



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

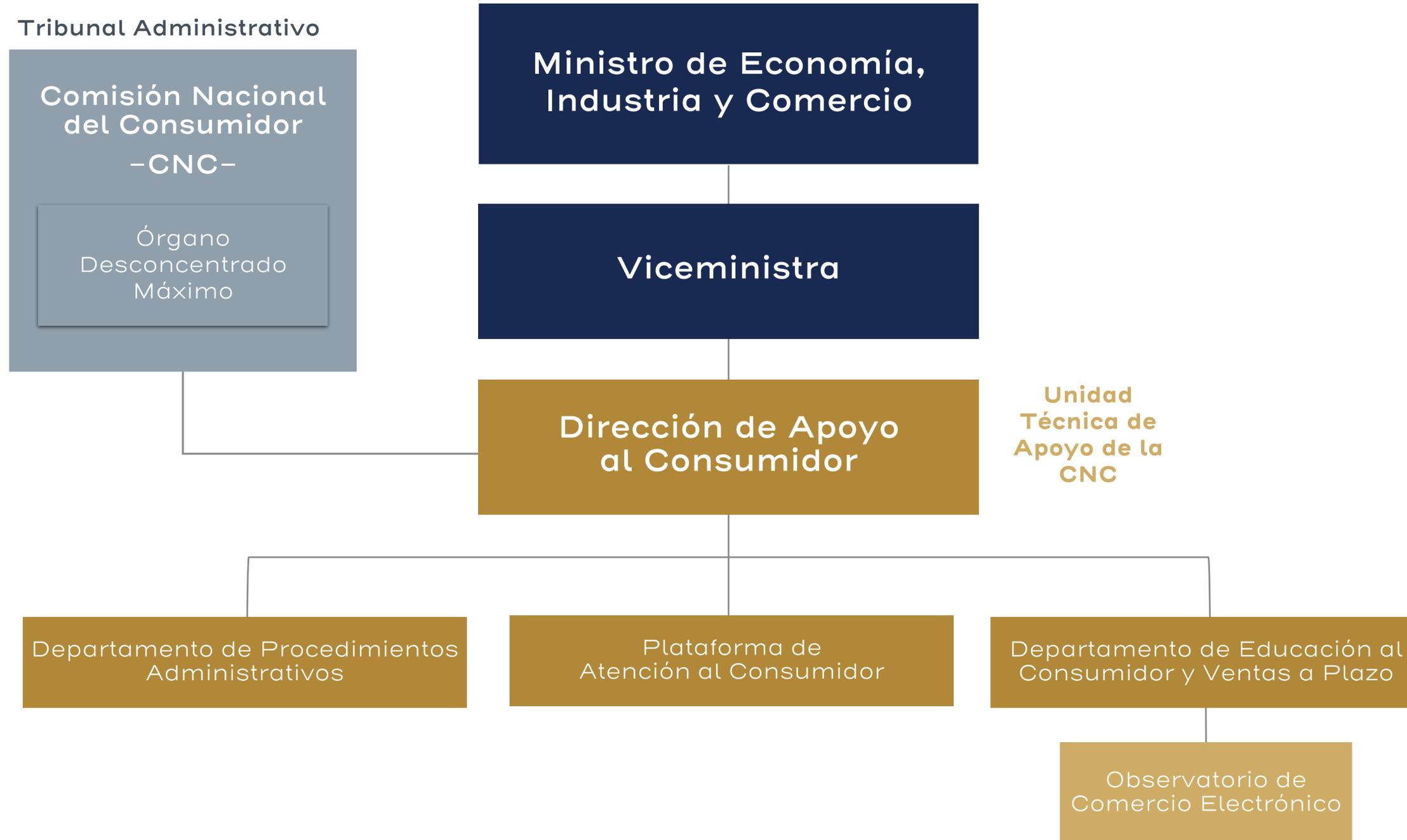
Reglas para el comercio electrónico

Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.

2024



Organigrama DAC



Protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras

● CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 46

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.

● LEY N°7472

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Vigente desde 1995 y **reformada por medio de la Ley N°10360**, publicada en el 2023.

● D.E. N°37899-MEIC

Reglamento a la Ley N°7472

Vigente desde 2013 y **reformado por medio de los D.E. N°40703-MEIC y D.E. N°44400**.

¿Qué se entiende por comercio electrónico?

Acción de ofrecer, distribuir, vender, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios **a través de internet u otros medios electrónicos** como redes sociales, páginas web y plataformas virtuales.



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

Efraim Turban-

Observatorio de comercio electrónico

- Costa Rica puso en marcha el Observatorio de Comercio Electrónico en mayo del 2020.
- Dentro sus funciones se encuentra la realización de **fiscalizaciones de mercado** en sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales para identificar posibles incumplimientos a la normativa.

Fiscalizaciones 2024 Enero–Agosto:

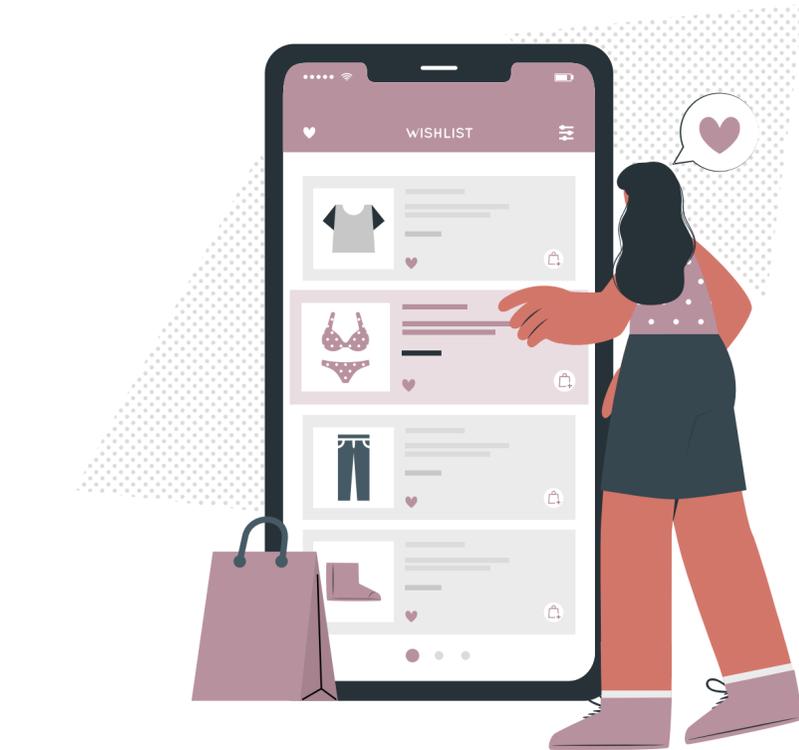
- Se ha fiscalizado la información disponible al consumidor sobre el **derecho de garantía, la publicidad y las ofertas disponibles.**
- Se han **fiscalizado 71 comercios** entre los que se encuentran: tiendas de ropa, de cosméticos, de electrodomésticos, de instrumentos musicales, de cuidado personal, zapatería, entre otros.
- De los 71 comercios, **40 presentaban uno o más incumplimientos.**
- Se previno a 30 comercios y se le solicitó información a 10.
- Del total de comercios **3 no corrigieron**, por lo que se **presentó la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor –CNC–.**

¿Se tienen los mismos derechos?

El **principio de equivalencia funcional** define que, al ofrecer y vender productos y servicios por medio de comercio electrónico, se deben cumplir con todas las obligaciones de la Ley N°7472 y su reglamento el D.E. N°37899-MEIC para respetar los derechos de las personas consumidoras.



Comercio tradicional



Comercio digital



Capítulo IX

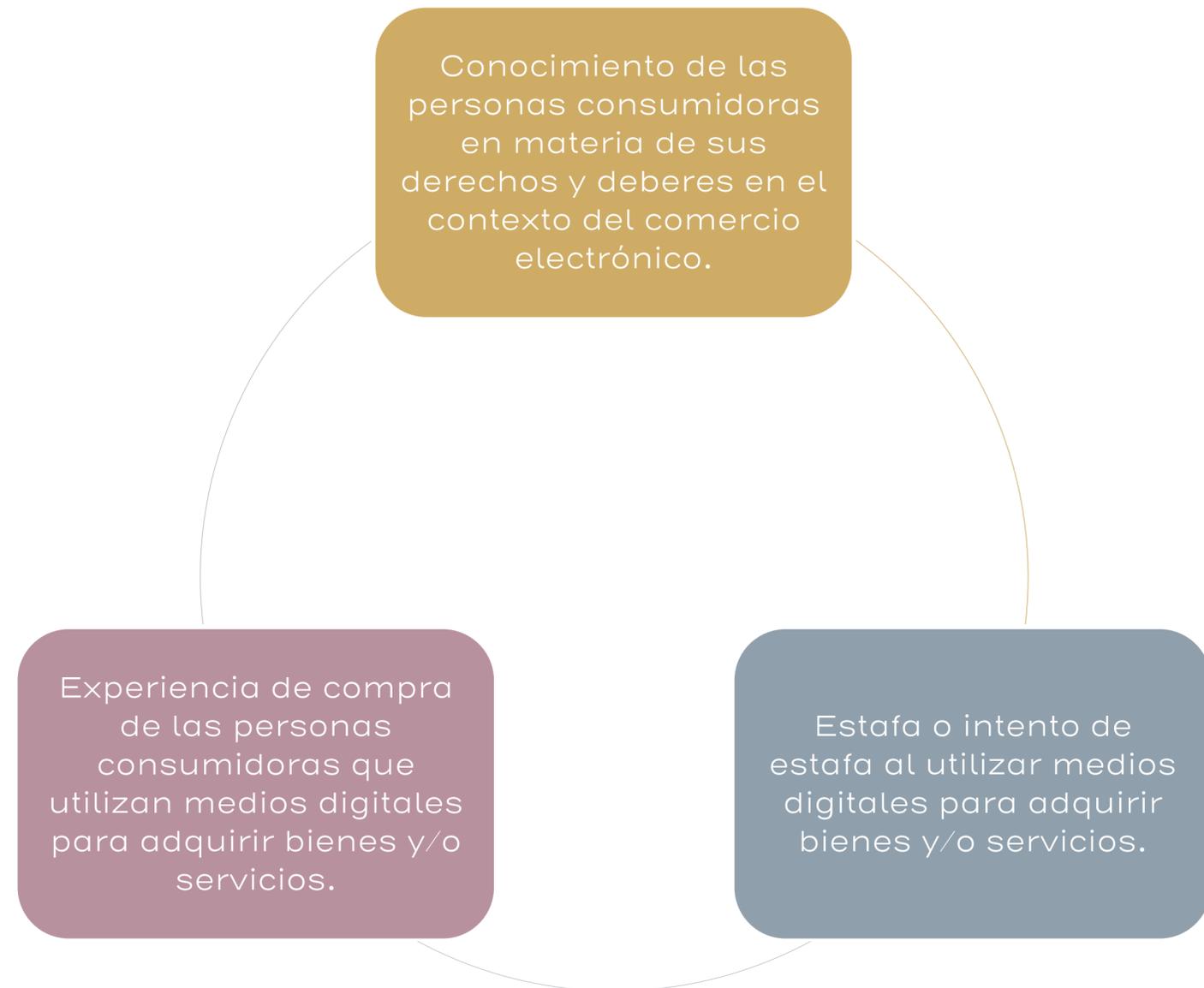
Reglamento D.E. N° 37899-MEIC

Normativa que protege al consumidor en el contexto de comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.

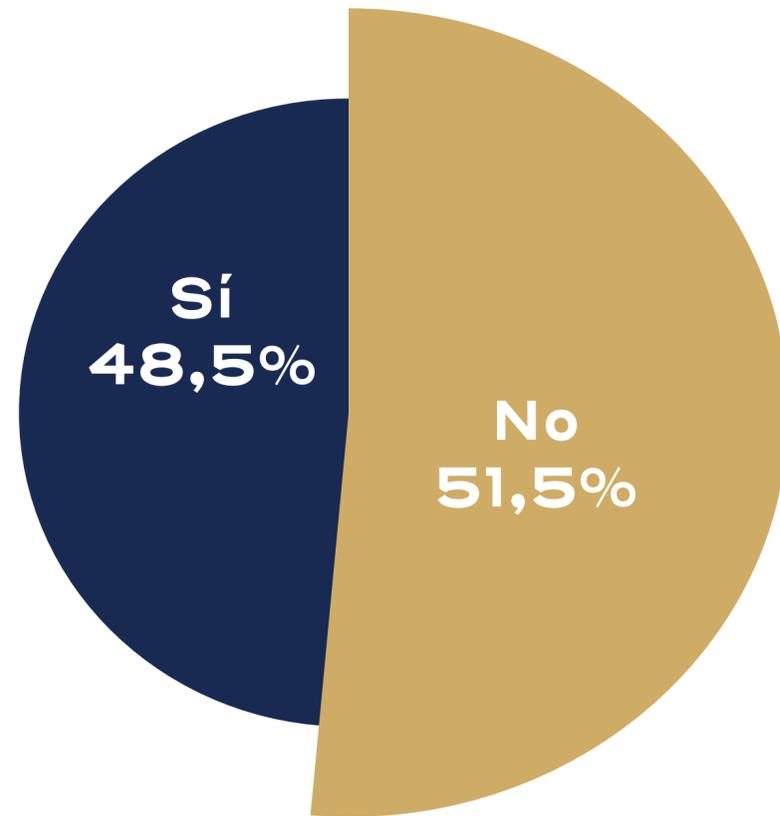
- Art. 181 Ámbito de aplicación del capítulo.
- Art. 182 Principio de Equivalencia.
- Art. 183 Información sobre el Comerciante.
- Art. 184 Pertenencia a Programas de Auto Regulación o Buenas Prácticas.
- Art. 185 Información sobre los Bienes y Servicios.
- Art. 186 Información sobre la Transacción.
- Art. 187 Información sobre el Precio.
- Art. 188 Opciones Preseleccionadas y Engaños en la Suscripción.
- Art. 189 Proceso de Confirmación.
- Art. 190 Perfeccionamiento del Contrato.
- Art. 191 Comprobante para el Consumidor.
- Art. 192 Seguridad en los Medios de Pago.
- Art. 193 Notificación del Intermediario Financiero.
- Art. 194 Plazo para la Entrega del Bien o la Prestación del Servicio.
- Art. 195 Reclamaciones del Consumidor.
- Art. 196 Evaluaciones del Consumidor.
- Art. 197 Reglas para realizar la Publicidad y el Mercadeo.
- Art. 198 Publicidad dirigida a Menores de Edad, Consumidores Vulnerables o Desfavorecidos.
- Art. 199 Protección de los Datos Personales.
- Art. 200 Comunicaciones Electrónicas no solicitadas por los Consumidores.

Comportamiento del comercio electrónico en C.R.

- En el 2022, Cempromype, el MEIC y el Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo de la UCR, elaboraron la **1° encuesta en el marco del Observatorio Comercio Electrónico**.
- Su objetivo fue **conocer el estado de situación del comercio electrónico** en el país, así como el perfil del consumidor digital.
- La muestra fue de 1210 entrevistas a personas de 18 años y más que residen en Costa Rica y usuarias de teléfono celular.
- Disponible en www.consumo.go.cr



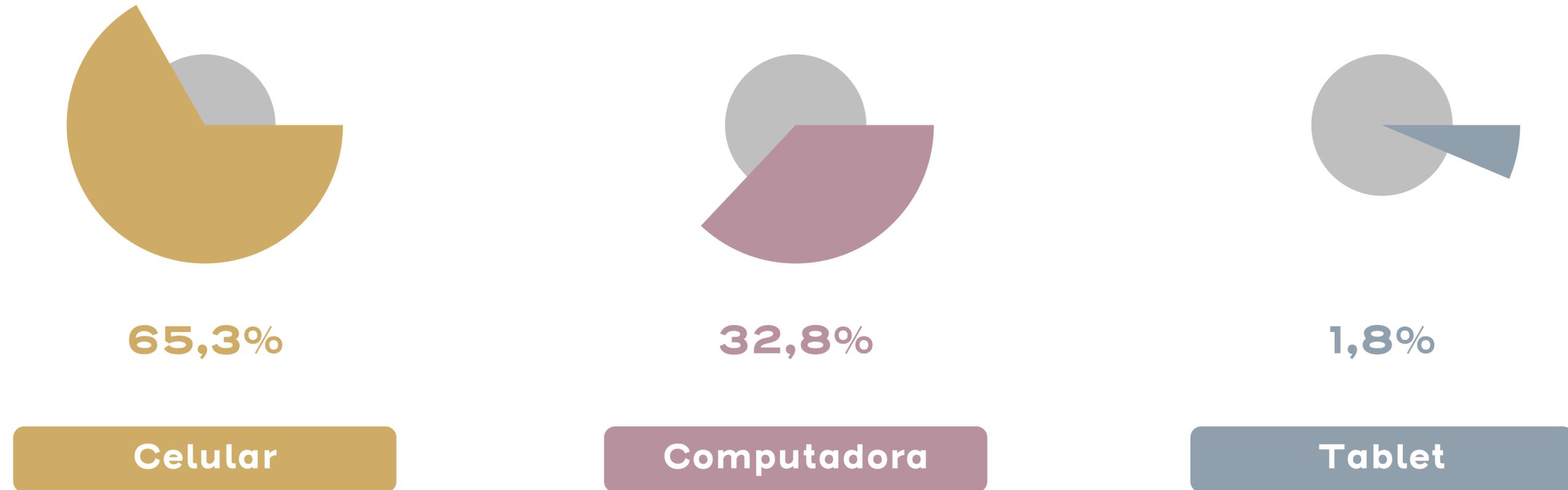
Personas que compran por un medio electrónico



Principales motivos para **no comprar** por medios electrónico

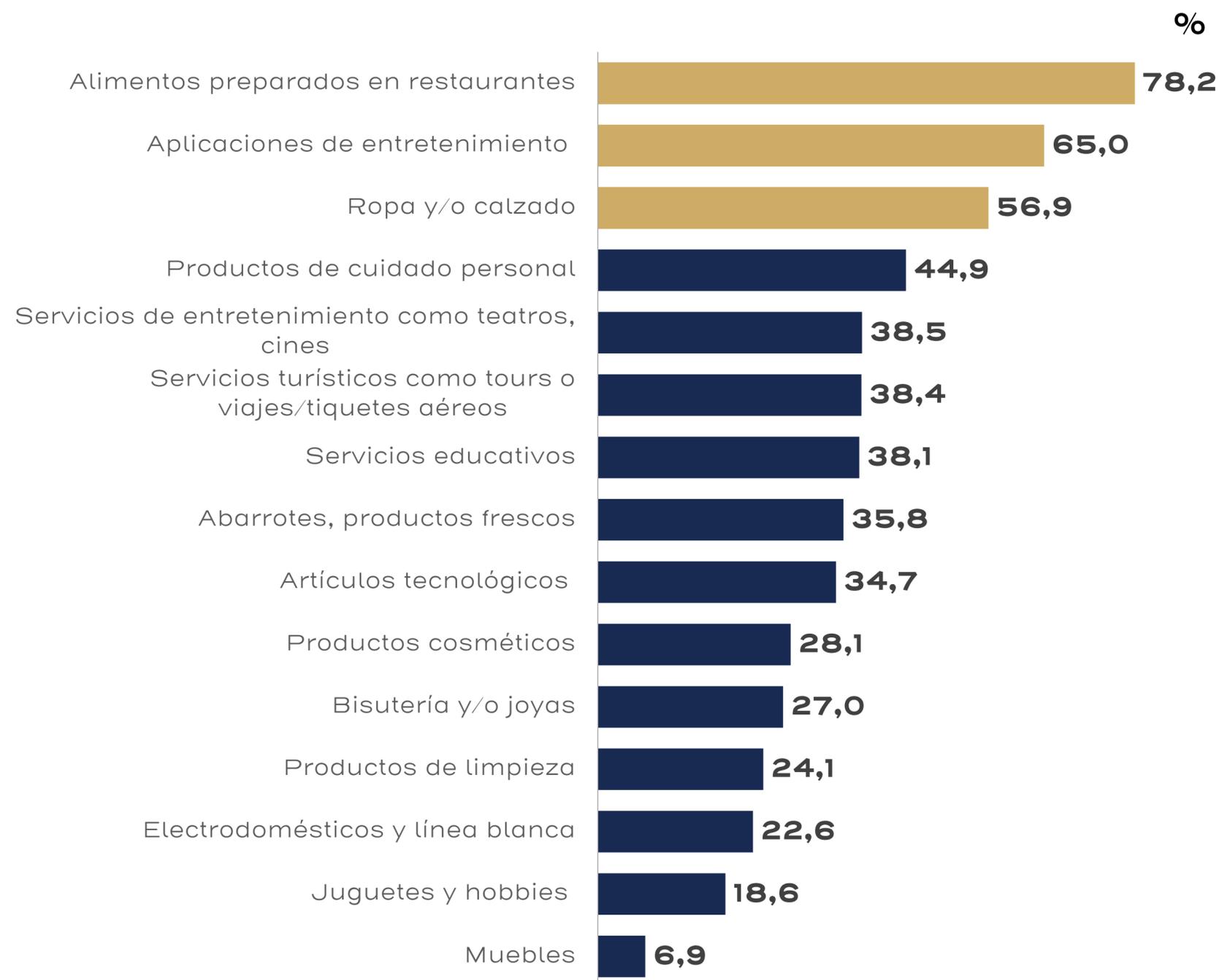


Dispositivos utilizados para comprar por medios digitales



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

Bienes y servicios adquiridos al menos 1 vez mediante alguna plataforma digital



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

**¿Qué revisar
al comprar
por medio de
comercio
electrónico?**



Información del comerciante

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

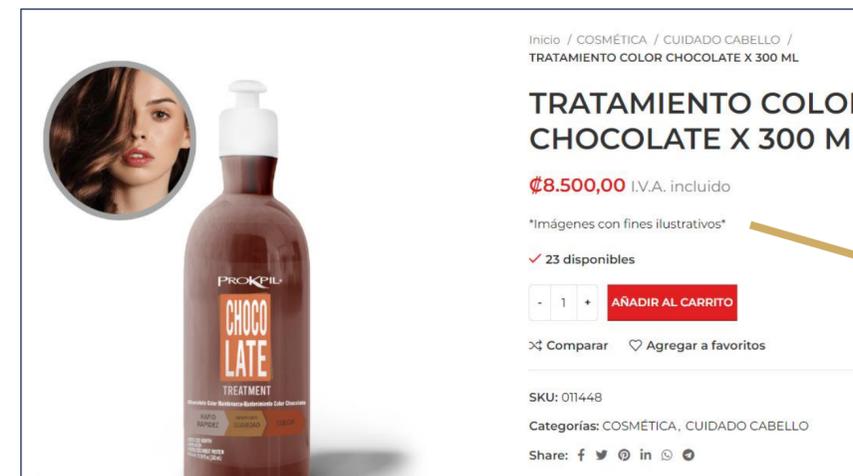
- Nombre o razón social y documento de identidad o cédula jurídica.
- Ubicación geográfica principal.
- Domicilio social, teléfono, correo electrónico y otros puntos de contacto.
- Información el registro del nombre del dominio del sitio web.
- Cualquier registro del gobierno o información de licencia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

Información de los bienes y servicios

El comerciante debe indicar de manera clara, precisa y fácilmente accesible toda la información de los bienes y servicios ofrecidos para no inducir a error a las personas consumidoras:

- Características reales.
- Naturaleza.
- Composición.
- Contenido.
- Fecha de caducidad.
- Peso, cuando corresponda.
- País de origen.
- Cualquier otro dato determinante.

¿Ustedes comprarían los productos?



The screenshot shows a product page for 'TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML'. It features a product image of a brown bottle with a white pump dispenser. The text on the page includes: 'Inicio / COSMÉTICA / CUIDADO CABELLO / TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML', 'TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML', '₡8.500,00 I.V.A. incluido', '*Imágenes con fines ilustrativos*', '✓ 23 disponibles', a quantity selector with '1' and an 'AÑADIR AL CARRITO' button, 'Comparar' and 'Agregar a favoritos' options, 'SKU: 011448', and 'Categorías: COSMÉTICA, CUIDADO CABELLO'. There are also social media share icons.

TRATAMIENTO COLOR CHOCOLATE X 300 ML

₡8.500,00 I.V.A. incluido

Imágenes con fines ilustrativos

✓ 23 disponibles

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.

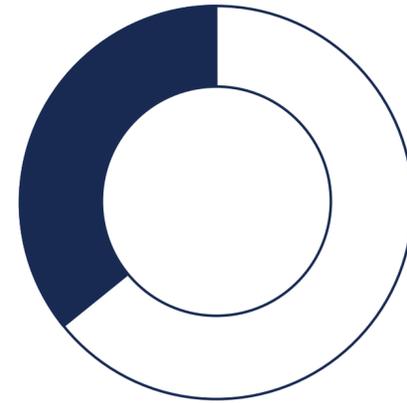
Información sobre la transacción

- El comerciante debe informar en español, de manera clara y completa los términos y condiciones de la transacción.
- Los términos y condiciones deben ser de fácil acceso y estar disponibles en cualquier etapa de la operación.



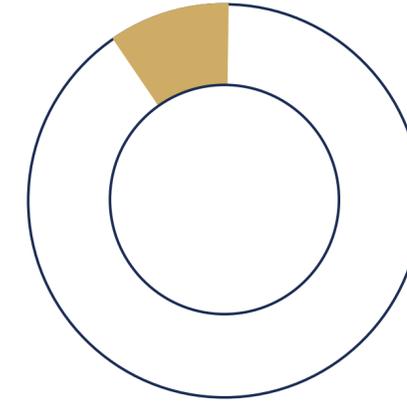
- Sistema de tratamiento de las reclamaciones y los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.
- Procedimientos de pago, entrega y ejecución.
- La fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- Términos del contrato.
- Recordatorio de la garantía legal y las condiciones para hacerla valer.
- Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el derecho de retracto.
- Si procede, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa, así como sus condiciones.
- Duración del contrato y, cuando proceda, el plazo mínimo de duración. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, las condiciones para su resolución.

¿Conoce su derecho al retractor?



Un 31,8% **sabe que puede dejar sin efecto** la compras bajo algunas condiciones.

31%



8%

El 8% dice conocer realmente los requisitos para dejar sin efecto o deshacer las compras.



El derecho de retracto es la posibilidad que le otorga la Ley N°7472 a las personas consumidoras de rescindir sin su responsabilidad el contrato, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien y la compra se haya realizado fuera del establecimiento comercial o por medio de comercio electrónico.



Las personas consumidoras tienen un **plazo de 8 días hábiles** contados a partir del perfeccionamiento de la venta para ejercer este derecho.



Deben **enviar un escrito al domicilio del comerciante o correo electrónico** establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega del producto.



Puede **presentarse personalmente en el domicilio** del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.



En comercio electrónico, el derecho de retracto debe ser ejercido por el mismo medio que se utilizó para manifestar su consentimiento y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago.

Excepciones al derecho de retracto

- Bienes que por su naturaleza son consumibles o perecederos.
- Bienes que por su naturaleza no puedan ser luego **revendidos**, una vez que hayan sido instalados o usados.
- Bienes importados **por encargo especial de acuerdo** con las necesidades propias del comprador.
- Bienes confeccionados o elaborados a la medida.



Los comerciantes que vendan este tipo de bienes deben advertir la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato, en caso de existir, o en otro documento.

Información sobre el precio

- El comerciante debe informar de forma clara y fácilmente visible el **precio total** y brindar un desglose de los rubros incluidos en el precio total.
- Cuando se ofrezca en **moneda extranjera**, se debe informar de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable corresponde al de referencia de venta del Banco Central de Costa Rica.



KIT DE GRABACIÓN PARA MÓVILES MOTIV MV88+

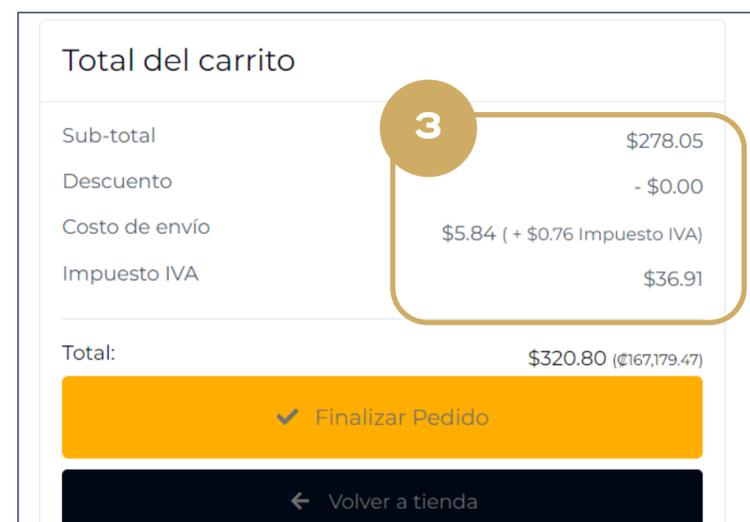
Kit portátil de grabación de audio y video que te brinda todas las herramientas que necesitas, al momento. Incluye un trípode Manfrotto® PIXI, abrazadera y soporte para celular, así como cables iOS y USB-C para obtener la máxima compatibilidad y conectividad. Solo conecta tu teléfono y...

Disponibles: **5**

\$ 314.20 IVA

Precio de referencia: ₡ 163,740.36 IVA
Tasa de Cambio: \$1 = ₡521.14

- 1 + [Agregar al carrito](#) [Envíanos un mensaje](#)



Total del carrito

Sub-total	\$278.05
Descuento	- \$0.00
Costo de envío	\$5.84 (+ \$0.76 Impuesto IVA)
Impuesto IVA	\$36.91
Total:	\$320.80 (₡167,179.47)

[✓ Finalizar Pedido](#)

[← Volver a tienda](#)

Ejemplo de cumplimiento:

1. Se indica el precio total.
2. Se informa el tipo de cambio del BCCR del día de la consulta.
3. Se detalla el desglose del precio.

Proceso de confirmación

- El comerciante **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.
- Durante el proceso se debe **presentar un resumen de la transacción** que permita al consumidor verificar la información, modificar su contenido, corregir errores y decidir si continúa con la compra.
- Para **procesar una transacción, se debe contar con el consentimiento expreso** del consumidor, de todos los términos.

Bienes o servicios que se desean comprar

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.

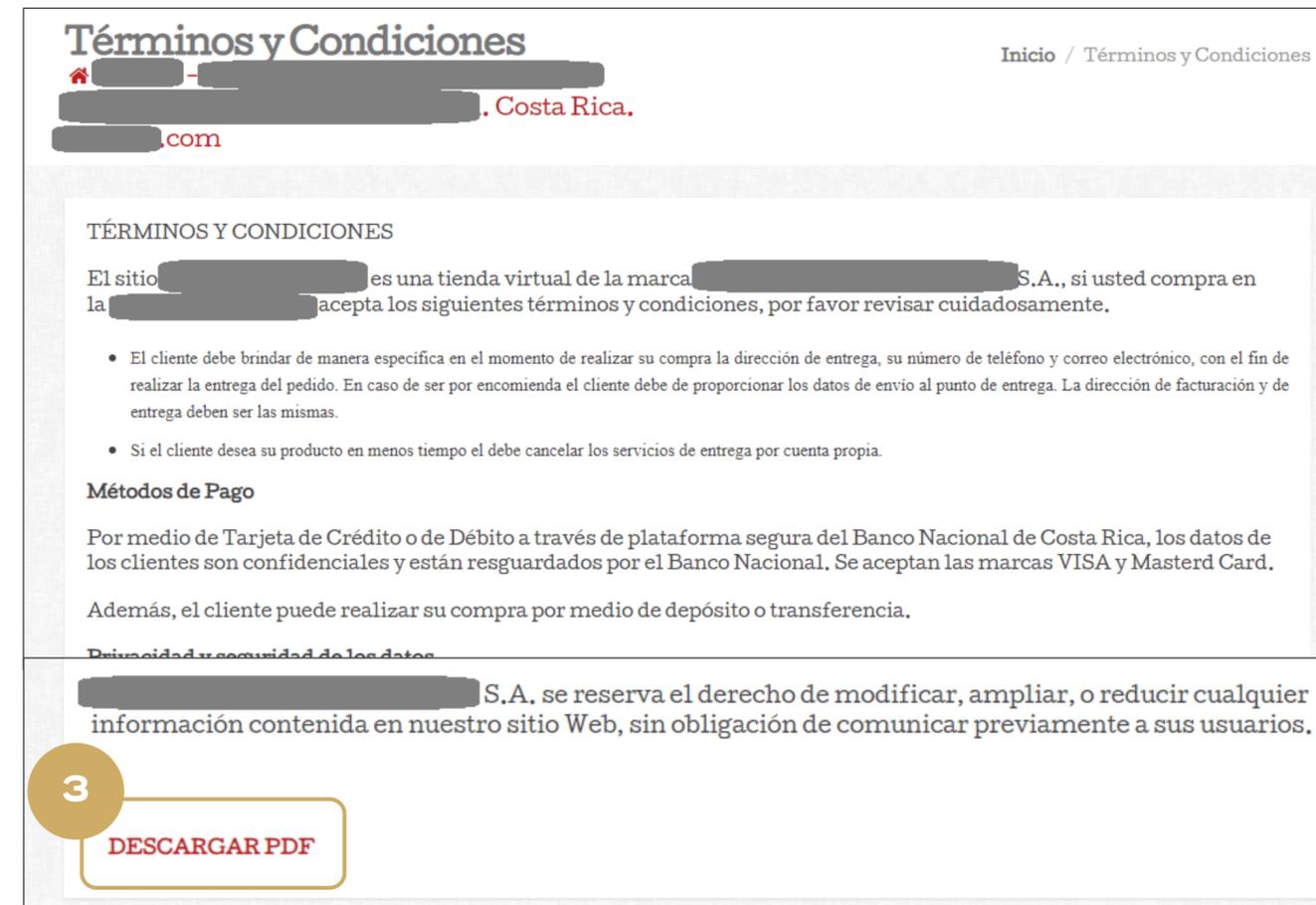
¿Cuándo se entiende que hay consentimiento de la persona consumidora?

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



Ejemplo de cumplimiento:

1. Se informan de modo previo los T&C.
2. Se solicita aceptación expresa (checkbox).
3. Brindan la opción de descargar los T&C.



Comprobante o factura de compra

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

¿Qué debe indicar la factura?

1. Nombre, dirección exacta, teléfono y cédula de persona física o jurídica del comerciante.
2. Identificación de los bienes o servicios.
3. Precio efectivamente cobrado.

FACTURA	
.....	\$5.99
.....	\$2.50
.....	\$12.99
.....	\$4.99
.....	\$26.25
.....	\$8.50
Subtotal	\$61.22
IVA	\$6.75
TOTAL	\$67.97
	
Gracias	



Plazo de entrega

El comerciante debe informar el plazo de entrega; cuando **no lo informe**, se entenderá que el contrato se cumplirá dentro de las 24 horas siguientes, de conformidad con el artículo 465 del Código de Comercio.

Los horarios para entrega serán según el método elegido:

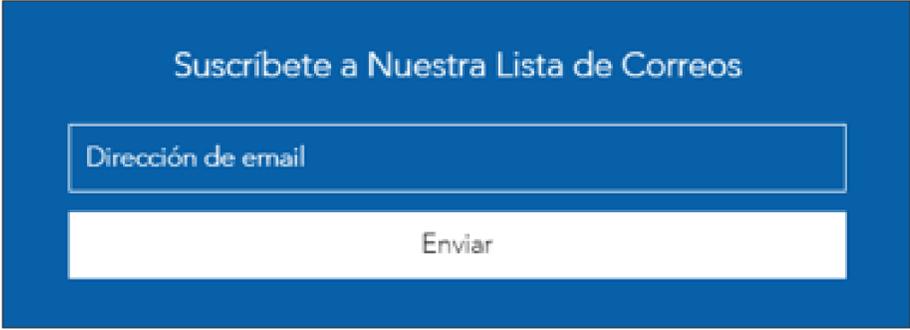
- Correos de Costa Rica: Lunes a Viernes 7:30 am a 5:00 pm. (3 a 10 días máximo).
- [REDACTED] Domicilio o Retiro en sucursal: Lunes a Viernes 9:30 am a 4:00 pm. (2 a 3 días máximo)
- Encomiendas de Lunes a Sábado según condiciones y horarios del transporte indicado.

Ejemplo de cumplimiento: se informan los plazos de entrega y los medios para realizarla.

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.

El comerciante debe abstenerse de seleccionar previamente cualquier prestación, contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes, de suscripciones o comunicaciones.

- El **consumidor es quien debe seleccionar libremente** las prestaciones que desee incorporar al contrato o si desea suscribirse a mensajes comerciales recurrentes del comercio.
- Si **se utiliza la preselección**, la **conducta será considerada un engaño** en la suscripción que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.



Suscríbete a Nuestra Lista de Correos

Dirección de email

Enviar

La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y

Ejemplo de cumplimiento: El consumidor elige si desea suscribirse a boletines u otros recursos.

Reclamaciones y evaluaciones

El comerciante debe establecer **mecanismos gratuitos y transparentes** para:

- Recibir las **quejas y reclamaciones** de los consumidores e informar los plazos de respuesta, que deberán ser razonables.
- 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.

¿En dónde puedo colocar una queja?

Puede escribirnos al correo servicioalcliente@████████.cr

Ejemplo de cumplimiento parcial: se informa el medio, pero no el plazo de respuesta ni las alternativas de seguimiento.

The screenshot shows a product review form with the following elements:

- Navigation tabs: "Información adicional" and "Valoraciones (0)".
- Section title: "Valoraciones".
- Text: "No hay valoraciones aún. Sé el primero en valorar 'Labial Doble de Beau Visage'".
- Text: "Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *".
- Star rating: Five empty star icons.
- Text input field: "Tu valoración *".
- Text input field: "Nombre *".
- Text input field: "Correo electrónico *".
- Checkbox: "Guarda mi nombre, correo electrónico y web en este navegador para la próxima vez que comente.".
- Submit button: "Enviar".

Ejemplo de cumplimiento: El consumidor puede evaluar el producto.

¿Qué se denuncia?

Caso 1:

Realizó una compra de una tennis por medio de un sitio web, cancelando el monto con tarjeta de débito. Sin embargo, al día siguiente el comercio le canceló la orden por falta de inventario y no le reembolsó el dinero de modo inmediato.

Caso 2:

Hizo una compra por un sitio web, en el cual se informaba que la entrega se realizaría entre 4 y 8 días, no obstante, luego de más de 15 días no le habían entregado el artículo y el servicio al cliente del comercio no le daba respuesta.

Caso 3:

Compró 4 artículos desde la página en línea, pero cuando recibió su pedido solo le entregaron 3 artículos. Se contactó con el comercio, pero no le reintegró el dinero ni le entregó el artículo faltante en un tiempo oportuno.

Incumplimiento de contrato

Estos casos **se resolvieron utilizando la Resolución Alternativa de Conflictos** por los mecanismos de conciliación y negociación a distancia.

De este modo, los comercios han cumplido con la petitoria de los consumidores: devolución de dinero o entrega del artículo.



Ejemplos de denuncias presentas ante la CNC

Denuncias ante la CNC

Cualquier hecho que vulnere los derechos de las personas consumidoras en el marco de la Ley N°7472 y el D.E. N°37899-MEIC.

INFRACCIÓN	2022	2023	2024
Garantía	2917	2406	1285
Contrato	2746	1944	1194
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	174	192	102
Tarjetas de crédito	76	68	34
Ventas a plazo	48	25	7
Derecho de retracto	31	14	8
Acoso u hostigamiento para la cobranza	28	6	1
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	58	33	25
Especulación	9	2	1
Discriminación de consumo	17	2	6
Comercio electrónico	19	S.i.	S.i.
Otros*	110	29	25
Inadmisibles	1810	2134	900
Total general	8043	6855	3588



Por construcción o compra de vivienda

Fuente: Datos del CRM al I cuatrimestre del 2024. *Otros incluye factura, retiros de mercado, ley de usura y otros, acciones orientadas a restringir la oferta, circulación de bienes y servicios, entrega de información y sin clasificación.

Caso N°1

- Contrató a una empresa para construir una **vivienda llave en mano**.
- El **plazo de entrega era de 6 meses** e incluso se firmó una adenda para la ampliación del plazo.
- El cliente **cumplió en tiempo y forma con el 100% de los pagos**.
- La **empresa no entregó la casa en el plazo pactado**.
- El **avance de la obra** al momento de la denuncia era del **60%**.
- El consumidor solicita la devolución de dinero.

Criterio de la CNC:

- El **comerciante incumplió el contrato** al no entregar la casa de habitación conforme las condiciones establecidas en el contrato.

Declara con lugar la denuncia:

- **Ordena a la empresa el reintegro al consumidor** del 40% del dinero restante y pendiente de la obra.
- Ordena **dejar sin efecto** el contrato
- **Impone una sanción económica de ¢5.205.000**, tanto por la gravedad del incumplimiento, la participación del infractor en el mercado de venta de casas, así como la reincidencia de las faltas atribuidas.

Caso N°2

- Un comercio entregó en su punto de venta un **brochure publicitando una promoción** de uno de sus proveedores de materiales.
- La promoción se denominada “Micro....te da más”:
- En el brochure se utiliza la frase “**imagen con fines ilustrativos**”.
- Se informaba que aplicaban **restricciones y la existencia de un reglamento disponible en el sitio web** (no en el punto de venta).

Micro te da más...!!!

Cómo participar...?

Por la compra de 50.000 colones en láminas de Micro-Concreto ½ y Micro-Cell 1 ½; o al acumular varias facturas con el monto, recibirá una acción para participar.

Premio:

**Una casa de 42 m²
con paredes de
Thermo-Panel**

Thermo-Panel:

*Forma innovadora de construir,
soluciona la necesidad de vivienda actual,
bajo los altos estándares de calidad,
realizados con lamina de Micro-Concreto.*



Imagen con fines ilustrativos

*** Aplican restricciones / Ver reglamento www.cr.com

¿Qué indicaba el reglamento sobre el premio?

Se le entregará una casa de 42m² que consiste únicamente en las paredes thermo-panel y el techo, sin incluir el lote”

Caso N°2

Criterio CNC

- El punto de venta es promotor para la distribución y difusión del material.
- La empresa proveedora del material es la gestora de la dinámica.
- Es de fácil comprobación que existe una extensa diferencia entre ofrecer una casa tal cual se ofertó en la publicidad y entregar únicamente unas paredes y techo.
- La información no es clara y precisa en cuanto a la naturaleza del premio de la promoción, lo cual induce al error y engaño al consumidor.
- La información genera una expectativa equivocada en el consumidor en torno al premio que puede recibir.

Micro te da más...!!!

Cómo participar...?

Por la compra de 50.000 colones en láminas de Micro-Concreto ½ y Micro-Cell 1 ½; o al acumular varias facturas con el monto, recibirá una acción para participar.

Premio:

**Una casa de 42 m²
con paredes de
Thermo-Panel**

Thermo-Panel:

*Forma innovadora de construir,
soluciona la necesidad de vivienda actual,
bajo los altos estándares de calidad,
realizados con lamina de Micro-Concreto.*



Imagen con fines ilustrativos

*** Aplican restricciones / Ver reglamento www.cr.com

La denuncia se declara con lugar por falta de información y publicidad engañosa:

- ▶ Se ordena a las empresas a ajustar la información de sus futuras publicaciones de promociones u ofertas, atendiendo los principios de la publicidad.
- ▶ Se impone una **sanción económica** de forma solidaria de **₡2.531.500.**

Caso N°3



QUEREMOS COTIZAR TU PROYECTO! Llave en Mano!

Escribenos Para cotizar tu proyecto. tenemos

"LOS MEJORES PRECIOS DEL MERCADO"
Calidad & Garantía por escrito.



Modelos: Desde 25 m2 en adelante. Podemos cotizar su diseño propio.

Contáctenos:

Central Telefónica:

Celulares Dep. de Ventas:



#casasprefabricadas #prefabricado #llaveenmano #casanueva
#construccion

Paquete Promocional de Inicio 42 m2

24-abr-2021 - 31-may-2021

Nuestros paquetes de materiales son los más completos del mercado y **al mejor precio**, con garantía por escrito, transporte gratis a todo el país!!!

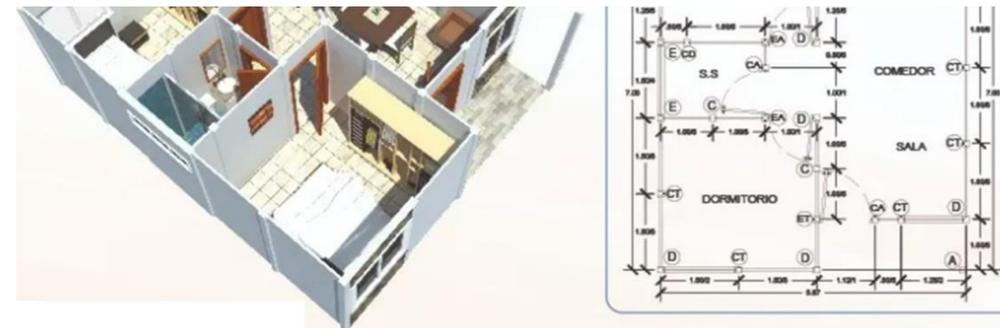
Escribenos para adquirir esta PROMOCION DE VERANO en paquetes de materiales 🏠

Contáctenos:

Central Telefónica:

/ventas@ .com

Celulares Dep. de Ventas:



modelo **Garabito**

Datos Generales

Área de construcción: 42 m2

Frente: 6 m

Fondo: 7.12 m

Descripción:

Es un modelo muy utilizado en proyectos para alquiler. Consta de 2 dormitorios, sala-comedor y cocina integrados, un servicio sanitario vestibulado en medio de los dormitorios y un corredor frontal.

**Producto de calidad
Certificada INTECO**

Publicidad en Facebook y sitio web:

- Se utiliza publicidad comparativa sin prueba objetiva que demuestre tales afirmaciones.
- Se informa que el producto está certificado por Inteco, por lo que se previene a la empresa para que remita la documentación que acredite las afirmaciones, o bien corregir la publicidad.
- La empresa no dio respuesta a la prevención.
- Se presentó la denuncia ante la CNC por falta de claridad y veracidad de la información, lo que puede inducir a engaño al consumidor por generarle falsas expectativas.

Caso N°4



 **Constructora** ...
Me gusta esta página · 6 de agosto de 2020 · 

Les anunciamos con orgullo que desde ya #Grupo y nuestros productos de Construcción tipo Mampostería, cuentan con los certificados Nacionales e Internacionales de INTECO y IQNet.

Hoy celebramos este gran paso, el cual le permite a nuestros clientes reforzar la confianza en nuestros productos constructivos 🙌. Desde YA con total libertad nuestros clientes pueden solicitar a la hora de su compra nuestros certificados de #Calidad.

Esta noticia la recibimos como un Premio a la dedicación de nuestro equipo técnico, al mejoramiento de nuestras líneas de construcción; Premio a la complejidad arquitectónica de nuestros diseños, premio a nuestras líneas innovadoras, Premio al impacto económico en nuestra comunidad Premio a nuestra estrategias de sostenibilidad, presupuesto, tamaño y complejidad de cada proyecto diseñado para cada uno de nuestros clientes.

Publicidad en Facebook:

- Se informa que cuentan con la certificación de Inteco, por lo que se previene a la empresa para que remita la documentación que acredite la afirmación, o bien corregir la publicidad.
- La empresa no dio respuesta a la prevención.
- Se presentó la denuncia ante la CNC por falta de claridad y veracidad de la información, lo que puede inducir a engaño al consumidor por generarle falsas expectativas.

Muchas gracias

www.consumo.go.cr
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
Íconos diseñados por Flaticon.es