respecto al proceso de confirmación. El restante 30% de los comercios (3 casos) no se pudo verificar la totalidad de la información requerida en dicho artículo por cuanto se tiene que ser un usuario registrado en la plataforma del comerciante, para poder acceder a dicha información.
- El 100% de los comercios analizados (10 casos) incumple el Artículo 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.

Lo que corresponde a mecanismos de evaluaciones del consumidor artículo 260 del Reglamento a la Ley 7472, se tiene que un 80% (8 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. Mientras que un 20% (2 comercios) sí posee dicho mecanismo, el cual se utiliza para recibir y publicar evaluaciones negativas o positivas de los bienes.

Lo que respecta al artículo 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 90% (9 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 10% (1 caso) no informa.

En lo concerniente al artículo 256 seguridad en los medios de pago, un 70% de los comerciantes (7 casos) brinda información acerca de la seguridad de las transacciones bancarias en línea, colocando imágenes e información de las pasarelas de pago y la seguridad que brinda la entidad bancaria con que se encuentra afiliado el comercio, así mismo especifican políticas con detalles respecto a lo solicitado en este artículo. El restante 30% (3 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 70% (7 casos) de los comercios el consumidor puede elegir libremente si desea recibir publicidad del comercio, sin embargo, un 30% (3 casos) de los comercios, poseen la opción preseleccionada al momento de que se va a realizar la transacción.

# 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.
- Políticas de cambio.
- 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:



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!**