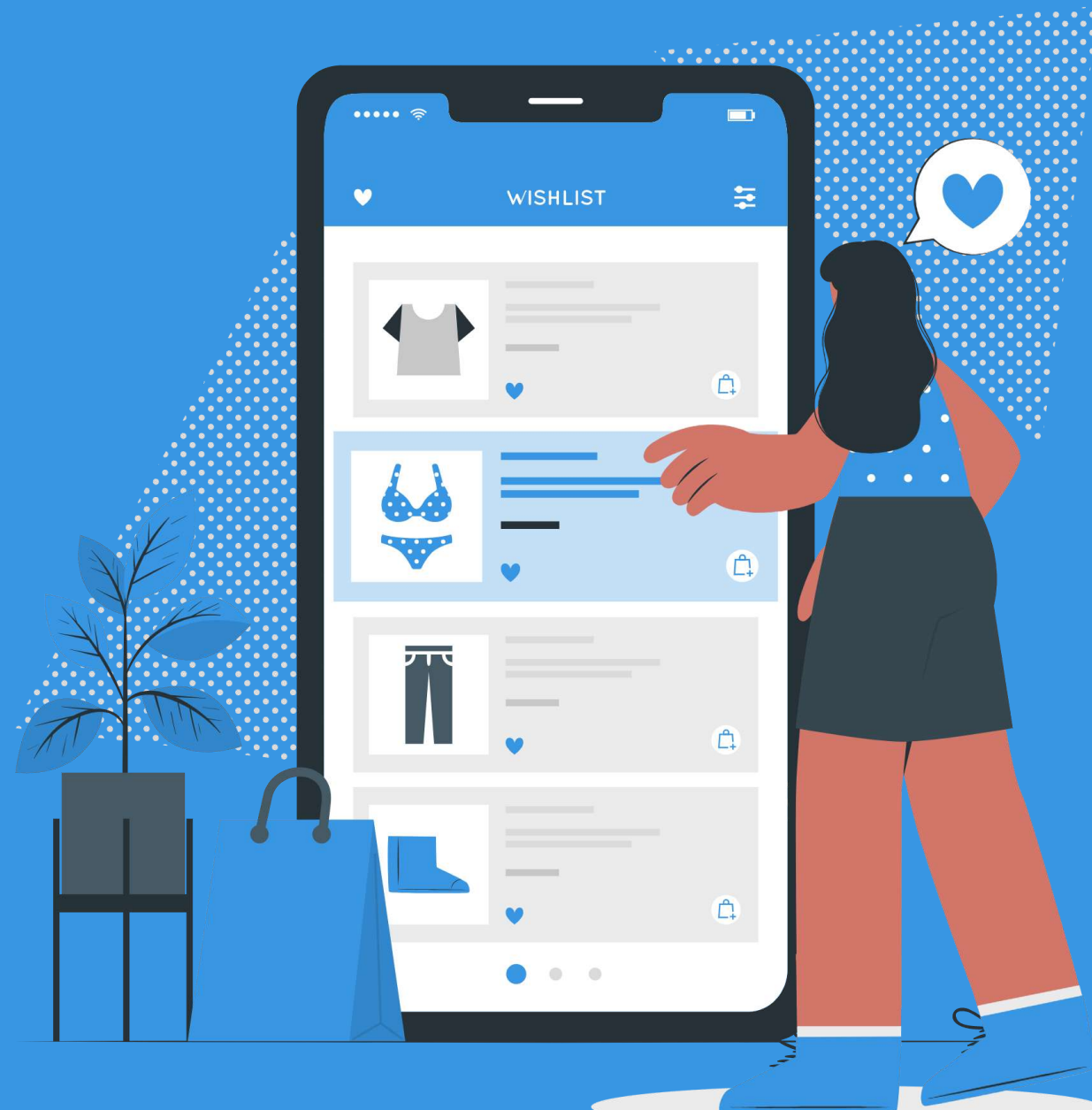


Mayo, 2023

Ley N°7472 y su reglamento el Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC

# Regulación del comercio electrónico de bienes y servicios



**Tribunal Administrativo**

**Comisión Nacional  
del Consumidor**

Órgano  
Desconcentrado  
Máximo

**Ministerio de Economía,  
Industria y Comercio**

**Viceministerio**

**Dirección de Apoyo  
al Consumidor**

Departamento de  
Procedimientos  
Administrativos

Plataforma de  
Atención al Consumidor

Departamento de  
Educación al Consumidor  
y Ventas a Plazo

Observatorio de  
Comercio Electrónico

**Unidad Técnica de Apoyo de la CNC**

# ¿Qué se entiende por comercio electrónico?

“Compra, venta e intercambio de bienes, servicios e información **realizados a través de redes informáticas**, incluida Internet”.

Efraim Turban.



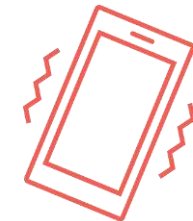
Redes sociales



Sitios web



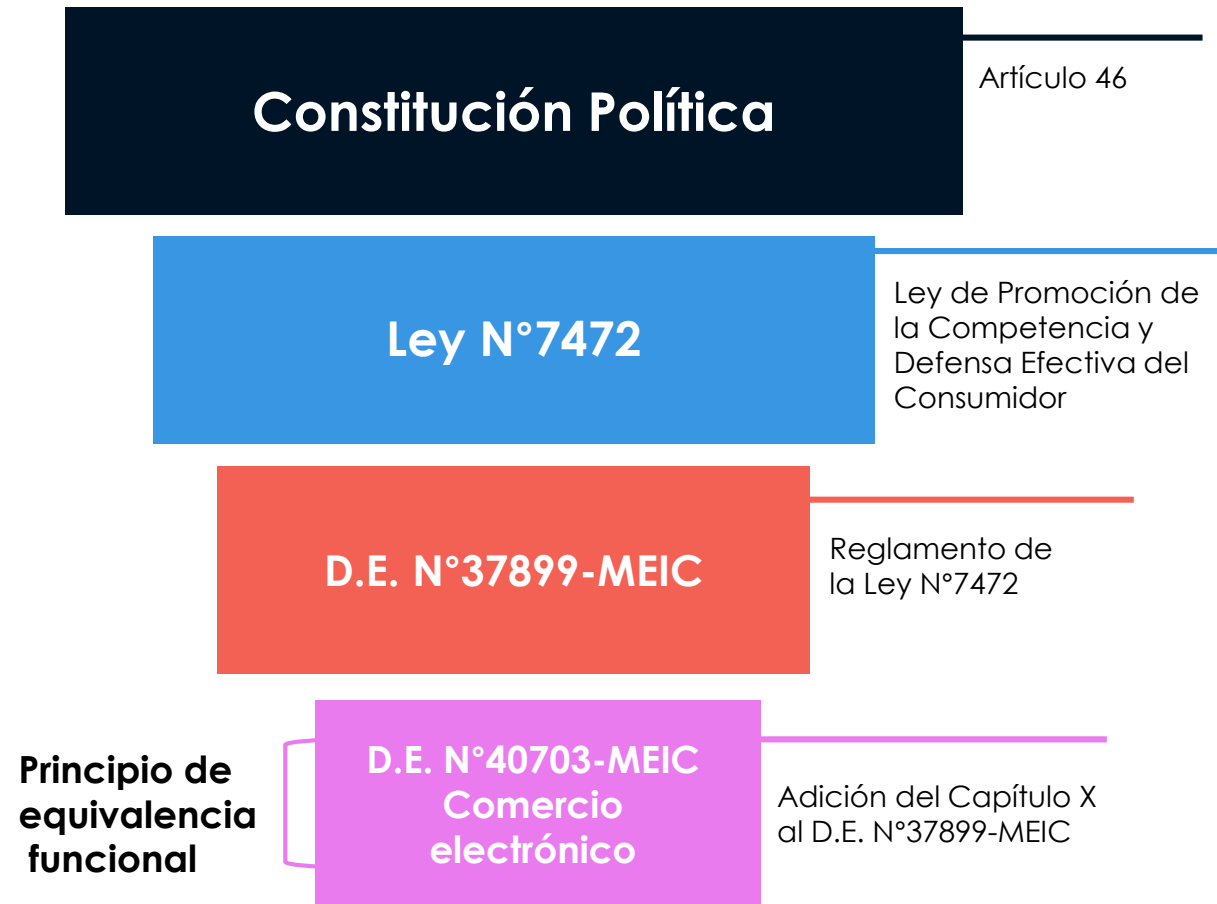
Aplicaciones



Otras plataformas digitales

# Marco legal

Protección de las personas  
consumidoras en Costa Rica



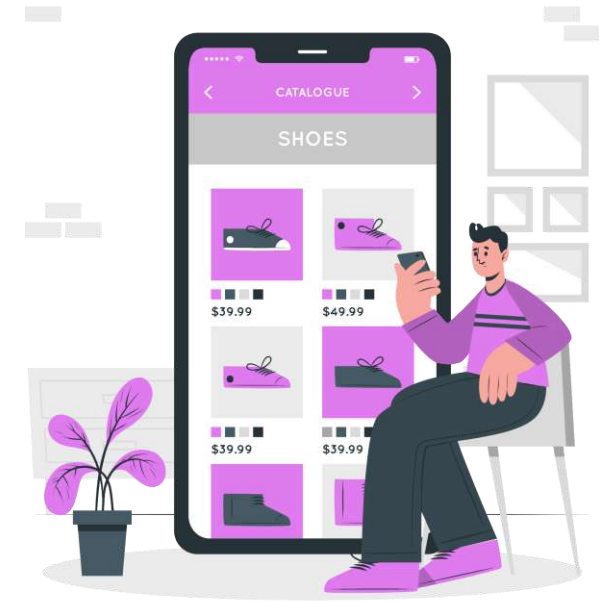
# Principio de Equivalencia

Al ofrecer y vender productos y servicios por medio de plataformas digitales, **se deben cumplir con todas las obligaciones** de la Ley N°7472 y su reglamento el D.E. N°37899-MEIC.

## Comercio tradicional



## Comercio digital



# Principales obligaciones de comerciantes

Informar en español y de **manera clara, completa y veraz** sobre los bienes y servicios que ofrece.

- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.
- Extender la factura o el comprobante de compra.
- Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.
- Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- Respetar las condiciones de la contratación.
- Cumplir con las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas.

# ¿Qué hace el Observatorio de Comercio Electrónico?

Costa Rica puso en marcha el proceso del Observatorio de Comercio Electrónico en mayo del 2020.

- Realiza **fiscalizaciones de mercado** en sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales para identificar posibles incumplimientos a la normativa.
- Remite **Misivas Informativas o Prevenciones** a los comerciantes si se detectan incumplimientos a la normativa.
- Brinda **capacitaciones y asesorías** a los comercios para la correcta aplicación de la normativa y la realización de las correcciones de mercado.
- **Presenta denuncias** ante la Comisión Nacional del Consumidor.

Políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la **defensa efectiva de los derechos** de las personas consumidoras.

# Acciones realizadas 2020-2023

**809** comercios  
fiscalizados

## Acciones correctivas

**344** Misivas  
informativas

**71** Oficios de  
prevención

**56** Asesorías  
virtuales

## Clasificación de comercios

- Tiendas de ropa
- Tienda por departamentos
- Agencia de viajes
- Ventas de electrodomésticos
- Juguetería
- Librerías
- Tienda de Fragancias
- Restaurantes
- Zapaterías
- Supermercados
- Tiendas deportivas
- Macrobióticas
- Farmacias
- Tiendas de arte
- **Otros más**





Principales resultados

# 1° Encuesta

Nacional de Comercio Electrónico  
en Costa Rica

# 1° Encuesta

## Nacional de Comercio Electrónico en Costa Rica

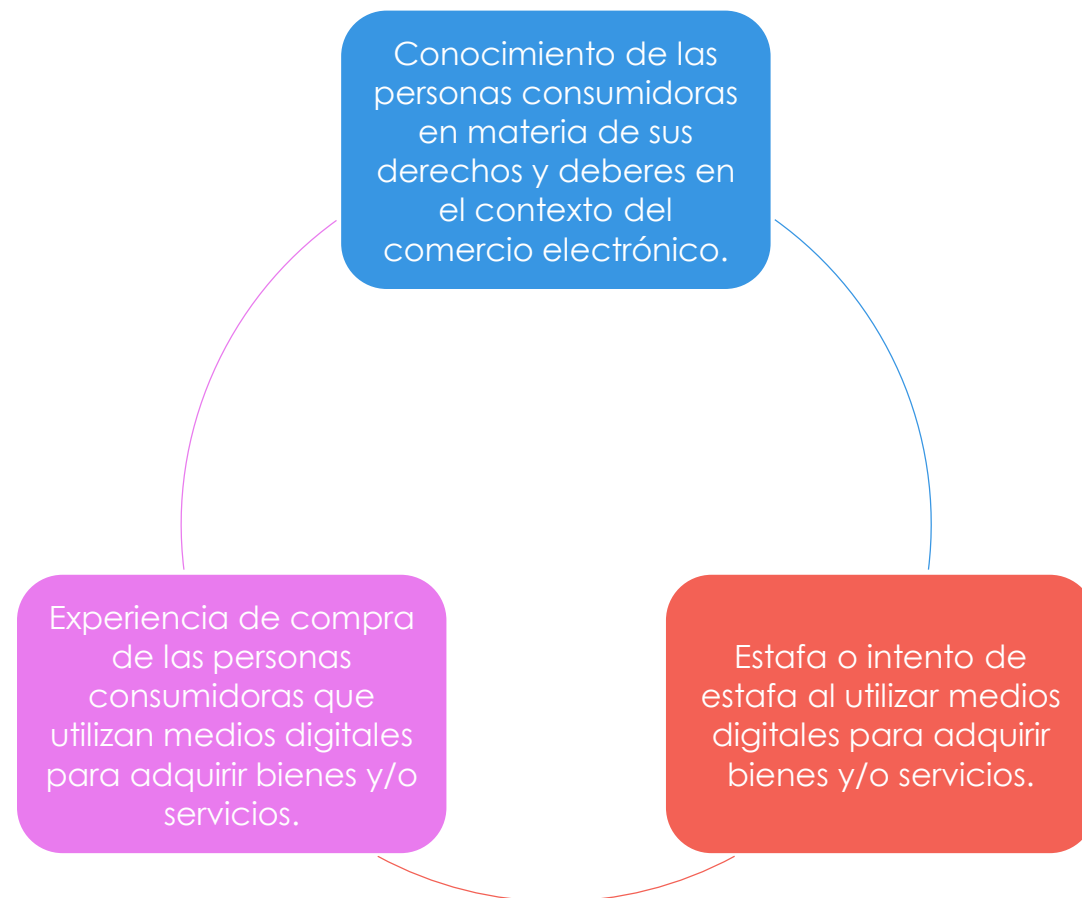
### OBJETIVO:

Conocer el **estado de situación del consumidor en canales de comercio electrónico en Costa Rica** como un insumo para el Observatorio de Comercio Electrónico del MEIC.

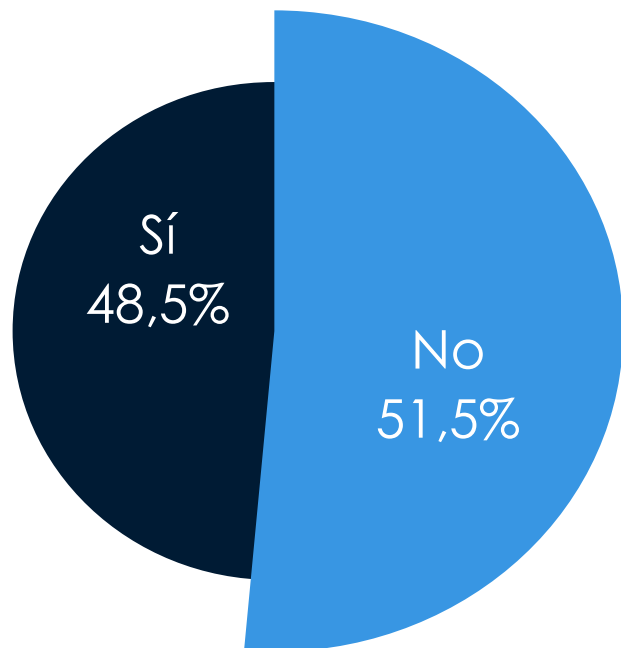
### MUESTRA:

**1210 entrevistas** a personas de 18 años y más que residen en Costa Rica y usuarias de teléfono celular.

**Cempromype y el Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo de la UCR.**



# Personas que realizan compras por un medio electrónico en C.R.

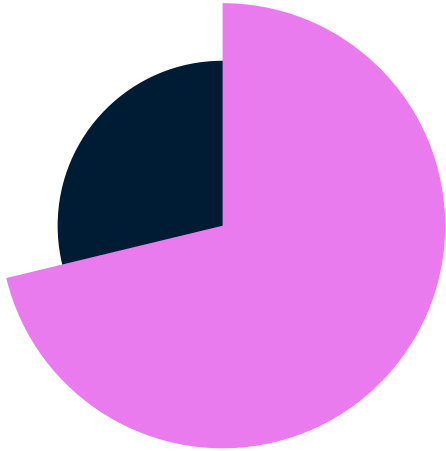


Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.



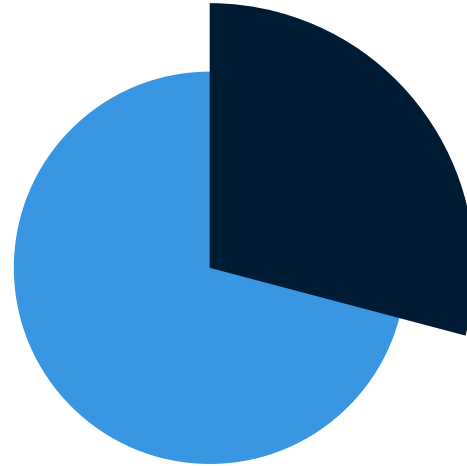
## Principales motivos para no comprar por medios electrónicos.

# Conocimiento en materia de comercio electrónico



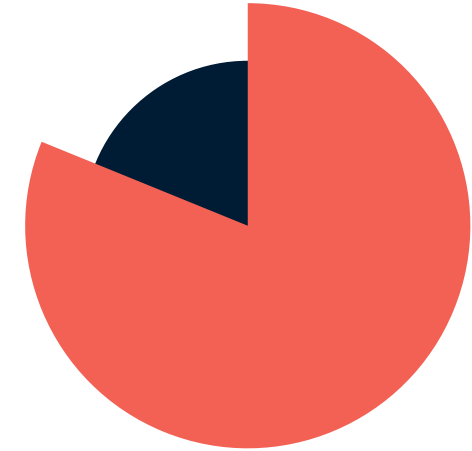
71%

conoce la normativa que protege los derechos de los consumidores en el país.



28,3%

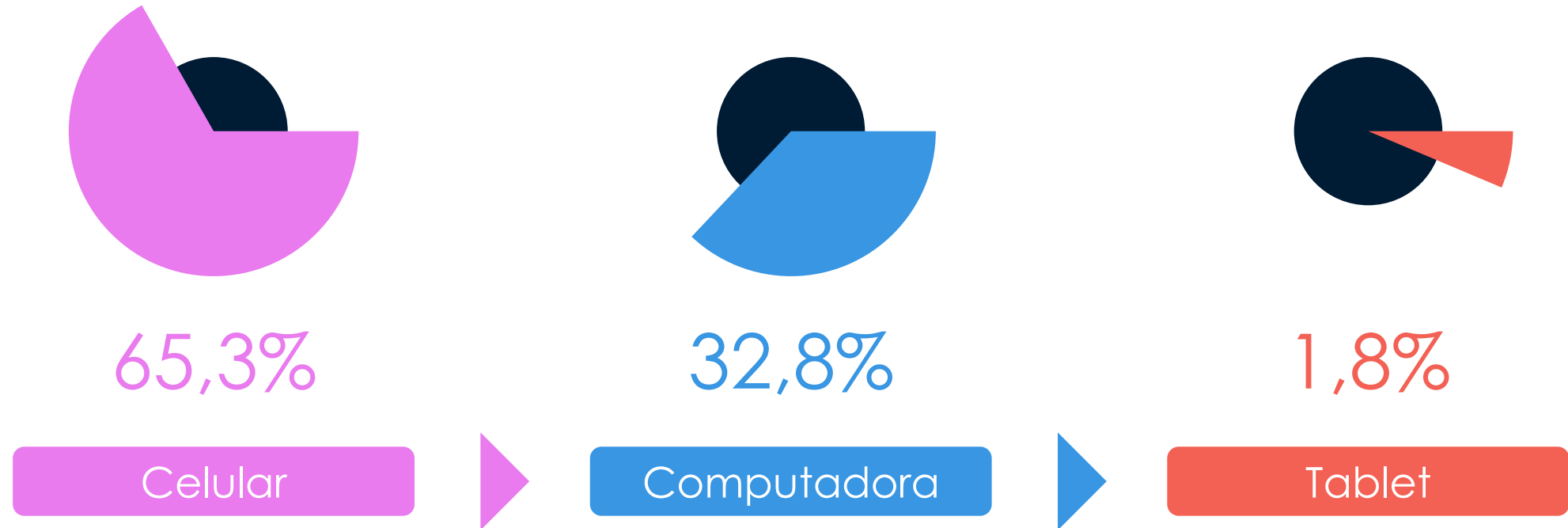
conoce la normativa que protege los derechos de las personas consumidoras en el comercio electrónico.



79,8%

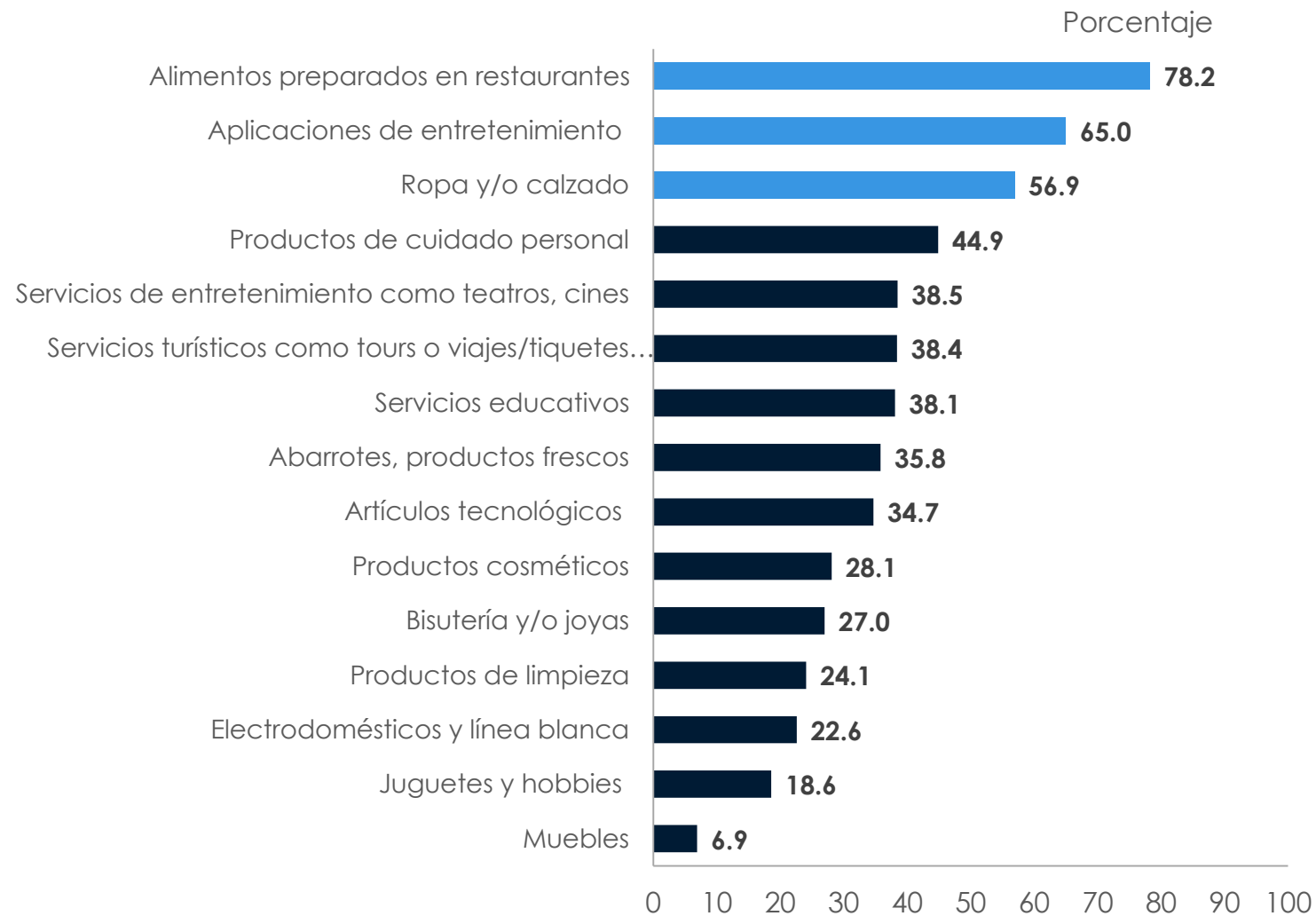
dice saber que existe un plazo de garantía para todos los artículos.

# Dispositivo que utilizan las personas al comprar por medios digitales



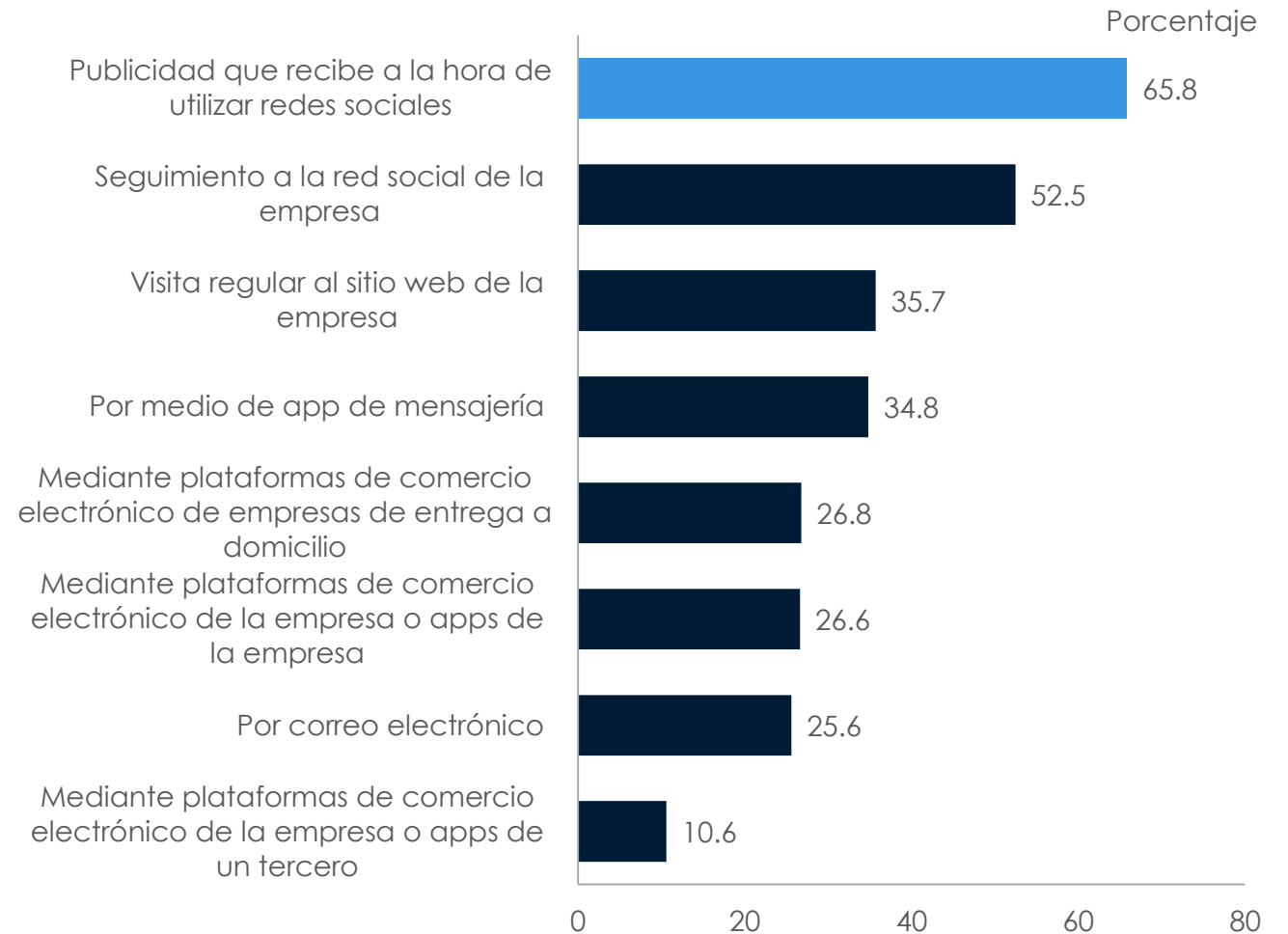
Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

# Bienes y servicios adquiridos al menos 1 vez en los últimos 6 meses mediante alguna plataforma digital



Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

# Medios por los cuales las personas se enteran de los bienes y servicios que compran en línea



Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

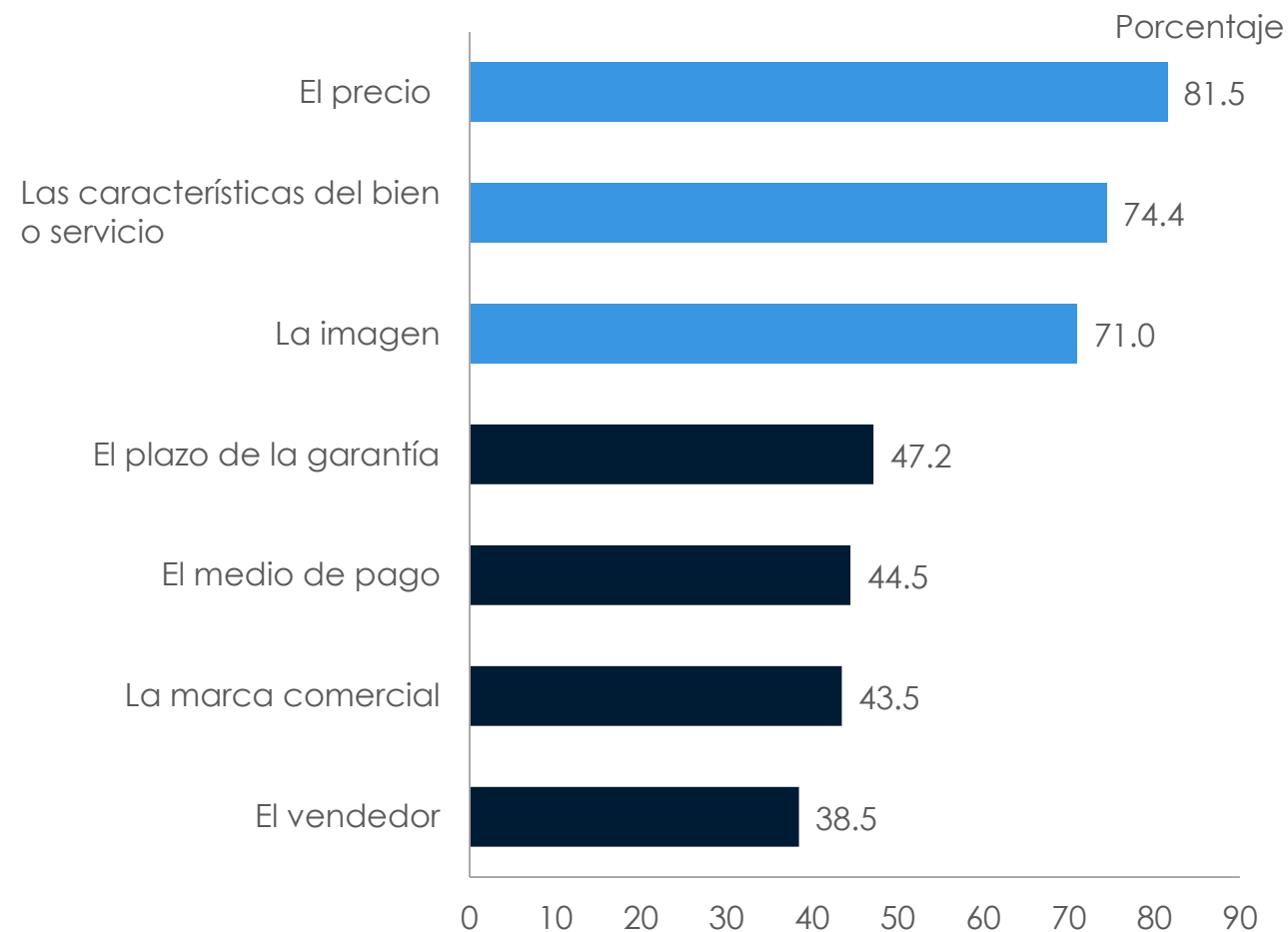
# Aspectos que revisan las personas previo a realizar una compra por medios digitales



Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.



# ¿Qué se considera como fundamental en la publicidad?



Fuente: Encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico, Costa Rica, 2022.

# Plataformas que consideran las personas consumidoras de comercio electrónico donde podría darse publicidad engañosa

**69,5%**

Plataformas internacionales

**55,1%**

Plataformas nacionales

**27,8%**

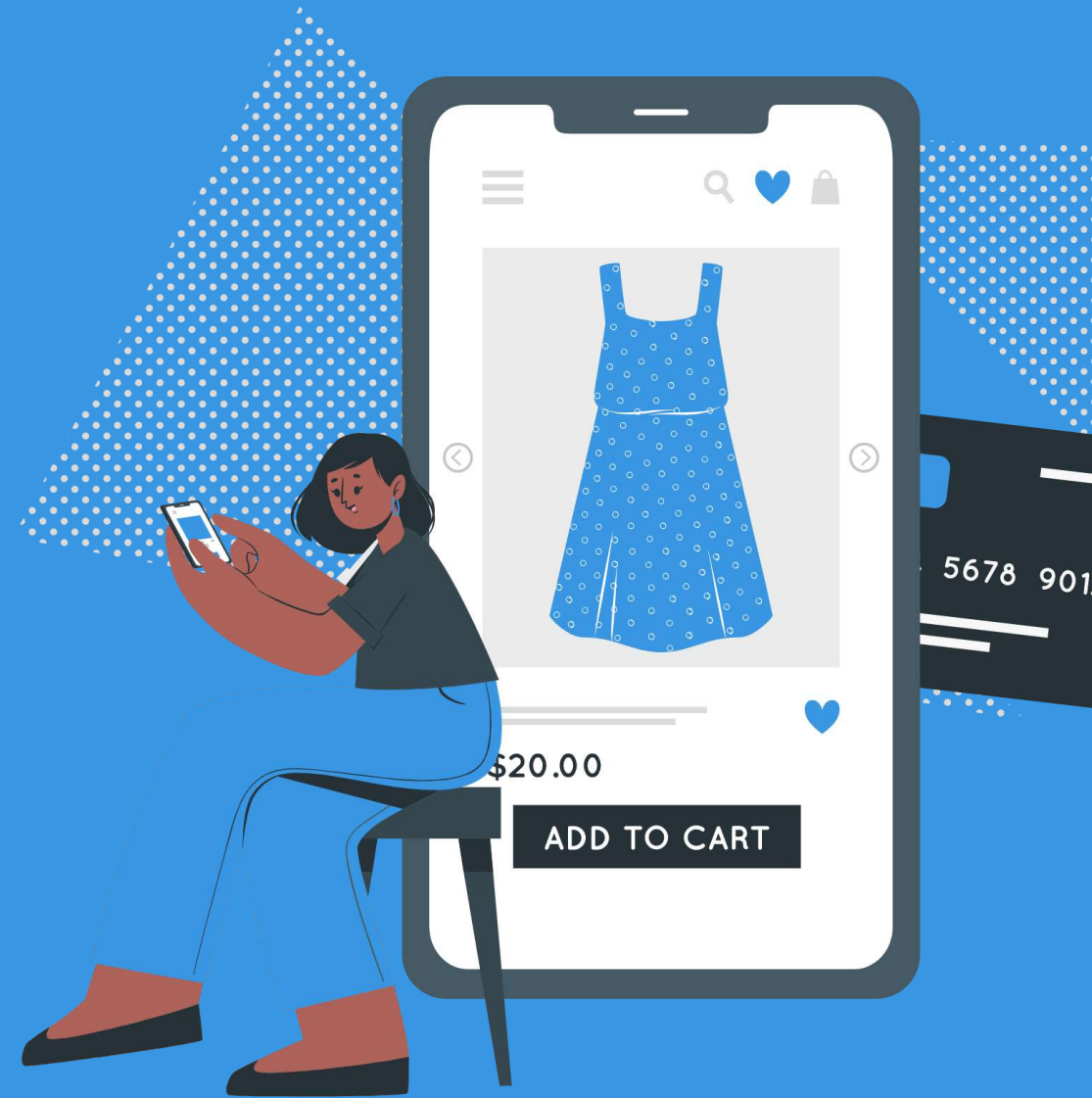
Plataformas de empresas de reparto

**El 35,9% considera que es muy frecuente la publicidad engañosa y el 27% que es poco o nada frecuente la publicidad engañosa.**

Obligaciones del comerciante

# Capítulo X

Protección en el comercio electrónico, D.E. N°37899-MEIC



# Capítulo X

Reglamento D.E. N°37899-MEIC



**Proteger al consumidor en el contexto de comercio electrónico**, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.

- 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.

# Información del comerciante

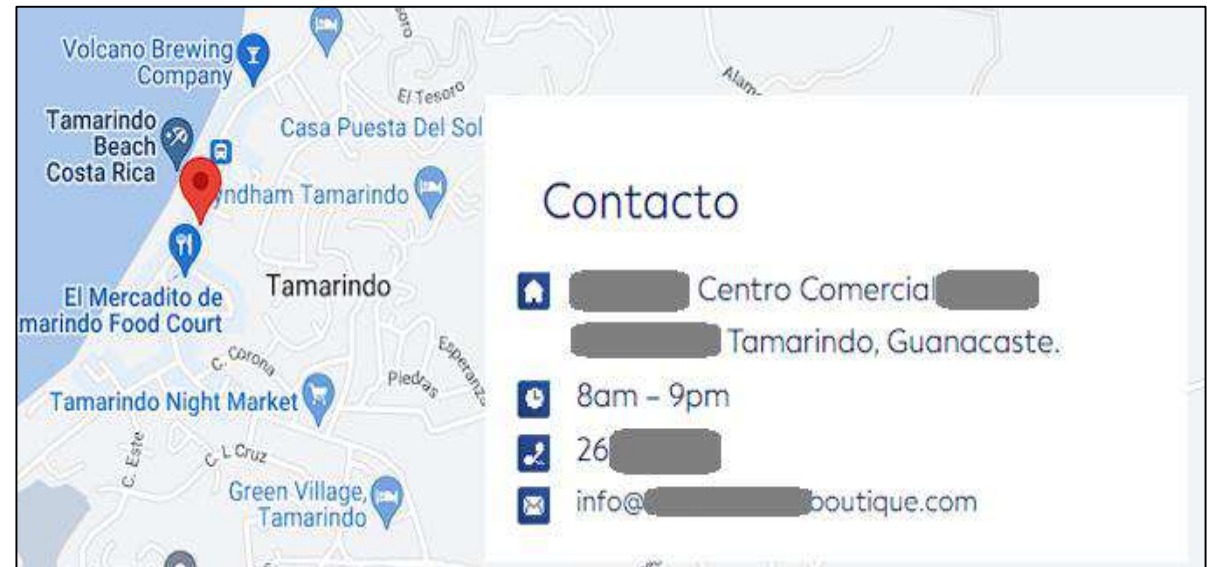
El comerciante debe informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando:

- Nombre o razón social y documento de identidad o cédula jurídica.
- Ubicación geográfica principal.
- Domicilio social, teléfono, correo electrónico y otros puntos de contacto.
- Información el registro del nombre del dominio del sitio web.
- Cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.



## Hallazgos en sitio web:

La información de contacto encuentra visible:



Nota: la información como razón social se encuentra en otros apartados del sitio web.

# Información de los bienes y servicios

Es **obligación** del comerciante:

**01** Proporcionar al consumidor **información clara, precisa y fácilmente accesible**, de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con su naturaleza.

Artículo 249, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.



**Hallazgos en sitio web:**



**NO cumple con la normativa, porque no le brindan al consumidor información clara, veraz, suficiente y precisa: composición, país de origen, marca, etc.**

# Información de los bienes y servicios

Es **obligación** del comerciante:

**02** No 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.

## DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS

██████████ intenta ser lo más preciso posible. Sin embargo, ██████████  
██████████ no garantiza que las descripciones de productos u otro contenido de cualquier Servicio de ██████████ sean precisos, completos, confiables, actuales o libres de errores. Si un producto ofrecido por ██████████ no es como se describe, su único remedio es devolverlo sin usar.

¿Ustedes comprarían en este comercio?

Votación

# Información sobre la transacción

- 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.

- ☑ Sistema de tratamiento de las reclamaciones y los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.
- ☑ Procedimientos de pago, entrega y ejecución.
- ☑ La fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- ☑ Términos del contrato en idioma español y su duración.
- ☑ Recordatorio de la existencia de garantía legal de conformidad para los bienes.
- ☑ Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el derecho de retracto.
- ☑ Si procede, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.



# Información sobre la transacción

## Hallazgos en sitios web

- Se informa el plazo de entrega

^ ¿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).

- Se informa el medio para reclamaciones

En caso de que tenga un reclamo o molestia puede hacernosla saber vía email a [reclamos@](mailto:reclamos@)

- Se detalla el procedimiento de pago

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

1 Stiletos MULLA 10 ₡20 394,00

Código de descuento

Subtotal ₡20 394,00

Envíos ⓘ Calculado en el siguiente paso

**Total** CRC ₡20 394,00

Incluye ₡2 346,21 de impuestos



# Información sobre el precio

- El comerciante **está obligado a informar al consumidor, de forma clara y fácilmente visible el precio total** de los bienes o servicios.
- Debe brindar un **desglose de los rubros** incluidos en el precio total.

## Precio total:

### Precio + Costos adicionales\*

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

Artículo 251, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

^ ¿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.

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 \*

### Hallazgo en sitio web:

No se incluye el costo del envío en el desglose total.

# Proceso de confirmación

- 01 Se debe garantizar que el consumidor conozca de **manera previa**, suficiente, clara e inequívoca el **momento en el cual se requiere que confirme** la transacción y los pasos para completarla.
- 02 Durante el proceso **se debe presentar un resumen de la transacción** para que el consumidor verifique la información, modifique su contenido, corrija errores y decida si continúa o desiste de la transacción.
- 03 **No se debe procesar una transacción** sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos sus términos expresamente.

Los bienes y servicios

Tiempo de entrega

Precio

Eventuales costos adicionales

Monto total de la operación

Cualquier otro elemento relevante

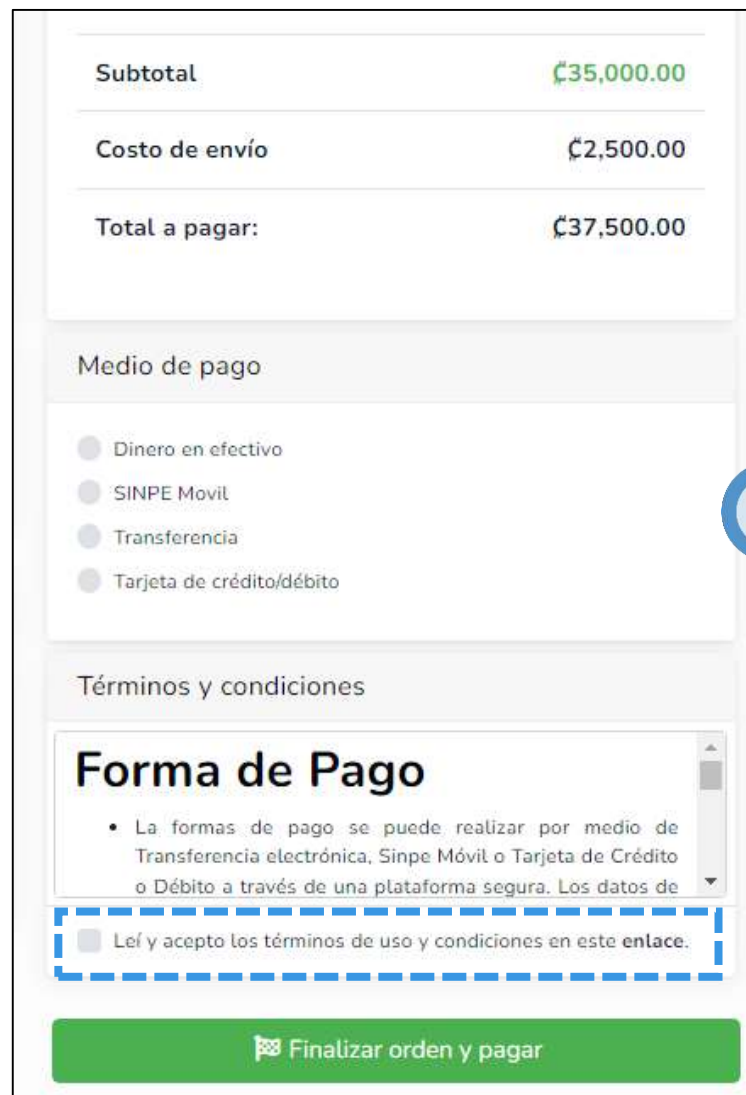
# Perfeccionamiento del contrato

Los contratos celebrados por medios electrónicos quedan perfeccionados desde que se reciba la aceptación por parte del consumidor.

## ¿Cuándo se entiende que hay consentimiento de la persona consumidora?

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

Artículo 254, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.



The screenshot shows a payment interface with the following elements:

- Subtotal:** ₡35,000.00
- Costo de envío:** ₡2,500.00
- Total a pagar:** ₡37,500.00
- Medio de pago:** Radio buttons for "Dinero en efectivo", "SINPE Movil", "Transferencia", and "Tarjeta de crédito/débito".
- Términos y condiciones:** A section titled "Forma de Pago" containing a list of payment methods and a checkbox for "Leí y acepto los términos de uso y condiciones en este enlace." which is currently unchecked.
- Finalizar orden y pagar:** A green button at the bottom.

A blue sad face icon is overlaid on the right side of the form, pointing to the "Términos y condiciones" section.

## Hallazgo en sitio web:

- Acceso previo y aceptación expresa de las condiciones del contrato.
- No hay opción para almacenarlos digital y/o de impresión.

# Comprobante o factura de compra

- El comerciante está obligado a enviar el comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción.
- El comprobante puede ser enviado por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes.

**La factura o comprobante de compra, al menos debe indicar información de la persona física o jurídica responsable, la identificación de los bienes o servicios y el precio efectivamente cobrado.**

Artículos 100 y 254, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.

DETALLES DE FACTURACIÓN

Nombre *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cédula *	Teléfono *
<input type="text" value="Digite su cédula para la factura ele"/>	<input type="text"/>
Dirección de correo electrónico *	
<input type="text"/>	
País / Región *	
Costa Rica	
Provincia *	Cantón-Distrito *
<input type="text" value="San José"/>	<input type="text" value="San José, Carmen"/>
Dirección de la calle *	
<input type="text" value="Número de la casa y nombre de la calle"/>	
Apartamento, habitación, escalera, etc. (opcional)	
<input type="text" value="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.

# Plazo de entrega

**01** El comerciante debe respetar el plazo informado para la entrega del bien o la prestación del servicio.

**02** En caso de no informar dicho plazo, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las 24 horas siguientes, de conformidad con el artículo 465 del Código de Comercio.

**Si el comerciante no cumple el plazo se entenderá que ha incumplido el contrato y deberá devolverle al consumidor la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción.**

Artículo 258, Reglamento D.E. N°37899-MEIC.



## Hallazgo en sitio web:

Se informa el plazo de entrega y los medios utilizados para realizarla.

### **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.

# ¿Qué denuncian las personas consumidoras?

## Caso 1: falta de inventario

- Realizó una compra en un sitio web de un modelo de tenis pagando ¢55.340
- Al día siguiente recibió un mensaje de texto por WhatsApp donde el comercio le indicaba que el código del artículo adquirido tenía una inconsistencia y que ya no había inventario disponible.
- Le ofrecían dos opciones:
  1. Cambio por otro producto del sitio web de un precio similar.
  2. Nota de crédito para canje en la tienda virtual o tienda física con una validez de 1 mes natural.
- El consumidor solicita la devolución de dinero por incumplimiento de contrato:
  1. El artículo que él eligió no estaba disponible.
  2. El comercio no tenía otro artículo que sustituyera el que había adquirido.
  3. El plazo otorgado para canjear la nota de crédito era muy poco y si no lo utilizaba perdía el dinero.

## ¿Cómo se resuelve?

Por medio de la **negociación a distancia** el comercio le realiza la **devolución del dinero**.

# ¿Qué denuncian las personas consumidoras?

## Caso 2: falta de inventario

- Realizó una compra de un electrodoméstico el 15/12.
  - Se le indicó que el plazo de entrega era el 17/12 pero no lo recibió.
  - Se contactó reiteradas veces al comercio y no obtenía respuesta.
  - Le indicaron que tenía un atraso y que se entregaría hasta el jueves 22/12.
  - Al 23/12 no había recibido el producto y después de contactar al comercio le indicaron que tenían un problema de existencias y que no podían entregarle el artículo.
- El comercio le ofreció cambiar el producto por otro de la tienda o la devolución del dinero, pero no le informaron la fecha exacta en la que le realizarían la gestión.
  - El consumidor solicita la entrega del artículo adquirido:

### ¿Cómo se resuelve?

Por medio de la **negociación a distancia** el comercio acuerda **entregarle el artículo al consumidor**.



# ¿Qué denuncian las personas consumidoras?

## Caso 3: plazo de entrega

- 7/12 realizó una compra de un colchón y un escritorio en un sitio web, en donde informaban que el plazo para retirar el pedido en el punto de venta físico era el 14/12.
- El 15/12 visitó la tienda física y le indicaron que el pedido no estaba disponible y que desconocían del mismo.
- Al 21/12 el comercio no le dio respuesta sobre la entrega de su pedido.

### ¿Cómo se resuelve?

Por medio de la **negociación a distancia** el comercio le realiza la devolución del dinero por ₡262.800.

## Caso 4: falta de información

- Adquirió una prenda de vestir por un sitio web y al recibirla no era el tamaño solicitado.
- Al visitar el punto de venta físico consultó si le podían hacer la devolución de dinero, pero le indicaron que solamente realizaban cambios de productos.
- La consumidora denuncia que las políticas de cambio no se informaban en el sitio web ni se las comunicaron cuando realizó la compra, por lo que **denuncia que las políticas de devolución no fueron claramente informadas ni están visibles para el consumidor.**

*\*Caso en trámite.*

# Buenas prácticas

que pueden seguir los comerciantes para cumplir con la normativa

- Indique el **precio final**, incluyendo todos los impuestos.
- Comunique el **monto final de la compra**, incluyendo el costo del envío y cualquier otro cargo.
- Infórmele al consumidor los **métodos de pago** disponibles.
- **Respete el plazo mínimo de garantía** de 30 días hábiles (no se contabiliza sábado, domingo, días feriados o asuetos).
- Si tiene **políticas de cambio**, **comuníquelas** de manera clara y por escrito.
- En **ofertas** indique el precio anterior del producto o servicio y el nuevo precio o el beneficio que obtendrá el consumidor.
- **Respete el derecho de retracto** que tienen las personas consumidoras.
- Mantenga **actualizado el inventario** de los productos en sus plataformas digitales.
- Utilice **fotografías reales** del producto o servicio.
- Realice una **descripción clara, veraz y suficiente** sobre los productos y servicios.
- Entregue siempre la **factura o comprobante de compra**.
- **Respete las condiciones** del contrato, incluido el plazo de entrega que le informa al consumidor a la hora de realizar la compra.



[www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
[capacitacionesconsumidor@meic.go.cr](mailto:capacitacionesconsumidor@meic.go.cr)  
800-consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.

**Ilustraciones diseñadas por Storyset.com**