

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA**

**COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE CIENCIA,  
TECNOLOGÍA Y EDUCACIÓN**

**GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES  
Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

**EXPEDIENTE N°23.184**

**DICTAMEN AFIRMATIVO UNÁNIME  
04 DE ABRIL DE 2024**

**SEGUNDA LEGISLATURA**

**TERCER PERÍODO DE SESIONES ORDINARIAS**

**ÁREA DE COMISIONES LEGISLATIVAS V  
DEPARTAMENTO DE COMISIONES LEGISLATIVAS**

## DICTAMEN UNÁNIME AFIRMATIVO

Los suscritos diputados y diputadas, miembros de la Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, rendimos el presente Dictamen Afirmativo de Mayoría sobre el proyecto, “GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO”, expediente N° 23184, iniciativa de la diputada Kattia Cambronero Aguiluz, publicado en La Gaceta N.º 129 Alcance 137 del 5 de julio de 2022, con base en las siguientes consideraciones:

### I. Datos generales del proyecto:

El proyecto fue presentado a la corriente legislativa el 21 de junio de 2022, publicado en la Gaceta N°129, número de alcance 137 del 05 de julio del 2022, por los diputados Kattia Cambronero Aguiluz, Johana Obando Bonilla, Eliecer Feinzaig Mitnz, Gilberto Campos Cruz, Luis Diego Vargas Rodríguez y Jorge Eduardo Dengo Rosabal.

### II. Objetivo de la iniciativa:

El presente proyecto de ley busca regular el comercio electrónico y los servicios de la sociedad de la información, basándose en la Ley Modelo de CNUDMI y la Directiva Europea de Comercio Electrónico, así como algunas reglas derivadas de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales del 2005, y las Recomendaciones del Consejo de la OCDE sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico del año 2016.

Esta propuesta innova esencialmente en lo referido a la regulación de los servicios digitales y plataformas de intermediación. Para ello, se inspira en la propuesta de ley de Servicios Digitales de la Unión Europea del año 2020 y con vísperas a aprobarse a inicios del próximo año 2023, denominada formalmente “Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo Relativo a un Mercado Único de Servicios Digitales de 2020” (“Digital Services Act”, como se le denomina en inglés).

Desde el punto de vista legal: El proyecto de ley tiene 64 artículos y 2 transitorios. El capítulo uno habla de las disposiciones generales, el capítulo dos de las comunicaciones, de la contratación y el comercio electrónico, el capítulo tres del régimen de los servicios intermediarios de la sociedad de la información, el capítulo cuatro de los códigos de conducta, el capítulo cinco del régimen sancionatorio, el capítulo seis de las modificaciones a otras leyes y el capítulo siete de las disposiciones transitorias. Los fines de esta regulación sobre servicios digitales y plataformas son los siguientes:

- Fomentar la innovación, el crecimiento y la competitividad en el mercado digital mediante reglas claras que brinden seguridad jurídica al comercio electrónico y a los contratos celebrados por medios electrónicos.
- Proteger mejor a los consumidores y sus derechos fundamentales en línea.
- Establecer un potente marco de transparencia y una clara rendición de cuentas para las plataformas en línea.

Regulando dos grandes temas:

- a) Los servicios de la sociedad de la información y, en especial, los servicios intermediarios, así como las obligaciones de interés público que deben cumplir los prestadores de estos servicios, y su régimen de responsabilidad como intermediarios de la información que circula por sus redes o plataformas; y
- b) El comercio electrónico como manifestación de dichos servicios, es decir, las reglas que regirán las transacciones comerciales de compra y venta de bienes o servicios a través de medios electrónicos, las comunicaciones y la contratación electrónica.

III. Consultas realizadas:

Conforme a las mociones aprobadas por las señoras y señores diputados en sesión ordinaria del: 22 de setiembre del 2022, se realizaron consultas al texto a las siguientes instituciones:

- Autoridad Reguladora de Servicios Públicos
- Bancos Estatales
- Cámara de Comercio de Costa Rica
- Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Infocomunicación y Tecnología
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC)
- Comisión para Promover la Competencia (Coprocom)
- Contraloría General de la República
- Corte Suprema de Justicia
- Defensa Pública
- Defensoría de los Habitantes

- Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)
- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC)
- Ministerio de Justicia y Paz
- Ministerio Público
- Procuraduría General de la República
- Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia
- Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)
- UCCAEP
- Universidad Cenfotec
- Universidades públicas, TEC, UCR, UNA.

Posteriormente, en la sesión Ordinaria N° 24, del 02 de marzo del 2023, se aprueba moción de texto sustitutivo y se envía a consultar nuevo texto a:

- Autoridad Reguladora de Servicios Públicos
- Asociación Latinoamericana de internet
- Bancos públicos de Costa Rica
- Cámara de Comercio de Costa Rica
- Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Cámara de Infocomunicación y Tecnología
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC)
- Comisión para Promover la Competencia (Coprocom)
- Contraloría General de la República
- Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)
- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC)

- Ministerio de Justicia y Paz
- Ministerio Público
- Procuraduría General de la República
- Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)
- UCCAEP

#### IV. Trámite legislativo:

- El proyecto fue presentado a la corriente legislativa por la señora diputada Kattia Cambronero Aguiluz.
- Fue presentado el día 21 de junio del 2022.
- Se publicó en el Diario Oficial La Gaceta, N° 129 el 05 de julio del 2022.
- Ingresó a la Comisión de Ciencia y Tecnología el 08 de setiembre del 2022.
- En el acta de la sesión Ordinaria N° 11, del 22 de setiembre se aprueba la moción N°4-11, de la diputada Kattia Cambronero Aguiluz para consultarlo.
- En el acta de la sesión Ordinaria N° 24, del 02 de marzo del 2023, se aprueba moción de texto sustitutivo, moción de audiencia y moción de consulta.
- En el acta de la sesión Ordinaria N° 27, del 23 de marzo del 2023, se aprueba moción de consulta a texto sustitutivo.
- En el acta de la sesión Ordinaria N°22, del 21 de marzo del 2024, se aprueban mociones e informe de subcomisión.

#### V. Respuestas recibidas:

Constan en el expediente las siguientes respuestas al momento de la presentación de este dictamen:

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE OFICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESUMEN
BANCO NACIONAL	GG-206-23	24 de marzo del 2023	1. El artículo 2 dispone que “La presente ley se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información que ofrezcan y dirijan sus servicios a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o

		<p>residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios o comerciantes (...)” así como que “También le será de aplicación a los comerciantes por vía electrónica que dirijan su oferta de bienes y servicios a consumidores que tengan su residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de dichos comerciantes...” Al respecto, surge la duda sobre cómo podrá hacerse cumplir una ley extraterritorialmente, en función de los marcos legales aplicables a prestatarios de servicios domiciliados en otros países; así como a las condiciones contractuales aceptadas por los consumidores residentes en Costa Rica.</p> <p>2. El artículo 4 dispone en su inciso h) párrafo segundo que “Las actividades o servicios como la entrega física de mercancías en sí misma o la prestación de servicios que no se efectúe por vía electrónica y a distancia, no están cubiertas por esta definición ni están sujetas a esta ley (...)” Consideramos que la entrega física de las mercancías es parte integral de la ejecución del contrato y del cumplimiento de una de las partes obligadas, por lo cual no existe razón para</p>
--	--	---

		<p>excluir la entrega física de los bienes del ámbito de aplicación de la ley. Lo anterior tiene más razón si en el artículo 16 inciso b) se dispone como obligación el deber de información sobre “Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, incluyendo el transporte de las mercaderías, de haberlo.”</p> <p>3. No queda claro el motivo por el cual en el artículo 4 inciso k) se dispone que el establecimiento mercantil es “(...) todo lugar donde una parte mantiene un centro de operaciones no temporal para realizar una actividad económica distinta del suministro transitorio de bienes o servicios desde determinado lugar”. Ello resulta contrario a la definición general de establecimiento mercantil, entendido como “el conjunto organizado de bienes y derechos con los cuales el empresario lleva a cabo su actividad”<sup>1</sup></p> <p>4. En el artículo 4, inciso m) consideramos inaplicable el adjetivo “neutral”, en materia de intermediación de datos podrían existir intereses económicos.</p> <p>5. En el artículo 4 inciso n) se indica que contenido ilícito es “(...) toda información o actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, que haya sido determinado como ilícita por parte de la autoridad judicial</p>
--	--	--

			<p>competente.” Al respecto consideramos oportuno mencionar que en un Estado de Derecho lo ilícito es definido por ley, y no por una autoridad judicial.</p> <p>6. En el artículo 4 inciso u) la definición de comerciante deja por fuera a las personas jurídicas. Mismo comentario en la definición de consumidor del inciso x).</p> <p>7. La definición de “moderación de contenidos” dispuesta en el artículo 4 inciso bb) no es clara</p> <p>8. El artículo 6 párrafo segundo establece que “La comunicación electrónica se tendrá por recibida en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en una dirección electrónica que él haya designado (...)”, no siendo acorde con lo establecido en el artículo 4 incisos b) y c), los cuales no cierran los medios de comunicación a una dirección electrónica.</p> <p>9. Con relación al artículo 16, de manera general es oportuno indicar que la industria ya establece un marco regulatorio y existen términos y condiciones establecidos con obligatoriedad que el cliente debe aceptar y refrendar: Política de privacidad (transacciones), política de cancelación y devolución y términos de uso del e-commerce, entre otros, los cuales son importantes</p>
--	--	--	--

			<p>tomar en consideración.</p> <p>10. Si los servicios de contratación electrónica pueden darse desde cualquier lugar del mundo, no consideramos correcto exigir que la misma se lleve a cabo en idioma español, según lo dispone el artículo 16 inciso d).</p> <p>11. El artículo 16 inciso e) al regular el “derecho al arrepentimiento”, o el “derecho al retracto” olvida establecer condiciones mínimas en virtud del cual el consumidor tendría el derecho a dejar sin efecto el contrato celebrado a través de canales digitales, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dejándolo únicamente al arbitrio del comerciante que definirá “Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto.”</p> <p>12. El artículo 20 relativo al perfeccionamiento del contrato, dispone que “Los contratos con consumidores celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que esta fuera modificada.” Creemos importante que no solo se haga referencia a los medios electrónicos, sino también a las contrataciones realizadas por cualquier medio de telecomunicación. Asimismo,</p>
--	--	--	--

		<p>sobre la aceptación de las condiciones del contrato, se impone en el inciso b) que esta haya sido “por medio de firma digital o firma digital certificada, según lo establecido en la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. También será válida la aceptación a través de firma electrónica, si esta se compone de datos electrónicos únicos y personalísimos, que el firmante tiene bajo su posesión y custodia y que utiliza para firmar, tales como códigos, contraseñas, datos biométricos, claves criptográficas, o cualquier otro dato electrónico que permita identificar al firmante, en relación con un documento electrónico, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma (...)” Consideramos que ello deja por fuera la contratación por medios de telecomunicación donde el consentimiento se otorga por escrito, dando click a un botón de aceptación o de viva voz, y que pueden hacerse constar mediante grabaciones u otros mecanismos tecnológicos o digitales. El que la ley restrinja la contratación</p> <p>electrónica a medios de firma o autenticación, limita otros medios de contratación y de expresión del</p>
--	--	--

			<p>consentimiento.</p> <p>13. El artículo 22 dispone que “Los comerciantes o prestadores del servicio deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y que cumplan con los estándares mínimos exigidos en las disposiciones reglamentarias del Banco Central de Costa Rica y otras entidades competentes respecto de los sistemas de pago (...)” Debe aclararse que el Banco Central de Costa Rica no establece parámetros de seguridad para terceros o comerciantes, pues solamente administra el sistema nacional de pagos electrónicos que se canaliza a través de las entidades afiliadas al sistema (SINPE). Además, esto no podría aplicarse en el caso de que una empresa extranjera venda el bien en una plataforma electrónica pero no tenga presencia, ni representación en Costa Rica.</p> <p>14. El artículo 23 al establece que “La entidad financiera que facilita la transacción realizada por medios electrónicos deberá informar inmediatamente a su cliente de la transacción realizada, por los medios de comunicación que previamente hayan sido establecidos de común acuerdo (...)” le impone una obligación a las entidades financieras que son terceros en el contrato, y cuyas</p>
--	--	--	--

			<p>regulaciones sobre notificaciones de transacciones y pagos ya se regulan ya sea por el Reglamento del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), o por las notificaciones de los emisores de tarjetas de crédito y débito. Por ello, dicha disposición debería eliminarse.</p> <p>15. El artículo 26 dispone que “El comerciante o prestador del servicio, siempre que la naturaleza del negocio, del servicio o de las transacciones lo permitan, debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para recibir y publicar las evaluaciones, tanto positivas como negativas, que los consumidores o destinatarios del servicio realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido del comerciante...” no obstante dispone que “La obligación establecida en este artículo no será aplicable a comerciantes o proveedores que demuestren estar registrados como micro, pequeña o mediana empresa (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), durante el plazo y en el tanto mantengan esa condición (...)” No se comprende por qué a estas empresas se les exime de tal requisito.</p> <p>16. Con relación al artículo 31 inciso c) remendamos</p>
--	--	--	--

			<p>completarlo con: No seleccione, acceda o entregue a un tercero sin debida autorización, lucre o venda, ni modifique la información transmitida. Igual comentario para el artículo 32 punto 1, inciso a).</p> <p>17. Con relación al artículo 46, no se comprende el por qué se excluye tanto a las PYMES como a las plataformas en línea que demuestren no presentar riesgos sistémicos. Nótese que en la primera disposición se estaría desprotegiendo a los consumidores de tales empresas, que</p> <p>al igual que cualquier otro comerciante deben actuar ajustadas a derecho y bajo las mismas condiciones. Con relación a las plataformas en línea, éstas ya se encuentran incorporadas a e-commerce, por lo tanto, ya les aplica el marco de regulación actual en la materia. Dichas exclusiones generarían desprotección al consumidor.</p> <p>18. Con relación al artículo 47, punto 1, es oportuno indicar que actualmente existe un marco de regulación en la materia sobre reclamos por "contracargos", que define con claridad los términos, condiciones, plazos, formas de atención, debido a que estas plataformas ya forman parte de redes de pago.</p>
--	--	--	--

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DJ-0433- 2023	17 de marzo de 2023	<p>Es oportuno indicar que el Órgano Contralor realiza el presente análisis dentro de su ámbito de competencia, razón por la cual los asuntos técnicos o de otra naturaleza contenidos en el citado proyecto de ley que se apartan de esa premisa, no serán abordados considerando que por su especialidad, le corresponde a otras instancias analizar.</p> <p>En una temática similar esta Contraloría General de la República mediante oficio n.º 14607 (DFOE-EC-0681) del 27 de septiembre del 2019, brindó criterio a la “Ley del mercado y comercio electrónico”, expediente n.º 21.183. Asimismo, mediante oficio n.º 16888 (DFOE-CAP-2476) del 17 de octubre del 2022, se emitió criterio en torno al texto original del proyecto de ley n.º 23.184, por lo que se sugiere la valoración de dichos criterios, por parte del legislador, a efectos de lo que resulte aplicable para el presente texto sustitutivo.</p> <p>Cabe destacar, que algunas de las observaciones señaladas por este Órgano Contralor en torno al texto original del proyecto que nos ocupa, fueron atendidas en el presente texto sustitutivo, sin embargo otras permanecen por lo que se reiteran a efectos de su respectiva valoración por parte del legislador:</p> <p>➤ Considerar lo regulado en</p>
---	------------------	------------------------	--

		<p>la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, n.º 7472 y su Reglamento, en relación con los programas de autorregulación o buenas prácticas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Valorar lo señalado en el oficio n.º DFOE-GOB-0364 del 12 de septiembre del 2022 en relación con la protección de datos personales.</li><li>➤ Evitar distorsión y duplicidad de funciones entre la Comisión Nacional del Consumidor y la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes según las funciones señaladas en el proyecto.</li></ul> <p>En otro orden de ideas, nota esta Contraloría General la existencia de una variación en el ámbito de aplicación del texto sustitutivo, que se regula en el artículo 1 y en lo de interés indica:</p> <p>“La presente ley será de aplicación a cualquier persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que preste los servicios o realice las actividades descritas anteriormente. En el caso de entidades o empresas públicas, la ley será de aplicación en el tanto la actividad y/o servicios regulados en esta ley los ejerzan en su capacidad de derecho privado. // La presente ley no será de aplicación a la contratación pública, la cual se regirá por lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública, N° 9986. No obstante, el</p>
--	--	--

			<p>capítulo</p> <p>II de la presente ley podrá ser de aplicación supletoria a la contratación pública cuando exista vacío o laguna en aquella ley para regular algún supuesto o formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual, siempre que dicho capítulo sea compatible con la naturaleza pública de la contratación.”</p> <p>Debido a lo anterior, considera este Órgano Contralor que en resguardo de la seguridad jurídica, dicho párrafo debe ajustarse de conformidad con el artículo 1 de la Ley General de Contratación Pública, n.º 9986 en tanto establece “La presente ley resulta de aplicación para toda la actividad contractual que emplee total o parcialmente fondos públicos”. Y en esta línea, debe recordarse que pueden existir entidades, empresas públicas con capacidad de derecho privado y sujetos privados que administran fondos públicos los cuales emplean para realizar sus respectivas contrataciones, por tal motivo es preponderante que en la redacción del ámbito de aplicación del citado proyecto se tome en consideración la citada Ley General de Contratación Pública.</p> <p>Finalmente, señala el proyecto de ley en consulta que el Capítulo II será de aplicación supletoria a la contratación pública cuando exista vacío o laguna para regular algún supuesto o</p>
--	--	--	--

		<p>formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual. Sobre ese particular:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Considérese a efectos de seguridad jurídica que el artículo 13 de la citada normativa no señala ante quién debe realizarse el respectivo registro, tampoco se señala periodicidad ni se especifica si dichas bases serán de acceso público o para qué efectos se solicitará dicha información.</li><li>➤ Asimismo se regula que el propio comerciante o prestador del servicio debe establecer un mecanismo para atender quejas y reclamaciones, pese a lo anterior no se establece de manera clara si ante una disconformidad, dicha resolución podrá ser conocida posteriormente por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor con la Comisión Nacional del Consumidor o bien si corresponderá a otro ente.</li><li>➤ Dado que la aplicación del Capítulo II, según el artículo 1, se daría cuando exista vacío o laguna en aquella ley para regular algún supuesto o formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual en tanto sea compatible con la naturaleza pública de la contratación, se sugiere aclarar si la supletoriedad será aplicable el régimen sancionatorio regulado en el Capítulo V, que hace referencia al Capítulo II.</li></ul>
--	--	---

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES	OFICIO N° 00443-2023-DHR	martes 24 de enero de 2023	La Defensoría de los Habitantes comparte plenamente el espíritu del proyecto consultado "Ley de Gobernanza de los Servicios Digitales y Comercio Electrónico, expediente N° 23.184", en ese sentido, se permite expresar su conformidad con respecto al texto consultad
ICE	256-224-2022	2022-10-12	Para el ICE la gobernanza de los servicios digitales y el comercio electrónico constituye un eje muy importante cuya regulación es necesaria para darle certeza legal a la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor y la interacción con el cliente interno, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos, que desde su experticia técnica se pueda identificar para dar valor a los negocios. Por lo tanto, considera de vital importancia la <b>aprobación</b> del proyecto consultado.
INFOCOM	CIT-0008-2023	17 de marzo, 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 1- Objeto, fines y ámbito de aplicación de la ley.</li> </ul> <p>(...) "La presente ley no será de aplicación a la contratación pública, la cual se regirá por lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública, N° 9986. No obstante, el capítulo II de la presente ley podrá ser de aplicación supletoria a la contratación pública cuando exista vacío o laguna en aquella ley para</p>

		<p>regular algún supuesto o formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual, siempre que dicho capítulo sea compatible con la naturaleza pública de la contratación”.</p> <p>Este párrafo citado, genera inseguridad jurídica. Debería ser taxativo en lo que eventualmente se aplique de manera supletoria, pero, con esa redacción, no queda claro para un operador jurídico su aplicación o no.</p> <p>(...) “Las disposiciones contenidas en esta ley, se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, el régimen jurídico sustantivo de la contratación civil y mercantil, el régimen de tutela de los consumidores y usuarios, el régimen tributario, la propiedad intelectual, la protección de datos personales, las normas referidas a las telecomunicaciones, la normativa reguladora de la defensa de la competencia y las regulaciones sobre firma electrónica o digital y documentos electrónicos”.</p> <p>Este párrafo que antecede pareciera innecesario, pues el bloque jurídico es uno solo.(...) “Los prestadores de servicios y comerciantes a quienes les sea de aplicación esta ley estarán sujetos a las demás disposiciones del ordenamiento jurídico costarricense que les sean de aplicación, en función de</p>
--	--	---

		<p>la actividad que desarrollen, con independencia de la utilización de medios electrónicos para su realización”.</p> <p>El párrafo segundo de este artículo ya contempla el ámbito de aplicación. Pareciera innecesario.</p> <p>• ARTÍCULO 2- Ámbito de aplicación territorial:</p> <p>El proyecto indica: “También le será de aplicación a los comerciantes por vía electrónica que dirijan su oferta de bienes y servicios a consumidores que tengan su residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de dichos comerciantes”.</p> <p>Lo citado, no nos parece viable, pues es un tema extraterritorial y la Ley evidentemente no puede trascender fronteras.</p> <p>“El Reglamento a la ley establecerá los criterios objetivos y razonables que determinarán si la oferta de servicios o bienes se están dirigiendo y ofreciendo a personas o empresas radicadas en Costa Rica”.</p> <p>En adición al párrafo anterior, éste no solo deja abierto el tema de la extraterritorialidad de la aplicación de la Ley, sino que además los criterios generales deben quedar enmarcados en la Ley y ser desarrollados en el Reglamento. No hacerlo, es contrariar el principio de seguridad jurídica.</p> <p>• ARTÍCULO 3- Principios: Consideramos que, si se citan los principios, deberían</p>
--	--	--

		<p>tratar de definirse; de lo contrario, es dejarlos a la subjetividad del operador jurídico. Además, estas definiciones, deberían realizarse en orden alfabético.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Artículo 3, inciso c): “c) Principio de inalterabilidad del derecho preexistente: salvo en lo expresamente dispuesto en la presente ley, las disposiciones aquí establecidas no implican una modificación del derecho preexistente”. Esto puede ir en contra del principio de irretroactividad de la ley.</li><li>• ARTÍCULO 5- Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos: Los primeros 2 párrafos de este artículo podrían entrar en conflicto con la Ley No. 8454 de Firma Digital, por lo que debe analizarse el tema de manera integral. Es decir, por un lado, tenemos una Ley que dice que los documentos tienen fuerza ejecutoria o efectos jurídicos si están debidamente firmados o certificados; y por otro, se observa esta iniciativa que deja abierto el tema a cualquier clase de comunicación.</li><li>• ARTÍCULO 6- Tiempo y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas “Toda comunicación electrónica se tendrá por emitida en el momento en que salga de un sistema de información que se halle en la esfera de control del</li></ul>
--	--	---

		<p>iniciador o de quien la envió en nombre de este.</p> <p>En caso de que la declaración no deba salir de un sistema de información en el que se generó el mensaje, se considerará expedida en el momento de su llegada al destinatario”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No queda claro en qué situaciones se presenta lo expuesto en el texto resaltado.</li></ul> <p>“La comunicación electrónica se tendrá por recibida en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en una dirección electrónica que él haya designado. La comunicación electrónica se tendrá por recibida en otra dirección electrónica del destinatario en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en esa dirección y en el momento en que el destinatario tenga conocimiento de que esa comunicación ha sido enviada a dicha dirección. Se presumirá que una comunicación electrónica puede ser recuperada por el destinatario en el momento en que llegue a la dirección electrónica de éste”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La redacción no es clara sobre cuándo realmente se da por recibida la comunicación; pero, además, en las definiciones se indica: “Destinatario de una comunicación electrónica: la persona física o jurídica designada por el iniciador para recibir una comunicación electrónica, pero que no esté actuando a título de intermediario con</li></ul>
--	--	--

		<p>respecto a ella.” Por otra parte, el tema de la presunción genera inseguridad jurídica, pues la persona puede llegar a no ver nunca el mensaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 7- Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas “Las comunicaciones comerciales, las invitaciones a presentar ofertas y las ofertas efectuadas por medios electrónicos o digitales se regularán, a falta de norma especial, por la presente ley y por la normativa vigente en materia de protección al consumidor, ésta última cuando el destinatario sea un consumidor”. Si se está “creando” una nueva Ley, debería de venir a regular la materia; pero al indicar que “a falta de norma especial” se aplicará ésta, es un contrasentido; sobre todo considerando que ésta sería una Ley Especial.</li> <li>• ARTÍCULO 8- Invitaciones para presentar ofertas: El artículo completo posee una redacción confusa. Las Leyes son para que las personas puedan entenderlas y aplicarlas.</li> <li>• ARTÍCULO 9- Vigencia de invitaciones y ofertas: Este artículo pareciera más propio de un Reglamento.</li> <li>• ARTÍCULO 10- Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, invitaciones a hacer ofertas y las ofertas de contrato: Sobre este artículo,</li> </ul>
--	--	--

		<p>consideramos que su alcance debe ser aclarado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “SECCIÓN SEGUNDA SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN”:</li> </ul> <p>Varios de los artículos incluidos en esta sección segunda (Artículos 17, 18 y 19) parecieran ya estar en el marco de la protección de los Derechos del Consumidor, por lo que se debería valorar si no será mejor modificar la referida Ley, e incluir ciertos temas de comercio electrónico y así, no duplicar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 12- Regla general de protección: “A los consumidores que participen en el comercio electrónico o sean destinatarios de servicios de la sociedad de la información, se les otorgará una protección transparente y eficaz que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio no electrónicas”.</li> </ul> <p>Este artículo debería ser parte del Capítulo I. Ahora bien, su redacción pareciera ser una redundancia, en el entendido que la protección es general para el consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 13- Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información: “El comerciante o prestador de servicios debe informar de</li> </ul>
--	--	---

		<p>forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando su ubicación geográfica principal, nombre o razón social, cédula jurídica y domicilio social en caso de personas jurídicas, teléfono, correo electrónico y demás puntos de contacto, información adecuada del registro del nombre del dominio para los sitios web que estén promoviendo, o del perfil o canal digital utilizado para las transacciones comerciales con consumidores y cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes”.</p> <p>Lo resaltado, podría limitar la flexibilidad que hoy en día tienen las personas. Por ejemplo, ciertas transacciones que se realizan en redes sociales, porque corresponden a actividades ocasionales; y esta redacción viene a constituirse en una limitante.</p> <p>• ARTÍCULO 15- Información sobre los bienes y servicios: Se indica “Cuando proceda, esta información debe incluir los siguientes elementos: (...)”. Existe un riesgo de inseguridad jurídica, pues no se determina “quién define” o “cuándo procede”.</p> <p>• ARTÍCULO 16- Información sobre la transacción: Se indica: “(...) El comerciante o prestador del servicio debe informar al consumidor de manera clara, previa y completa acerca de los términos y condiciones</p>
--	--	--

		<p>de la transacción. Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación. Según resulte aplicable y apropiado según la naturaleza de la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos: (...)” Al igual que el comentario del artículo anterior, existe gran inseguridad jurídica por falta de especificaciones.</p> <p>• ARTÍCULO 20- Perfeccionamiento del contrato:</p> <p>Se relaciona con el artículo 5 de este proyecto. En este artículo 20, parece estar mejor redactado este concepto.</p> <p>En cuanto a este inciso: “c) Ha contado con la posibilidad de almacenar las condiciones del contrato digitalmente y/o imprimirlas. Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose la legislación costarricense”.</p> <p>El tema es relativo al concepto de territorialidad. Si el domicilio está fuera del país, entonces el contrato no se celebra en Costa Rica. ¿Cómo se le aplica la Ley •</p> <p>ARTÍCULO 21- Comprobante para el</p>
--	--	---

		<p>consumidor: Este tema es importante verlo con las autoridades del Ministerio de Hacienda, para verificar su criterio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 22- Seguridad en los medios de pago: “Los comerciantes o prestadores del servicio deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y que cumplan con los estándares mínimos exigidos en las disposiciones reglamentarias del Banco Central de Costa Rica y otras entidades competentes respecto de los sistemas de pago, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos electrónicos realizados por los consumidores”. ¿Quiénes son “otras entidades competentes”? ¿Qué pasa con plataformas como “Paypal” que no está en CR, o bien con los bitcoins?</li> <li>• ARTÍCULO 23- Notificación del intermediario financiero: “La entidad financiera que facilita la transacción realizada por medios electrónicos deberá informar inmediatamente a su cliente de la transacción realizada, por los medios de comunicación que previamente hayan sido establecidos de común acuerdo”. Se consulta: ¿Qué pasa si la entidad está fuera del país?</li> <li>• ARTÍCULO 26- Evaluaciones del consumidor: “El comerciante o prestador del servicio, siempre que la naturaleza</li> </ul>
--	--	--

		<p>del negocio, del servicio o de las transacciones lo permitan, debe establecer un mecanismo gratuito y transparente para recibir y publicar las evaluaciones, tanto positivas como negativas, que los consumidores o destinatarios del servicio realicen acerca de la calidad de los bienes y servicios que han adquirido del comerciante”. Al igual que en comentarios anteriores, no se indica quién lo define, lo que se traduce en inseguridad jurídica. Además, se considera que no puede ser obligatorio, debe ser voluntario. Podría convertirse en nuevas regulaciones para las MIPYMES.</p> <p>• ARTÍCULO 28- Publicidad dirigida a menores de edad o consumidores vulnerables: “Los comerciantes o prestadores del servicio deberán tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad o a consumidores vulnerables, y otros que podrían no tener la facultad de comprender la información con la cual se representan, no atente contra su dignidad y bienestar integral”. Se consulta: ¿Qué es un consumidor vulnerable?, pues no se aclara en las definiciones. “Los comerciantes o prestadores del servicio están obligados, en relación con la publicidad dirigida a menores de edad, que es difundida por medio de sus sitios de Internet o por otros medios</p>
--	--	---

		<p>electrónicos, a: (...)” Lo anterior genera preocupación, pues podría abrir la puerta para la restricción previa de publicidad. Se entiende el fin, pero se debe tener mucho cuidado con una disposición en ese sentido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 29- Protección de los datos personales: Si ya existe una Ley de Protección Datos Personales, entonces no se encuentra sentido a crear este artículo.</li> <li>• ARTÍCULO 30- Comunicaciones electrónicas no consentidas por los consumidores: Ya este tema está contemplado en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones; entonces se cuestiona para qué crear este artículo.</li> <li>• ARTÍCULO 31- Servicios de mera transmisión: “Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información que consista en transmitir, en una red de telecomunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar el acceso a una red de telecomunicaciones, no se podrá considerar al prestador del servicio responsable de la información transmitida, a condición de que el prestador del servicio”: Se consulta: ¿Y si se está difamando a alguien? ¿Entonces no hay responsabilidad? “Las actividades de transmisión y concesión de acceso o conexión enumeradas en el</li> </ul>
--	--	---

		<p>apartado 1 engloban el almacenamiento automático, provisional y transitorio de la información transmitida, siempre que dicho almacenamiento se realice con la única finalidad de ejecutar la transmisión en la red de telecomunicaciones y que su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para dicha transmisión”.</p> <p>No se define cuánto es un tiempo razonablemente necesario. Sobre algunos de los conceptos o términos usados en el proyecto, no queda claro con qué fin se utiliza la denominación “red de telecomunicaciones” •</p> <p><b>ARTÍCULO 34-</b> Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación:</p> <p>Se considera que este artículo abre las puertas para prohibir contenido a los usuarios por parte de los prestadores. Puede generar censura previa.</p> <p>• <b>ARTÍCULO 35-</b> Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad: Se contrapone a lo indicado en el artículo anterior.</p> <p>• <b>ARTÍCULO 36-</b> Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos: El primer párrafo tiene un alcance sumamente amplio (abierto). Puede generar censura y además podría provenir la información de fuente extranjera y, por ende, no podría limitarse. Pareciera</p>
--	--	---

		<p>obviar la existencia de los VPN, por ejemplo. Además, se consulta: ¿Que significa “sin dilaciones indebidas”?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ARTÍCULO 37- Órdenes de entrega de información: Se señala que no existe en la iniciativa una definición sobre “dilaciones indebidas”.</li><li>• ARTÍCULO 38- Vías de recurso para los destinatarios del servicio: “Los destinatarios del servicio cuyo contenido se ha retirado en virtud del artículo 36 o cuya información se solicite con arreglo al artículo 37 tendrán derecho a tutela judicial efectiva y recurso contra dichas órdenes, incluido, si procede, el restablecimiento de contenidos, cuando dichos contenidos se ajusten a los términos y condiciones, pero hubiesen sido erróneamente considerados ilegales por el prestador de servicios o por la propia autoridad judicial”. Se consulta, esta disposición ¿No sería para el emisor? Además, se llama la atención de que el daño con el retiro de la información puede ser muy grave, y no solo se solucionaría con el restablecimiento de los contenidos. Al menos, en cuanto a daños y perjuicios. La última línea puede interpretarse como censura previa.</li><li>• ARTÍCULO 40- Términos y condiciones: Esta disposición pareciera estar en el marco de la protección de los derechos del consumidor, por lo que se debería valorar si no será mejor modificar esta referida</li></ul>
--	--	---

		<p>Ley, e incluir lo necesario en cuanto a temas de comercio electrónico. Para no duplicar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ARTÍCULO 44- Motivación de las decisiones de remoción: “Los prestadores de servicios de alojamiento de datos deberán proporcionar una declaración de motivos clara y específica a cualquier destinatario del servicio afectado por cualquiera de las siguientes restricciones impuestas por el hecho de que la información proporcionada por el destinatario del servicio sea un contenido ilegal o incompatible con sus condiciones generales”: Esta disposición abre la puerta a la censura previa. Además, en el resto del artículo, ya la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642, regula el tema.</li><li>• ARTÍCULO 45- Notificación de sospechas de delitos: Existe un aspecto de derecho a la intimidad y al principio de inocencia y de acceso a datos, que se pone en entredicho. La norma debe ser mucho más clara y bien definida. El concepto de delito grave es abierto.</li><li>• ARTÍCULO 47- Sistema interno de tramitación de reclamaciones; y ARTÍCULO 48- Medidas contra el uso abusivo e indebido de los mecanismos de notificación y acción, y de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones: Estos artículos deben analizarse.</li></ul>
--	--	---

		<p>Tienen varios conceptos jurídicos indeterminados. Además, si el sistema es interno, con esta regulación, se pierde la posibilidad de autoregularse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 49- Obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los productos y servicios ilícitos: “Cuando un prestador de una plataforma en línea de comercio electrónico o mercado en línea tenga conocimiento, con independencia de los medios utilizados, que un producto o servicio ofrecido por un comerciante en la interfaz de dicha plataforma es ilegal, deberá: (...)” Esta norma va en contra de lo que anteriormente se había indicado, de que se requiere de una orden judicial. Los prestadores se vuelven en “policías” y se genera censura previa</li> <li>• ARTÍCULO 50- Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico: “3. La plataforma en línea podrá suspender la prestación de su servicio al comerciante cuando tenga dudas razonables sobre su identidad real o la legalidad de los bienes y servicio ofrecidos (...)” Lo resaltado representa un concepto jurídico indeterminado. Y conlleva ejercer funciones de policía y censura previa para el operador de la plataforma.</li> <li>• ARTÍCULO 51- Transparencia sobre la publicidad en línea: “Las plataformas en línea que</li> </ul>
--	--	--

			<p>presenten publicidad en sus interfaces en línea se asegurarán de que los destinatarios del servicio puedan conocer, por cada anuncio publicitario concreto presentado a cada destinatario específico, de manera clara e inequívoca y en tiempo real.”Esta obligación es irreal; y le acarrea funciones de policía al operador de la plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ARTÍCULO 54: El proyecto establece una competencia sancionatoria a favor de la Comisión de Promoción de Competencia, que debería de revisarse, y evitar que se presente una duplicidad de competencias que actualmente detenta la SUTEL para el sector de telecomunicaciones.</li> <li>• “CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO. SECCIÓN PRIMERA. INFRACCIONES A LA SECCIÓN SEGUNDA DEL CAPÍTULO II”: Con la cantidad de errores, conceptos jurídicos indeterminados y demás observaciones apuntadas, este capítulo de infracciones puede ser de impacto muy grave para los operadores.</li> <li>• ARTÍCULO 59- Infracciones graves Se ha identificado que las sanciones son desproporcionadas. El principio de territorialidad de la aplicación de la ley se violenta flagrantemente.</li> </ul>
MINISTERIO PÚBLICO	OFICIO N°: FGR-140-2023	San José, 16 de marzo de 2023	En el artículo 30 se pretende regular las comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores. En cuanto a ello, se considera

		<p>oportuna la inclusión de obligaciones a los comerciantes o prestadores de servicios, pero, sobre la indicación de que dicha conducta podría constituir un delito de los contenidos en la Sección VIII del Código Penal, es necesario señalar que existen otros tipos penales, que no se encuentra en dicha Sección del Código Penal, por ejemplo: la estafa informática, artículo 217 bis, que es una figura delictiva ciberdependiente. Por ello, al cerrar tal aspecto únicamente a delitos informáticos, dejaría de lado delincuencia ordinaria que puede ser cometida por medio de una plataforma electrónica de mensajería, como sería estafa del artículo 216 del Código Penal, en la cual las comunicaciones se pueden hacer de forma electrónicas y estas podrían hacer referencia a un "ardid" con el que se desea engañar al consumidor final. En cuanto a los numerales 31 y 32 mediante los cuales se procuran regular los servicios de mera transmisión y servicios de copia temporal de datos (caching), se estima que la redacción de dichas normas debe hacerse de forma clara, para que no se preste a interpretaciones sesgadas por parte de los proveedores de servicio. En ese sentido, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1 de la Ley Orgánica del Ministerio Público y 289 del Código</p>
--	--	--

		<p>Procesal Penal, el Ministerio Público como encargado de la persecución penal debe impedir que se produzcan consecuencias ulteriores del hecho y promover la investigación penal. Por ello, la redacción de dicho cuerpo normativo, propiamente en el artículo 31, inciso 3), párrafo primero, numeral 32, inciso e) del párrafo primero, y segundo párrafo, debe redactarse en los términos que permita entender que el Ministerio Público como órgano que ejerce la acción penal y la policía, puede requerir de forma directa a los prestadores de servicios, cualquiera de los actos descritos en dichas disposiciones.</p> <p>En el artículo 33 contenido en el proyecto de Ley, se estima que en el inciso b) de este numeral se debe incluir, además del retiro o inhabilitación del contenido, el deber del prestador de servicios de informar a las autoridades judiciales correspondientes el hecho. Por otro lado, en cuanto al artículo 34 que procura la introducción de investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación, por medio de pesquisas internas que utilizaran los proveedores de servicio intermediarios, como el uso de herramientas tecnológicas automatizadas, las dependientes de algoritmos, machine learning, inteligencia artificial o demás aplicaciones, se aprecia oportuno señalar</p>
--	--	--

		<p>que se debe adicionar una obligación para que tales prestadores informen de previo a sus usuarios sobre la posibilidad de investigación y las herramientas a utilizar, así como el hecho de que las mismas permitirán la detección de posibles conductas ilícitas. De esa forma ello podría funcionar como un aliciente para evitar posibles actividades delictivas ciberdelictivas dentro de dichas plataformas, esto en razón de las complejidades que representan dichas investigaciones, su obtención de prueba y la atribuibilidad. Este paradigma ha sido ampliamente estudiado por entes internacionales dedicados a la investigación de ciberdelictos, y se ha podido concluir que la prevención es la mejor herramienta con la que cuenta el ámbito represivo cuando de ciberdelictos se habla. Ahora bien, tal y como se adelantó en el comentario sobre los artículos 31 y 32 de este proyecto de Ley, el artículo 36 debe determinar claramente en su redacción que la orden de actuar contra contenidos ilícitos debe derivar de autoridad judicial competente, pues con ello se pretende obtener datos de contenido. Debe tenerse claro que la solicitud de preservación tal y como ocurre actualmente, mediante el Convenio sobre la Ciberdelincuencia o</p>
--	--	--

		<p>Convenio de Budapest, es una medida preventiva que puede y podrán ser requerida tanto por el Ministerio Público como la policía, ello con el fin de que se mantenga su respectiva custodia por parte del proveedor de servicio, hasta contar con la orden jurisdiccional, pues precisamente con la solicitud de preservación se procura minimizar cualquier riesgo de pérdida de dicha prueba. Por otra parte, exigir que la orden judicial se encuentre firmada de forma digital puede implicar un problema, puesto que actualmente en el Poder Judicial no es obligatorio tener dicha herramienta, y son muchas los funcionarios que no cuentan con la misma. En lo atinente a la redacción del artículo 37 mediante el cual se pretende regular las órdenes de entrega de información, debe corregirse cuando se señala “acerca de uno o varios destinatarios concretos del servicio”, porque podría entenderse como datos de abonado o datos de usuario y los datos de tráfico, los cuales, en virtud de que no violentan ningún derecho fundamental, y por ello, no requieren una orden del órgano jurisdiccional, si no que tal y como permite el Convenio de Budapest, al tratarse de información no privada, puede ser solicitada por parte de la Fiscalía y los cuerpos policiales. Señalar que esta información solo puede ser obtenida por</p>
--	--	--

			<p>“órdenes judiciales”, implicaría atrasos significativos. Un caso en que se podría perder la prueba, al regularse que se debe obtener por orden jurisdiccional, sería, por ejemplo, una investigación que se tramite mediante asistencia penal internacional, cuando La Nación a la cual se solicita la cooperación, no haya obtenido los elementos de prueba bajo los mismos presupuestos que se pretenden introducir mediante el presente proyecto de Ley, lo cual representa un alto riesgo en la investigación. Igualmente, no es posible regular que la orden debe ser exclusivamente firmada de forma electrónica por las limitaciones a las cuales ya se hizo referencia. En lo que atañe al artículo 45, al igual que ocurre en los artículos 31 y 32, es necesario variar la redacción de “o cuando una autoridad judicial o policial”, a “órgano judicial o policial”.</p> <p>En lo concerniente al artículo 46, no puede restringirse la comunicación oficiosa de los proveedores de servicio solo en los casos de “delitos graves” donde se puedan prever una amenaza real e inminente para la vida o la seguridad de las personas, pues se están dejando parámetros importantes, que son habitualmente utilizados por otros proveedores de servicio, actualmente cuando se les solicita información o bien éstos la aportan, por</p>
--	--	--	---

		<p>ejemplo, en asuntos relacionados con material de abuso sexual contra menores; o donde exista riesgo para la seguridad de La Nación y terrorismo.</p> <p>Por otra parte, se incluyen en el proyecto de Ley normas que podrían generar problemas en las investigaciones, por interpretaciones o contradicciones con otras normas y/o lagunas legales, en cuanto a las diligencias de investigación en delitos relacionados con los servicios digitales y el comercio electrónico. Sobre este aspecto de forma específica se observaron los artículos 22, 29, 35 y 44.</p> <p>Sobre la seguridad de los medios de pago (artículos 22 y 29 del Proyecto), en criterio de quien suscribe, se debe disponer la obligación de los proveedores de servicio de generar plataformas de pago que soliciten al usuario datos de identificación, puesto que en la práctica se ha detectado que las empresas conservan dicha información (datos de abonado o datos de suscriptor), lo cual representa indicios fehacientes para las investigaciones penales. Además, tal obligación debe de ir acompañada de una disposición expresa en cuanto al tiempo de conservación o almacenamiento de dicha información, la cual se estima no debe ser menor a 6 meses, puesto que partiendo de un parámetro</p>
--	--	--

		<p>objetivo, a modo ejemplo, es suficiente para que el ofendido o persona interesada detecte el hecho delictivo (en caso de que se trate de una defraudación), realice la denuncia ante las autoridad judicial competente y el Ministerio Público ejecute sus primeros actos de investigación.</p> <p>Sobre el artículo 35, con el cual se pretende excluir la obligación general de los proveedores intermediarios para supervisar o de buscar activamente hechos y proteger el cifrado y la privacidad, resulta alarmante que de manera expresa se les exima de responsabilidad, en cuanto al aviso (o denuncia) de posibles hechos que configuren delito, ello podría afectar la labor que se hacen otras entidades internacionales, como por ejemplo, National Center For Missing &amp; Exploited Children (NCMEC), a quien los proveedores reportan situaciones relacionadas a la imágenes de explotación de menores de edad. Por otro lado, en cuanto al mecanismo de notificación y acción que se pretende regular en el artículo 43 del proyecto de Ley, específicamente, en el apartado 4, no es adecuado porque representan un grave peligro de revictimización de la persona ofendida, cuando por ejemplo, se trate de información de abuso sexual contra persona menor de edad, de modo que no es lógico que ese material</p>
--	--	---

			delictivo permanezca accesible en la plataforma del proveedor de servicio hasta que se evalúe el reporte realizado por un tercero. Por lo que se sugiere variar tal condición.
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	DM-COR-CAE-0239-2023	29 de marzo de 2023	<p>ARTÍCULO 7- Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas</p> <p>Consideramos que del texto del artículo no resulta del todo claro si el concepto de “ofertas” se refiere al término definido en los artículos 2, 112 y 113 del Decreto Ejecutivo N. 37899-MEIC “Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N. 7472”, la cual es la normativa vigente en la materia al día de la emisión del presente criterio.</p> <p>En el artículo se hace referencia a que las comunicaciones comerciales, las invitaciones a presentar ofertas y las ofertas efectuadas por medios electrónicos o digitales se regularán, a falta de norma especial, por la ley en discusión y por la normativa vigente en materia de protección al consumidor, ésta última cuando el destinatario sea un consumidor. Sin embargo, se considera que esta referencia podría dotarse de mayor claridad respecto a lo que comprende el término de “oferta para efectos de esta ley”. Tampoco se incluye una definición en el proyecto de ley, lo cual podría ser un área de mejora</p>

		<p>para valoración ARTÍCULO 13- Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información. En este artículo se incluyen una serie de requisitos de información que debe satisfacer el comerciante o prestador. Si bien se comprende la intención de lograr una adecuada identificación, se considera que alguna de esta información podría no existir para empresas constituidas en el extranjero, con lo cual se generaría una barrera de facto para su cumplimiento de la disposición legal. Por lo tanto, se sugiere incluir la siguiente redacción para brindar flexibilidad a la hora de aplicar efectivamente la disposición: “El comerciante o prestador de servicios debe informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando, en la medida de que exista la información, su ubicación geográfica principal, nombre o razón social, cédula jurídica y domicilio social en caso de personas jurídicas, teléfono, correo electrónico y demás puntos de contacto, información adecuada del registro del nombre del dominio para los sitios web que estén promoviendo, o del perfil o canal digital utilizado para las transacciones comerciales con consumidores y cualquier registro del gobierno o información de licencia</p>
--	--	--

		<p>pertinentes.”Alternativamente, se podría autorizar en la ley que vía reglamento se regularán los casos de empresas que no cuenten con alguna de esta información para determinar con cuál se cumpliría el objetivo de “informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad”.</p> <p><b>ARTÍCULO 53- Códigos de conducta</b></p> <p>En esta disposición se instruye a COMEX, entre otras instituciones a impulsar “la elaboración y aplicación de códigos de conducta voluntarios”, por lo que respetuosamente se sugiere vincularlo a las competencias específicas de las instituciones. Por lo tanto, se sugiere la siguiente redacción, ya que este tipo de función debería realizarse en ámbito de las competencias que se asignan a COMEX en su ley de creación, Ley N° 7638 del 30 de octubre de 1996, con el fin de aprovechar la experiencia y conocimiento técnico existente:</p> <p>“El Estado, a través de la coordinación y el asesoramiento del Ministerio Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), del Ministerio de Comercio</p>
--	--	--

			<p>Exterior (Comex) y de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer) en el ámbito de las respectivas competencias asignadas por ley, impulsará la elaboración y aplicación de códigos de conducta voluntarios por parte de los prestadores de servicios de la sociedad de la información, corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores, en las materias reguladas en esta ley. Estas agrupaciones también podrán por iniciativa propia autorregularse y dotarse de códigos de conducta. Los códigos de conducta deberán ser accesibles por vía electrónica.”</p> <p>ARTÍCULO 59- Infracciones graves En esta disposición se plantea lo siguiente “Las infracciones graves se sancionarán con una multa de veinte a cincuenta salarios base y, en caso de personas jurídicas, el monto superior entre cincuenta salarios base y hasta un dos por ciento del volumen de ventas que hubiere reportado durante el periodo fiscal inmediato anterior a la comisión de la infracción.</p> <p>En caso de entidades domiciliadas fuera de Costa Rica que no tengan operación comercial en el país, se utilizará el</p>
--	--	--	--

			<p>volumen de ventas que hubiera reportado en el lugar donde tenga su establecimiento principal.” Se considera que podría crearse, al aplicar la norma, una asimetría entre empresas residentes y no residentes, por lo que se sugiere considerar una forma alternativa con parámetros que tomen en cuenta las diferentes circunstancias, de tal manera que no se incurra en el riesgo de que las empresas extranjeras aleguen un trato discriminatorio o desproporcionado.</p>
MEIC	MEIC-DM-OF-093-202	23 de marzo de 2023	<p>El proyecto establece una serie de competencias y obligaciones para la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), las cuales desnaturalizan su función original de garantizar que las controversias entre consumidores y comerciantes sean resueltas por medio de un órgano imparcial, y separado de toda influencia política. Por eso se constituyó como un ente con máxima desconcentración, lo que obliga a analizar con detalle las atribuciones asignadas a este cuerpo colegiado.</p> <p>2. En el artículo 4 sobre definiciones, los conceptos deberían ser puestos en orden alfabético, para una mayor facilidad.</p>

		<p>3. En el Capítulo II, de las “Comunicaciones, la Contratación y el Comercio Electrónico”, dado que se identifica en el articulado la transcripción de aspectos que ya se encuentran regulados en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, se sugiere que la ley se concentre en la definición de reglas generales, manteniendo la vía reglamentaria para desarrollar lo que indica la ley, además de permitir su ajuste en un tema que cambia rápidamente.</p> <p>4. En cuanto a los artículos 31, 32, 33 y 34, que establecen limitaciones a la responsabilidad, se estima necesario considerar el criterio del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) esta iniciativa.</p> <p>5. En el artículo 41 sobre “Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios”, debe tenerse en cuenta que ya la Ley N° 7472, permite a la Comisión Nacional del Consumidor solicitar en el marco de las relaciones entre consumidor final y comerciante, la información respectiva para el cumplimiento de sus fines.</p> <p>Por su parte, señala la</p>
--	--	--

		<p>propuesta que la CNC puede realizar requerimientos de información razonables, además de no exigir información que resulte desproporcionada, con lo cual, no se tiene certeza a qué se refiere el legislador con el uso de ambos conceptos, pudiendo cualquier interesado invocarlos como mecanismo para evitar cumplir el fin de la norma.</p> <p>6. En el artículo 44, sobre “Motivación de las decisiones de remoción”, se establece la obligación para los prestadores de servicios de alojamiento de datos de informar sobre la remoción de información, obligación no aplicable cuando las restricciones impuestas sobre el contenido o la información del destinatario obedezcan a un uso indebido, abusivo y/o frecuente de los servicios del proveedor, o cuando una autoridad judicial competente ha requerido que no se informe al destinatario. En este caso, no se establece para el primer supuesto, a quien corresponde determinar el uso indebido, potestad que también debería recaer en una autoridad administrativa.</p> <p>7. En el artículo 45 sobre “Notificación de sospechas de delitos”, que dispone que cuando</p>
--	--	--

			<p>el prestador de servicios de alojamiento de datos conozca información sobre la comisión de un delito grave o su eventual realización, conviene valorar por qué calificar el delito como grave por parte del obligado, cuando existe una obligación genérica en el ordenamiento jurídico de denunciar delitos. Por su parte, señala la norma propuesta que el obligado “realizará esfuerzos razonables”, sin especificar a qué se refiere con ello, o simplemente señalar que deberá realizar la comunicación correspondiente.</p> <p>8. En el artículo 46 sobre “Exclusión de Pymes” de las disposiciones adicionales en cuanto a plataformas en línea, que permite que las plataformas no registradas también puedan beneficiarse de dicha exclusión, debiendo para ello la CNC evaluar las peticiones en esa dirección, es necesario revalorar esta atribución con vista en la naturaleza de la CNC, órgano que tiene como responsabilidad tutelar los derechos establecidos en la Ley N°7472 y tramitar las denuncias por sus infracciones. De ahí que la evaluación propuesta para las plataformas en línea debe estar fuera del ámbito de</p>
--	--	--	---

			<p>acción de la CNC.</p> <p>9. Por otro lado, este proyecto se dirige a tipo de relaciones mercantiles, más allá de la relación entre comerciantes, y consumidores, es decir, aplica a relaciones entre comerciantes, entre comerciantes grandes y pequeñas empresas, entre comerciantes e intermediarios; entre plataformas y los diferentes agentes de la cadena comercialización, por lo que resulta inconveniente asignar responsabilidades a la CNC para el cumplimiento de la ley, toda vez que desnaturaliza, como ya se indicó, su fin esencial. En el artículo 50- sobre "Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico", es importante considerar como parte de esa debida diligencia el ofrecimiento de productos seguros a los consumidores y que, en caso de representar un riesgo no previsto, deban cumplir con el procedimiento de retiro de productos según lo regulado por este Ministerio.</p> <p>11. En el artículo 53 sobre "Códigos de conducta", se sugiere cambiar su denominación por "Guías de Buenas Prácticas", toda vez que lo que se busca es que los destinatarios de</p>
--	--	--	--

		<p>la norma adopte buenas prácticas.</p> <p>12. La norma también propone que dichos destinatarios puedan autorregularse por códigos de conducta, accesibles por vía telefónica, disponibilidad que no resulta razonable en un entorno digital. De ahí que se sugiere ponerlos a disposición de los consumidores de modo digital y de consulta accesibles por cualquier persona.</p> <p>13. En el artículo 54 sobre “Competencia para sancionar infracciones de comercio electrónico y consumidor”, se atribuyen nuevas responsabilidades a la CNC. Sin menoscabo a lo ya señalado líneas arriba en cuanto a la necesidad de revalorar tal atribución, dada la naturaleza de este órgano colegiado, es indispensable que toda nueva responsabilidad legal esté acompañada de los recursos que permitan su efectivo cumplimiento, ya que, en el caso particular de la Comisión, la cantidad de denuncias que recibe se han incrementado y ha debido asumir nuevas tareas como las dispuestas en materia de usura, sin contar con recursos adicionales, provocando que hoy se encuentre al límite de sus capacidades. Misma valoración resulta aplicable</p>
--	--	---

			<p>para el artículo 57 (Competencia para sancionar infracciones cometidas por prestadores de servicios intermediarios) y subsiguientes con atribuciones a la CNC.</p> <p>14. En cuanto al artículo 63, que reforma el artículo 48 de la Ley N°. 7472, de modo que uno de los miembros propietarios y suplentes sea un profesional con experiencia y conocimiento académico en derecho digital o informático, una vez más, se reitera la importancia de que la CNC cuente con los recursos para cumplir con su labor, tanto para su órgano decisor como sus unidades técnicas.</p>
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ	MJP-DM-212-2023	San José, 17 de marzo de 2023	El Ministerio de Justicia y Paz no tiene observaciones sobre el mismo en el tanto no incide en la dinámica propia y las funciones de esta cartera ministerial.
MICITT	MICITT-DM-OF-249-2023	28 marzo del 2023	<p>En relación al artículo 1 del proyecto de ley, específicamente sobre el párrafo 10</p> <p>“...Las disposiciones contenidas en esta ley, se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, el régimen jurídico sustantivo de la contratación civil y mercantil, el régimen de tutela de los consumidores y usuarios, el régimen tributario, la propiedad intelectual, la protección de datos personales, las normas referidas a las</p>

		<p>telecomunicaciones, la normativa reguladora de la defensa de la competencia y las regulaciones sobre firma electrónica o digital y documentos electrónicos. ...”</p> <p>Se debe considerar que la ley 8454 Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos no regula firma electrónica, únicamente la firma digital la cual es asociada a la tecnología de PKI (Infraestructura de llave pública), dejando sin regulación el concepto de firma electrónica que es un concepto más amplio, el cual además no se define en la propuesta.</p> <p>Así mismo, sobre el artículo 5 del proyecto de ley, el cual indica lo siguiente: “No se negará validez, fuerza ejecutoria, efectos jurídicos, ni admisibilidad como prueba en procesos judiciales, administrativos o arbitrales, a una declaración, comunicación, documento o a un contrato por la sola razón de que esa declaración, comunicación, documento o contrato conste o se haya emitido en formato electrónico.</p> <p>Cuando la ley requiera que una cierta información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, comunicación electrónica o documento electrónico, si la información que este contiene es accesible en cualquier momento para su ulterior consulta.</p> <p>En aquello no regulado en esta ley sobre documentos</p>
--	--	---

		<p>electrónicos y firmas electrónicas o digitales, se aplicará la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.” Se recomienda que este se debe dividir en dos partes, un tema son la comunicaciones y documentos, que estos no necesariamente deben ir firmados y este tema de reconocimiento ya está regulado en la Ley N°8454 artículos 3 y 4. Por otro lado tenemos el tema de los contratos que en estos casos y por lo que se desprende del texto estamos hablando de contratos que deban constar por escrito y firmados por las partes. En este caso los sujetos de derecho privado pueden establecer la forma de firmarlos no obstante se considera necesario que estos permitan verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico y por supuesto si estamos en presencia de los documentos públicos electrónicos deben necesariamente ser firmados con firma digital certificada, de acuerdo a la Ley N°8454, artículo 9.</p> <p>Además, se adjunta el informe titulado “Análisis del texto sustitutivo al Proyecto de Ley de Gobernanza de los Servicios Digitales y el Comercio Electrónico, Expediente N° 23.184” realizado desde el</p>
--	--	---

			<p>Viceministerio de Telecomunicaciones. Entre las principales recomendaciones que se encuentran en este informe se indican que "El texto sustitutivo al proyecto de ley plantea diversas medidas relacionadas con las competencias del MICITT y que corresponden a los artículos 3, 4, 5, 20, 30, 36 inciso a.5, 53, y 62 de los cuales se presentan recomendaciones al respecto." Así mismo, al este proyecto de ley, establecer nuevas funciones al MICITT "...se debe valorar las implicaciones de éstas en cuanto a la asignación de recursos para su atención." De igual forma, cabe destacar que el informe realiza un profundo análisis y brinda recomendaciones sobre los artículos del proyecto de ley</p>
CÁMARA DE COMERCIO DE COSTA RICA	DE-012-2023	San José, 29 de marzo de 2023	<p>1. Artículo 1 "Objeto, fines y ámbito de aplicación de la ley" El proyecto establece como uno de los propósitos de la ley fijar un marco de transparencia y rendición de cuentas para las plataformas en línea (punto 3). Sin embargo, utilizar la expresión "rendición de cuentas" para plataformas puede dar una idea de responsabilidad gubernamental. En este sentido, sugerimos eliminar la expresión "rendición de cuentas" del art. 1, 3, y modificarlo de la siguiente forma: "3. Establecer un marco de transparencia para</p>

			<p>las plataformas en línea" 2.</p> <p>Artículo 3 "Principios" En el artículo 3 se recomienda adicionar el principio de no sujeción a autorización previa con el fin de reconocer que en derecho privado, se está permitido todo aquel acto comercial que no esté prohibido o limitado por la legislación. De esta manera se recomienda incluir el siguiente texto: "Principio de no sujeción a autorización previa: La prestación de servicios de la sociedad de la información no estará sujeta Asimismo, se propone una cambio a la definición del principio de neutralidad tecnológica eliminando la frase "la presente ley cubre todas las situaciones de hecho en que la información", ya que el comercio en general es dinámico y cambiante, y se debe considerar una ley como un instrumento que no quede en desuso por limitaciones propias del lenguaje, por lo que se recomienda cambiar el texto por el siguiente:</p> <p>"Principio de neutralidad tecnológica: deberá existir igualdad de tratamiento para las tecnologías donde se generan, almacenan o transmiten en forma de mensajes de datos o comunicaciones electrónicas, independientemente de la tecnología o del medio que se haya utilizado." De igual manera, se propone una redacción más precisa del principio de equivalencia</p>
--	--	--	--

		<p>funcional, que sea equivalente a la ya establecida en la Ley de Firma Digital. De esta manera, proponemos se mantenga el siguiente texto: "Principio de equivalencia funcional: Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos y tendrán el mismo valor probatorio."</p> <p>3. Artículo 4 "Definiciones" En el inciso o) del artículo 4 se recomienda incluir un término general de qué es considerado un intermediario, agregando el texto resaltado en negrita: "Servicios de intermediación o intermediarios: Los intermediarios son los que, en relación con un mensaje de datos determinado, actúan por cuenta de otra persona, enviando, recibiendo o archivando mensajes de datos, o prestando algún servicio respecto a éste. Para efectos de esta ley, serán servicios de intermediación o intermediarios, los siguientes". De esta manera de maneja un concepto general y luego el detalle de los tipos de servicios de intermediación, permitiendo incluir cualquier nuevo servicio de intermediación que surja en la dinamicidad del comercio electrónico.</p> <p>En el inciso y) del artículo 4</p>
--	--	---

		<p>se recomienda aclarar que una comunicación comercial electrónica debe ser pagada para ser considerada como tal. De lo contrario, cualquier limitación que se le haga a esta</p> <p>podría limitar con la libertad de expresión, derecho debidamente protegido en el artículo 29 de la Constitución Política de Costa Rica.</p> <p>4. Artículo 24 “Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio El artículo 24 establece que en caso de que no se informe del plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio, se entenderá que el contrato se cumplirá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio. Observación. Consideramos necesario que en el artículo se contemplen la posibilidad de casos de incumplimiento parcial en la prestación del servicio o de casos no imputables al prestador de servicio, por lo que esto debe ser aplicado supletoriamente a lo establecido por el contrato.</p> <p>5. Artículo 41 “Términos y condiciones” El artículo en comento establece requisitos y obligaciones específicas para la definición de términos y condiciones para las plataformas. No obstante, cabe destacar que el establecimiento de estos requisitos no es una práctica que esté mandata por los marcos jurídicos que más han permitido la innovación en el en el surgimiento de modelos de negocio para</p>
--	--	--

		<p>plataformas digitales: la limitación de responsabilidad de intermediarios y establecimiento de puertos seguros, mismos que se abordarán más adelante en la sección correspondiente. La limitación de responsabilidad de intermediarios no especifica ni supedita la protección que otorga, a que las plataformas tengan una obligación de establecer términos y condiciones para la moderación de contenidos. Esta limitación protege a las plataformas de manera anticipada ante cualquier interpretación de responsabilidad por las acciones llevadas a cabo por sus usuarios pudiesen derivar en corresponsabilidad para la plataforma; y por otro lado, protege a la plataforma ante cualquier responsabilidad que pudiese incurrir por la acción de cuidar su espacio por medio de las prácticas de moderación de contenidos. No se especifica que las acciones de moderación que se plasman de manera específica en los Términos y Condiciones (ToS, por sus siglas en inglés) deban ser realizadas y por ende reflejadas en los mismos de una u otra manera. Existe plena libertad fundamentada en la libertad de innovación y de negocio, para que los ToS no sean uniformizados, y esto permite en consecuencia que existan plataformas que tengan diversos niveles de</p>
--	--	--

		<p>moderación proactiva de los contenidos de sus usuarios, lo que permite a su vez diseñar plataformas diversas, con distintos enfoques de negocio y consecuentemente con distintos enfoques para la moderación, lo que permitirá diferenciarse en el mercado y atraer o alejar a los usuarios los mismos para que cada usuario utilice las plataformas de su preferencia. Al igual que las personas en el mundo físico son distintas entre sí, cada plataforma digital tiene su propia naturaleza y enfoque, por lo que es esperable que se comporten diferente, acorde a sus objetivos y modelo de negocio, y por ello sus reglas sean diferentes. También debe haber un límite a la información que las plataformas en línea deben proporcionar públicamente en sus términos y condiciones para evitar riesgos para la seguridad y la protección, ya que los actores malintencionados podrían adaptarse completamente a ellos y eludir esas políticas. Además, más allá de las consideraciones de secreto comercial o industrial, los algoritmos cambian en todo momento y sería insostenible que las plataformas actualicen la información y que los usuarios estén al día con los términos y condiciones. Con respecto a la disponibilidad de los ToS en</p>
--	--	---

		<p>español, si bien muchas plataformas ya cuentan con sus Términos y Condiciones en lenguaje español, la realidad es que habrá muchas que se encuentran al alcance de los costarricenses -dado el alcance global de Internet- que no necesariamente podrán cumplir con esta disposición, porque los productos creados por compañías de tecnología son creados pensando en mercados globales que conforme van evolucionando y llegando a más mercados son paulatinamente localizados. Internet abierto y global permite que cualquier servicio se encuentre materialmente disponible a un click para los internautas ticos, lo que hará materialmente incompatible esta disposición y pondrá en diferencia regulatoria de cumplimiento a la diversidad de plataformas en el mundo. Sugerimos las siguientes modificaciones: "f) Incluirán información sobre las políticas más relevantes, procedimientos, medidas y herramientas que utilice el prestador del servicio intermediario con fines de moderación de contenidos, incluidas las decisiones algorítmicas y la revisión humana, observando secretos comerciales o confidenciales del prestador del servicio intermediario. g) Cualquier cambio significativo en las condiciones contractuales debe ser notificado a los</p>
--	--	--

		<p>destinatarios del servicio junto con una explicación al respecto, siempre y cuando la plataforma haya recopilado los datos de contacto del destinatario. Caso contrario, deberá asegurarse de que los destinatarios del servicio puedan conocer los cambios específicos efectuados y puedan consultarlos en cualquier momento." 6. Artículo 42 "Diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea".</p> <p>El artículo 42 establece actuaciones de las que los prestadores de servicios se deben abstener, incluyendo en el inciso d) el hacer que el procedimiento de finalización o terminación de un servicio sea significativamente más engorroso que la suscripción al mismo. Observación. Consideramos necesario que se defina y delimite de una manera más específica cómo determinar que el proceso sea "significativamente más engorroso", más allá del parámetro de la suscripción.</p> <p>7. Artículo 61 "Prescripción". El artículo 61 establece los plazos de prescripción para las infracciones contempladas en el proyecto, e indica que "cualquier solicitud de información relativa a una posible infracción" configura una interrupción de la prescripción. Observación. Por el tipo de casos que se trata en esta</p>
--	--	---

		<p>materia, estos plazos son excesivos ya que sería sustancialmente difícil para los prestadores de servicios tener las pruebas disponibles para defenderse de un proceso interpuesto tanto tiempo después de los hechos.</p> <p>Además, no queda claro en qué forma "cualquier solicitud de información relativa a una posible infracción" puede ser considerada como una interrupción a la prescripción. En estos términos cualquier solicitud de información realizada unilateralmente por la persona consumidora puede prolongar de manera indefinida la prescripción de las infracciones 8. Artículo 2 "Ámbito de aplicación territorial"</p> <p>El proyecto presenta escenarios que otorgan el alcance extraterritorial de la regulación, haciéndola de aplicación universal, así cualquier proveedor de servicios cuyos servicios estén disponibles en Costa Rica (siendo esto la amplia mayoría del contenido en Internet, siempre que no esté geográficamente restringido para Costa Rica), independientemente de dónde se encuentre, estará cubierto por esta ley.</p> <p>Dado que el ámbito de aplicación del proyecto es extraterritorial, esto plantea problemas de constitucionalidad y respecto de los tratados de inversión, específicamente el Tratado de Libre Comercio entre</p>
--	--	---

		<p>Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA). Esto debido a que el Capítulo 11 de dicho tratado establece la obligación de no adoptar medidas discriminatorias que restrinjan el acceso al mercado y de no requerir presencia local para la prestación de un servicio. Se recomienda eliminar esta disposición del proyecto y así evitar atentar contra el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos.</p> <p>Tema 2: Responsabilidad de los Prestadores de Servicios de Intermediación. Es necesario realizar los ajustes adecuados con relación a la responsabilidad de los intermediarios para estar en línea con las principales regulaciones mundiales como la Sección 230 de la Ley de Decencia en las Comunicaciones, y estándares para la protección de la libertad de expresión, por ejemplo, la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Específicamente en lo que respecta al:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto de ilegalidad: Existen diferentes tipos de contenidos con diferentes niveles de ilegalidad, por lo que es necesario que una autoridad judicial debidamente facultada sea quien determine la ilegalidad del contenido. Esto se fundamenta en estos principios:<ol style="list-style-type: none"><li>(i) La presunción de cobertura ab initio para todo tipo de discurso, incluido el discurso ofensivo,</li></ol></li></ul>
--	--	--

		<p>escandaloso o perturbador. El Artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece que la libertad de expresión puede estar sujeta a ciertas limitaciones y establece el marco general de las condiciones requeridas para que dichas limitaciones sean legítimas. Tales condiciones incluyen que cuando las leyes penales establezcan límites a la libertad de expresión, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que deben satisfacer el principio de estricta legalidad, el cual exige “una definición clara de la conducta imputada, fijando sus elementos y definiendo las conductas que no son punibles o las conductas ilícitas que pueden ser sancionadas con medidas no penales”. (ii) Durante la evaluación de la ilegalidad, es necesario analizar cada parte del contenido individualmente (por ejemplo, siguiendo la prueba de tres partes (legalidad, proporcionalidad y necesidad) como se recomienda en el Plan de Acción de Rabat de la ONU y ampliamente aplicado por la Comisión y la Corte Interamericana de Derechos Humanos), así como otros tribunales internacionales de Derechos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Necesidad de incluir la cláusula del buen samaritano: La cláusula del buen samaritano representa una clave esencial en la</li></ul>
--	--	--

		<p>construcción de un régimen regulatorio de puerto seguro, ya que otorga a los intermediarios la posibilidad de remover de buena fe contenido que consideren objetable, ya sea por su lesividad o por ser contrario a sus términos de servicio. Esta habilitación funciona como un incentivo para los intermediarios a fin de que remuevan contenido cuestionable de sus servicios y, por ende, mantengan un Internet más seguro y sano.</p> <p>Este tipo de regulación ha sido implementada en México en la Ley Federal del Derecho de Autor y en el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (TMEC). Es importante aclarar que, conforme al Plan de Acción de Rabat, la moderación de contenidos, que es fundamental para promover un ecosistema digital seguro y sano, no implica que el intermediario remueva contenido por ser ilegal, sino porque resulta objetable conforme a su propia autorregulación, en sus normas de comunidad. La eliminación de contenido por ser ilegal, como se ha mencionado, únicamente debe proceder cuando un experto en la ley local, que además haga un apropiado balance de derechos fundamentales y principios jurídicos, lo determine; es decir una autoridad judicial competente. Por lo tanto, la Cláusula de Buen Samaritano tiene la intención</p>
--	--	---

			<p>de promover una autorregulación que tenga como consecuencia ese ecosistema digital seguro y sano, que es uno de los objetivos de esta norma.</p> <p>9. Artículo 4 “Definiciones” Se sugiere modificar el Artículo de la siguiente forma: “ARTÍCULO 4 - Definiciones. (...) Contenido ilícito: toda información o actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, que vaya en contra de los términos y condiciones del Prestador de Servicio o haya sido determinada por la autoridad judicial competente como ilícita de acuerdo con los principios de legalidad, proporcionalidad y necesidad. (...)”</p> <p>10. Artículo 33 “Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea” Se recomienda modificar el texto de la siguiente manera: “ARTÍCULO 33- Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea (...) a) no tiene conocimiento efectivo de un contenido ilícito (...)”</p> <p>3. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en almacenar información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable si retira, inhabilita o suspende unilateralmente y de buena fe, el acceso a la publicación, la difusión, comunicación pública y/o la exhibición del material o</p>
--	--	--	--

		<p>contenido, para impedir la violación de las disposiciones legales aplicables o para cumplir las obligaciones derivadas de una relación contractual o jurídica, siempre que tomen medidas razonables para notificar a la persona cuyo material se remueva o inhabilite.</p> <p>4. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que un órgano judicial o una autoridad administrativa competente exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción.”</p> <p>11. Artículo 33 Bis “Limitación de responsabilidad de los servicios intermediarios de la sociedad de la información.”</p> <p>Se recomienda agregar un artículo adicional después del artículo 33, que incluya la redacción de la Sección 230 del Código Federal de Estados Unidos y evite el tratamiento de un servicio intermediario como responsable de la información que usuarios terceros dispongan al hacer uso de dicho servicio, para quedar de la siguiente manera:</p> <p>“ARTÍCULO 33-Bis- “Limitación de responsabilidad de los servicios intermediarios de la sociedad de la información.</p> <p>No se considerará a un servicio intermediario como el proveedor de contenido de información, para determinar la responsabilidad por daños relacionados con la información almacenada,</p>
--	--	---

		<p>procesada, transmitida, distribuida o puesta a disposición por el servicio, excepto en la medida en que el proveedor o usuario, en su totalidad o en parte, haya creado o desarrollado la información.”</p> <p>Tema 3: Comercio Electrónico</p> <p>12. Artículo 15 “Información sobre los bienes y servicios” El requisito de brindar información de manera que garantice que el consumidor tenga "información suficiente para tomar una decisión informada" es un estándar vago y subjetivo. Sería útil proporcionar más especificidad para aclarar qué significarán estos requisitos en la práctica.</p> <p>13. Artículo 20 “Perfeccionamiento del contrato” Requerir el consentimiento expreso para aceptar un contrato sería extremadamente oneroso para el comercio electrónico en general. Además, el uso del consentimiento como se propone no proporciona necesariamente a los interesados una mayor protección con respecto a sus datos personales e incluso puede conducir a un escenario de fatiga del consentimiento. Por ello, recomendamos que pueda ser aplicable el consentimiento tácito u otras bases legales para aceptar el contrato, ya</p>
--	--	---

			<p>que no necesariamente se debe requerir el consentimiento expreso para este fin.</p> <p>Tema 4: Privacidad</p> <p>14. Artículo 29 “Protección de los datos personales”</p> <p>La obligación del comerciante o prestador de servicios de establecer medidas de seguridad que, entre otras cosas, protejan que los datos sean veraces/exactos podría resultar excesiva ya que, si bien los prestadores de servicios deben procurar cumplir con el principio de calidad de los datos, no pueden garantizar en todo momento la veracidad de los mismos, ya que ésta depende de la información facilitada por el interesado.</p> <p>Asimismo, exigir a los vendedores y proveedores de servicios que incluyan en sus contratos privados cláusulas que apunten a la protección de los datos de los consumidores puede representar una intervención excesiva en su autonomía contractual privada. La protección de datos debe buscar el equilibrio entre el adecuado tratamiento de dichos datos y la libre circulación de datos y desarrollo del comercio, evitando la imposición de cargas normativas excesivas o innecesarias.</p> <p>15. Artículo 30 “Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores”</p> <p>Este artículo parece establecer el “opt-in” para</p>
--	--	--	---

		<p>recibir comunicaciones comerciales. Esto implica asunción excesiva de obligaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios y comerciantes, lo que puede entorpecer las operaciones comerciales y desincentivar el comercio, sin que necesariamente se otorgue una mayor protección a los interesados o una mejor experiencia en línea en relación con las comunicaciones comerciales que les puedan ser de utilidad.</p> <p>Lo importante es otorgar al interesado o consumidor el control sobre dicho tratamiento de datos, pero permitiendo la existencia de bases legales de tratamiento aceptadas internacionalmente para garantizar una mejor experiencia como usuario o consumidor. El cumplimiento de estas disposiciones supondría, en la práctica, un freno al comercio y, en última instancia, al crecimiento económico, al limitar la posibilidad de poner en contacto oferta y demanda.</p> <p>En conclusión, el sistema de opt-out basado en el beneficio del cliente tiene el potencial de ofrecer garantías en términos de privacidad, sin sacrificar el flujo de información que permite acceder a mejores productos y servicios. Este es el modelo ya adoptado por varias leyes en la región.</p> <p>16. Terminología de firma electrónica o firma digital</p>
--	--	---

		<p>En consonancia con la Ley de Firma Digital, se recomienda usar una misma terminología en ambas leyes de firma electrónica o firma digital, y no se utilicen los términos de forma indistinta para efectos de precisión y evitar confusiones entre las firmas reconocidas, las firmas digitales escaneadas, las firmas digitales emitidas por tercero y/o programas específicos, etc.</p> <p>Tema 5: Moderación de Contenidos</p> <p>17. Artículo 46 “Notificación de sospechas de delitos”</p> <p>En el artículo 46 se establecen acciones que debe tomar un prestador de servicios en caso de tener conocimiento de la comisión o posible comisión de un delito. Sin embargo, pueden haber muchas formas de tener conocimiento, incluyendo notificación por vías no oficiales o similar. En este sentido, recomendamos incluir al inicio de dicho artículo que dichas obligaciones son aplicables cuando el prestador de servicios tenga “conocimiento real y efectivo” de dichas condiciones.</p> <p>TEMA 6: PUBLICIDAD</p> <p>18. Artículo 52 “Transparencia sobre la publicidad en línea”</p> <p>Requerir que los usuarios reciban “1.d) Información clara, significativa y uniforme sobre los parámetros utilizados para determinar el</p>
--	--	--

		<p>objetivo al que se presenta el anuncio y cómo cambiar esos parámetros” puede hacer que los proveedores tengan que compartir información de propiedad exclusiva, así como secretos comerciales. Recomendamos que esto sea eliminado ya que puede poner en riesgo la viabilidad de las empresas y desincentivar la innovación. Adicionalmente, recomendamos restringir el alcance de la prohibición de uso de datos a menores de edad. Si bien estamos de acuerdo con la importancia de brindar protecciones a los menores, recomendamos reformular el punto 3. de la siguiente manera:</p> <p>“3. Se prohíbe el uso de datos personales de menores de 13 años, sin la debida autorización, para dirigir publicidad personalizada a dichos menores.”</p> <p>19. Artículo 53 “Transparencia de los sistemas de recomendación” El artículo impone una carga excesiva a los proveedores, debido a la necesidad de indicar los parámetros utilizados en sus sistemas de recomendación, de manera que no necesariamente implicará mayores beneficios para los consumidores. No obstante, cabe destacar que muchas de las plataformas, sin embargo, han establecido centros de transparencia que permiten a los usuarios y al público en</p>
--	--	---

			<p>general entender cómo funcionan los algoritmos detrás de los servicios prestados, protegiendo a su vez el secreto industrial.</p> <p>Tema 7: Régimen Sancionatorio</p> <p>Este tipo de sanciones económicas podrían hacer que los proveedores de servicios, consideren a Costa Rica como un mercado poco atractivo debido a la carga regulatoria y económica que impone.</p> <p>20. Artículo 56</p> <p>Se sugiere modificar el texto de la siguiente forma:</p> <p>“ARTÍCULO 56- Infracciones leves</p> <p>Se considerarán infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones previstas en los artículos 12, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 24, 25, y 29.</p> <p>Para las infracciones leves, la Comisión podrá imponer una sanción de apercibimiento al infractor”.</p> <p>21. Artículo 57</p> <p>Se sugiere modificar el texto de la siguiente forma:</p> <p>“ARTÍCULO 57- Infracciones graves</p> <p>Se considerarán infracciones graves los incumplimientos a las obligaciones previstas en los artículos 17, 21, 26, y 27.</p> <p>Las infracciones graves se sancionarán de la siguiente manera: (i) la Comisión, de acuerdo a las particularidades del caso, impondrá una sanción de apercibimiento hacia el prestador; (ii) si transcurridos noventa días desde que la sanción de</p>
--	--	--	---

			<p>apercibimiento haya sido debidamente notificada al prestador, éste sigue incumpliendo, la Comisión impondrá acciones a realizar o a no realizar por el prestador; y (iii) si el prestador no cumple con las acciones a realizar o a no realizar, entonces la Comisión podrá imponer una multa con la multa establecida en el artículo 57, inciso a) de la Ley No. 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor".</p> <p>22. Artículo 59 "Infracciones Leves"</p> <p>Se sugiere modificar el texto de la siguiente forma: "ARTÍCULO 59- Infracciones leves. Serán infracciones leves del Capítulo III de la presente ley: (...) i) No comunicar una sospecha de delito grave que implique una amenaza real e inminente para la vida o la seguridad de las personas, en los términos del artículo 46 (...)</p> <p>En casos de infracciones leves, la Comisión podrá imponer una sanción de advertencia al infractor".</p> <p>23. Artículo 60 "Infracciones Graves"</p> <p>Las empresas domiciliadas fuera de Costa Rica no deben tener un trato distinto al de las empresas domiciliadas en Costa Rica. De igual forma, la mayoría de empresas que tienen su domicilio fuera de Costa Rica lo tienen en países con territorios y</p>
--	--	--	---

			<p>economías considerablemente más grandes que Costa Rica. En este sentido, imponer a estas empresas una sanción de hasta un 2% de “el volumen de ventas que hubiera reportado en el lugar donde tenga su establecimiento principal” resulta desproporcionado e irracional. Esta desproporción sin duda podría ser considerado como inconstitucional. Con base en lo anterior, se sugiere modificar el texto de la siguiente forma:</p> <p>“ARTÍCULO 60- Infracciones graves</p> <p>Serán infracciones graves al capítulo III de esta ley, las siguientes:</p> <p>a) Incumplir o cumplir defectuosa o tardíamente las órdenes de actuación previstas en el artículo 36. (...) Las infracciones graves serán sancionadas de la siguiente manera: (i) La Comisión Nacional del Consumidor, según las particularidades del caso, impondrá una sanción de apercibimiento hacia el prestador; (ii) si transcurridos noventa días después haberse notificado la sanción de apercibimiento al prestador, el prestador sigue incumpliendo, la Comisión Nacional del Consumidor impondrá conductas de hacer o no hacer hacia el prestador; y (iii) si el prestador no cumple con las conductas de hacer o no hacer hacia el prestador,</p>
--	--	--	---

		<p>entonces la Comisión Nacional del Consumidor podrá imponer una multa de veinte a cincuenta salarios base."</p> <p>24. Artículo 6 "Tiempo y lugar de envío y recepción de las comunicaciones electrónicas La redacción propuesta puede prestarse a interpretaciones probatorias. Para efectos de claridad se recomienda mantener uno de los dos supuestos, ya que entran en discusión de cuándo una declaración debe o no salir de un sistema de información. Asimismo, podría cuestionarse cómo se determina el momento en el que el destinatario tiene conocimiento para efectos probatorios del perfeccionamiento del contrato. Por lo anterior, se recomienda la eliminación del siguiente texto "La comunicación electrónica se tendrá por recibida en otra dirección electrónica del destinatario en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en esa dirección y en el momento en que el destinatario tenga conocimiento de que esa comunicación ha sido enviada a dicha dirección"</p>
--	--	---

Es menester indicar que, en la mayoría de los casos, las observaciones de las consultas anteriores fueron incorporadas a las mociones que se presentaron para modificar el texto dictaminado.

#### V. Audiencias recibidas:

Se hace constar que sobre este proyecto de ley Expediente 23.184, "GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y EL COMERCIO

ELECTRÓNICO” se realizó una audiencia según moción aprobada en acta de la sesión Ordinaria N° 24, del 02 de marzo del 2023, para convocar a la señora Vilma Sánchez del Castillo, Experta en derecho uniforme del comercio internacional, derecho comunitario, comercio electrónico y Letrada de la Sala Constitucional. La cual se llevó a cabo el día 16 de marzo del 2023, y que se resume a continuación, únicamente las intervenciones de la experta:

*“Yo soy doctora en Derecho Privado de la Empresa, con énfasis en Derecho del Comercio Electrónico, por la Universidades Carlos III de Madrid. Desde el inicio de mi vida académica -por decirlo así- tuve un contacto muy cercano con el Derecho Uniforme del Comercio Internacional, que esta es una disciplina un poco diferente a lo que es el Derecho Internacional Privado, ya les voy a explicar por qué, el Derecho Comunitario y el Comercio Electrónico en general. Esto provocó que, desde hace muchos años, introdujera también a la corriente legislativa, dos proyectos de ley sobre servicios de la Sociedad y Comercio Electrónico: El primero fue el N° 19012, que fue en el año 2013 y; el segundo, el N°22183, en el año 2017.*

*Estas dos iniciativas parlamentarias se basaron en lo que siempre consideré, debía de contener una Ley de Comercio Electrónico; es decir; el Derecho Uniforme del Comercio Internacional, el Derecho Comunitario y – digamos- la perspectiva de la legislación española también en esta materia.*

*En los días que vivimos, este tipo de normativas al ser transfronterizas, van a generar que se mezclen con las normas de otros países. Entonces, lo que pretende el Derecho Uniforme es que las normas de todo el mundo se armonicen, sean uniformes y de ahí que el derecho al comercio electrónico sea una norma uniforme.*

*Ahora; en el Derecho Comunitario... me imagino que ustedes han visto todo el reconocimiento que ha tenido el reglamento general de protección de datos de carácter personal comunitario y como ha irradiado en todo el mundo. Bueno, esto es lo que pasa con la norma comunitaria. Este tipo de derecho, se ha regulado tanto a nivel internacional como a nivel comunitario, desde mediados de los años noventa. Bueno, el día de hoy nosotros en Costa Rica no contamos con una norma marco en materia de comercio electrónico, que es una normativa muy requerida a nivel internacional, no solo para nosotros los costarricenses, sino porque esto va a depender mucho la inserción de Costa Rica en el mercado internacional.*

*En los proyectos de leyes anteriores, N°21183 y en N°19012, se incorporó el derecho uniforme en sus primeros artículos, el derecho comunitario y;*

*afortunadamente, en este proyecto de ley que tienen ustedes en estudio, en este caso el texto sustitutivo, también se hizo, está partiendo de esas premisas.*

*Ya prácticamente en todo el mundo, este tipo de normativa es añeja, es vieja, ya ha sido muy tratada y; desafortunadamente, en nuestro país -no sé lo que ha pasado- que estas otras dos iniciativas anteriores -como les comentaba- fueron archivadas.*

*Entonces, este -creo- que es un gran paso para nuestro país, de llegarse a aprobar este tipo de normativa.*

*Hay ciertas cosas que hay que tener muy presentes en esta materia: Primero. El comercio electrónico y los servicios de la sociedad de la información van más allá de comprar y vender en línea, que esto ha sido una discusión que en muchos foros, a veces, los doctrinarios o los académicos o; incluso, en la práctica se confunde.*

*Entonces, una norma sobre comercio electrónico no tiene que regular solamente la contratación de bienes y servicios o contenidos digitales, sino que tiene que ser mucho más amplia.*

*Estamos hablando; por ejemplo, este proyecto de ley -muy bien lo dice- sobre motores de búsqueda, sobre sistema de acceso; es decir, existen otros muchos servicios de la sociedad de la información que no solamente tienen que ir a hablar de lo que es la contratación electrónica, que es un servicio más de la sociedad de la información.*

*Otra cosa que hay que tener presente, es que este tipo de normas no puede ir dirigido solamente en regular las relaciones entre empresario y consumidor, que es lo que ha sucedido muchas veces. Se piensa que el comercio electrónico solamente debe tener normativa propia para defender al consumidor y no es así.*

*El comercio electrónico que se gesta en el mundo, el más grande, el que tiene mayores transacciones económicas es; precisamente, es el que se da entre empresarios y consumidores.*

*Ahora bien, me voy a remontar un poco, al Derecho Comunitario. Con la pandemia, las normas comunitarias en esta materia explotaron. Nosotros veníamos con una regulación, desde inicios del año 2000, con la Directiva 2000/31, que fue la primera que vino a regular el comercio electrónico en la Unión Europea, que prácticamente pasó vigente y sigue vigente hasta ahora, ahí vemos como está bien redactada.*

*Pero, para el año 2020, con la pandemia, el legislador comunitario se empezó a cuestionar si esta norma era suficiente, porque esta norma es una norma marco, que viene a regular lo básico que debe de tener una normativa, sobre Comercio electrónico. Pero, entonces, vienen a aparecer o entrar en escena, ciertas situaciones con las grandes plataformas, que son la GAFA; por ejemplo: Google, Amazon, Facebook; entre otras.*

*Estas grandes plataformas, han tenido un poderío tan grande que el legislador comunitario vio la necesidad, a partir del año 2020, de hacer propuestas para regular tanto en materia de competencia, como en materia de responsabilidad. Estas dos normas, ya son reglamentos comunitarios; es decir, son viables y son leyes para todos los países de la Unión Europea y; precisamente, este proyecto de ley parte también de esas consideraciones. Les voy a decir un poquito lo que vi, me parece que como todo siempre es mejorable, siempre es perfectible, creo que Costa Rica ya está en un momento estamos tarde, pero todavía es tiempo de tener una buena normativa. Yo siempre quise que nuestro país fuera un referente a nivel regional, a nivel internacional en esta materia, no lo logré; en su momento, ahora estoy aquí. Me siento muy honrada porque esto fue como un hijo para mí y yo espero que en esta legislatura podamos tener esta normativa.*

*Aquí; por ejemplo, tengo varias observaciones, como les digo el texto es perfectible, si hay que arreglarle cosas. Por ejemplo; es una materia muy técnica, es una materia que parte de la nomenclatura de definiciones que nosotros como costarricenses no podemos venir a inventar hoy ¿Por qué? Porque estas definiciones ya están en el ámbito internacional, desde mediados de los años noventa, con la ley modelo de comercio electrónico, desde año 2001, con la Directiva sobre Comercio Electrónico 2000/31, desde el año 2022, con estos reglamentos; incluso, ya hay normas a nivel comunitario que proponen regular la inteligencia artificial, que ya eso es otra norma que tal vez en algún momento también podamos conocer.*

*Como les decía, bueno, en materia de definiciones yo agregaría ciertos artículos. Esta norma, este proyecto de ley N°23.184, partió del proyecto de ley que yo presenté, el N° 21.183 y lo conjugó con el reglamento aprobado en la Unión Europea, que es la ley de servicios digitales del año 2022.*

*Sin embargo, hizo ciertas transposiciones o ciertos agregados que me parece -tal vez- -si ustedes me lo permiten- creo que sería bueno alterar un poco el orden. Yo soy una persona que me gusta llevar un cierto orden: por ejemplo; el ámbito de aplicación, el objeto de la ley es sumamente importante. Las definiciones, agregaría; por ejemplo, un articulito sobre interpretación.*

*¿Qué es lo que pasa con el Derecho Uniforme? No es solo que las normas se armonicen, o se uniformen a nivel internacional, es que su interpretación también sea uniforme y eso es algo que ha logrado el legislador comunitario, y si ustedes se fijan en la Unión Europea el comercio electrónico fluye como el agua ¿Por qué? Porque no hay ningún tipo de problema, está todo muy previsible. Y eso es lo que pasa con el Derecho Uniforme, que por eso les dije que me iba a referir y después un poquito a lo que es el Derecho Internacional Privado.*

*Al Derecho Uniforme, decirle usted, usted tiene esta norma, esta es la norma en la que usted se va a basar, usted tiene certeza, usted tiene previsibilidad; entonces, usted sabe cómo actuar, a dónde se desenvuelve y hasta dónde puede llegar.*

*En cambio, si usted tiene un vacío normativo, que es lo que tenemos en nuestro país con normas que se contienen en el Código Civil, en el Código de Comercio de los años, finales de 1800, de mediados de los años sesenta, con una Ley 7472, que viene a tutelar el comercio electrónico en un Capítulo 10 de un reglamento, eso no es suficiente para nuestro país.*

*En este punto; por ejemplo ¿Qué es lo que sucede? El Derecho Internacional Privado, lo que nos viene a dar es una norma de conflicto; es decir; ya surgió un conflicto, ¿y por qué surgió un conflicto? Porque no hay normativa específica, que es lo que se pretende lograr con este proyecto de ley.*

*Entonces, simplemente nos viene a decir: bueno este conflicto suyo, se va a resolver con esta ley, por la aplicación de la norma de conflicto y el que va hacer competente es este juzgador o es este árbitro. Entonces, eso es precisamente lo que se quiere evitar, por eso yo agregaría un artículo sobre la interpretación.*

*La interpretación debe ser uniforme, hay sobrada doctrina, hay sobrada jurisprudencia a nivel internacional, a nivel de la Unión Europea, incluso a nivel Latinoamericano, por eso les digo que nosotros los costarricenses, somos los que nos hemos quedado más atrás en estas materias.*

*Por ejemplo, viene una definición de Comercio Electrónico, ese es en el artículo... les estoy dando un ejemplo, porque en quince minutos no da tiempo, comprenderán ustedes que es una materia densa, es una materia compleja; pero por ejemplo dice: Comercio Electrónico, transacciones comerciales de bienes o servicios, cuya negociación y celebración se haya efectuado a distancia y a través de medios electrónicos. Volvemos a caer,*

*en el sesgo de que el comercio electrónico es solo comprar y vender en línea y no es así.*

*Incluso, a nivel comunitario, también hay dos directivas, la siete setenta, dos mil diecisiete y la siete setenta y uno de 2017, que también vienen a completar este ámbito y regulan lo que es la compra venta de bienes y servicios y la compra de servicios digitales, que también son diferentes.*

*Por eso les digo; yo completaría un poco en el acápite de definiciones, corregiría ciertos puntos, otros están muy bien, fueron tomados del proyecto de ley N° 21.183 y del reglamento aprobado en 2022, de ley de servicios digitales, pero; por ejemplo, habría que incorporar otras definiciones como: motor de busca en línea, proveedor de servicios de intermediación en línea, proveedor de servicios de motores de búsqueda.*

*Agregaría, una definición sobre electrificación. No sé si ustedes están un poco familiarizados, con la ley de cambio de pagaré electrónicos, esta normativa se basó en el Derecho Uniforme, en este caso fue la ley modelo de documentos electrónicos transmisibles, también de la Uncitral y en ella se incorpora esta noción de electrificación. Fuimos el primer país en el mundo en incorporar esta nomenclatura, ella fue acuñada por el doctor Rafael Iyascas Ortiz que fue mi Director de Tesis, mi profesor, y él fue; precisamente, el creador, del Derecho Uniforme y del Comercio Electrónico y de toda su doctrina, a nivel internacional. Entonces, por ejemplo, agregaría eso.*

*En el capítulo dos, ustedes ven que hay temas de responsabilidad, hay temas de contratación de lo que es la etapa precontractual, contractual y postcontractual del contrato.*

*Hay otros temas, que son otros acápites, que tienen que ver con la información, por ejemplo. Entonces siento que eso tal vez el momento de transponer ambas normativas, se desordena un poquito, viene la esencia, pero, tal vez yo le cambiaría un poquito el orden.*

*Algo que me preocupó mucho, fue; por ejemplo, el artículo 20, donde tenemos el perfeccionamiento del contrato. Efectivamente, nosotros como país muchas veces o algún vacío que tenemos, es ¿Cómo se perfecciona un contrato electrónico? Que un contrato electrónico siempre va hacer en que la oferta y la aceptación se den por medios electrónicos.*

*¿Pero en qué momento se perfecciona el contrato?*

*En mi proyecto de ley, en el N°21183 viene un artículo un poco más preciso, pero en este 20, de esta iniciativa, me preocupa que hablan de firma digital,*

*o firma digital certificada. El texto y la redacción de la ley de firma digital costarricense siempre la he criticado, porque no está bien técnicamente; de manera que, lo que es la nomenclatura de firma digital, muchas veces se confunde con lo que es firma electrónica avanzada y para tener una firma electrónica avanzada tenemos que tener tal vez una doble clave, la pública y la privada. Entonces, ya vemos, que esto es complicado.*

*En un comercio internacional si usted limita a los contratantes de un contrato electrónico, a que la aceptación tenga que darse con un documento electrónico, con un mensaje de datos, que contenga una afirma digital, estaríamos coartando el comercio electrónico en Costa Rica. Entonces, esto se dificultaría aún más.*

*Lo que tenemos que hacer con este tipo de iniciativa, es abrir, es dar esa apertura, esa reactivación económica, que también tanto necesitan los costarricenses.*

*Por ejemplo; les decía, la normativa sobre firma digital hace una definición de firma digital que no sabemos si es lo que es una firma electrónica, en sí, o una firma electrónica sencilla, avanzada, o una firma electrónica certificada o cualificada, como ya ahora se habla en el entorno comunitario. Esto nos somete a error y a confusiones.*

*Pero este artículo 20, si está redactado de esta forma y al existir esa disyuntiva o esa mala técnica jurídica dentro de la ley de firma digital nos puede traer errores y nos puede complicar mucho lo que es el perfeccionamiento de un contrato electrónico.*

*Asimismo, tal vez en algún momento también, lo expuse, la Ley General de Telecomunicaciones aborda ciertos temas propios de esta disciplina; por ejemplo, habla de convergencia, se habla de otros asuntos y en su artículo 44 habla de comunicaciones o publicidad no solicitada. En ese punto, esa ley es una transposición básicamente, de la Directiva 2002/58, también del entorno comunitario, que habla sobre comunicaciones electrónicas y privacidad. Lo que vienen hacer es copiar los artículos de esa norma; de manera que, la Ley General de Telecomunicaciones, se le traslada a la Sutel una actividad que es más propia de la Comisión Nacional del Consumidor, que es el tema de las comunicaciones comerciales no solicitadas.*

*Eso es un punto que, en mi criterio, debería de eliminarse de esa normativa y dejarse totalmente de lado de lo que ya es la parte comercial, porque eso no tiene nada que ver con materia de telecomunicaciones y eso a veces confunde un poco el tema, porque las líneas a veces, o las fronteras son*

*muy difusas, muy delgadas. Entonces podría aprovecharse, tal vez cambiarse eso, podría cambiarse también o arreglarse la ley de firma digital.*

*Vean que ahora en el entorno comunitario, también ellos están abogando por una identidad digital electrónica, a nivel comunitario. En el año 1999, surge la primera Directiva sobre firma electrónica en Europa. Desde el año 2001 tenemos la ley modelo sobre firma electrónica.*

*En Costa Rica, si avanzamos muy rápido en el año 2007, tuvimos nuestra ley sobre firma digital. El problema es que no se ajustó a estos parámetros y a esta técnica jurídica tan necesaria y que ahora ha evolucionado tanto que, desde el año 2014, la Unión Europea tiene en un reglamento sobre identidad; prácticamente, que es el Idash y que viene a reforma mucho lo que es la firma electrónica.*

*Yo creo que estos son espacios muy importantes y si ustedes afortunadamente tienen en sus manos esta normativa podrían también aprovechar para ir reformando ese o creando esas otras iniciativas que nosotros necesitamos.*

*De otra parte, me llama mucho la atención, que como les digo esta norma se basa en el Reglamento, entonces habla de un régimen jurídico de los servicios intermediarios de la sociedad de la información y de ahí en adelante ¿Cuáles son los servicios intermediarios? El alojamiento de datos, todos esos que ellos ya tienen a definir, aquí falta los motores de búsqueda.*

*Sin embargo, tenemos los otros prestadores de servicios de la sociedad de la información que nos son intermediarios, que es el prestador de servicios, que compra que vende en línea; por ejemplo; ahí si entramos en materia de contratación electrónica. Entonces, se necesita un régimen general de responsabilidad para ellos.*

*Me parece que en una ley o en este tipo de normas, lo que abunda no daña, más bien nos viene a dar esa certeza, esa seguridad. Sí creo que hay temas, que son más de reglamento, que pueden irse un poco al reglamento, dejando en claro que el reglamento o la reforma del reglamento, de la Ley 7472, en su capítulo 10, no es suficiente, no está tampoco tan amoldada a la técnica jurídica, que como ustedes ven ya esta tan avanzada en el mundo.*

*Bueno, creo que eso era a grosso modo, lo que quería decirles. Como les digo son muchas cosas, detallitos, verdad, a veces se usa una palabra y el solo usar una palabra viene a cambiar todo el escenario; entonces, hay que cuidar esa forma de redacción. En este caso, como les adelanto un poquito ese tipo de normativas son normas marco. Al ser una norma marco, ella lo*

*que le va a dar a usted son las pautas a seguir en el caso de una negociación o de una prestación de un servicio de la sociedad de la información, o el comercio electrónico, que incluya; por ejemplo, el acceso a la información en línea, lo que es la publicidad por internet lo que son las comunicaciones comerciales electrónicas, la contratación electrónica, todos estos servicios de alojamiento de datos, de la memoria a Cacheo, memoria Tapón, como también se le ha dicho. Lo que viene a dar esa certeza, lo que viene a dar es seguridad.*

*Este tipo de normas tienen que ser amplias. Hay una serie de principios del Derecho Uniforme del Comercio Internacional, que son la equivalencia funcional en la alterabilidad al derecho preexistente, la neutralidad tecnológica que esto es muy importante en este ámbito, la buena fe y la visa expansiva.*

*Como son normas amplias, van a ser dirigidas a todos los actores o a todos los personeros, o empresas, o usuarios, que se desenvuelven en los entornos digitales y que presten o que sean destinatarios de un servicio de la sociedad de la información.*

*Aquí quedan incluidas las Pymes. Siempre cuando hay certeza, cuando hay seguridad jurídica, en un ordenamiento jurídico el despliegue de este tipo de negocios, este mercado, porque estamos hablando de un mercado electrónico, una plataforma, como ya se entiende ahora; Incluso ahora de habla de la economía de las plataformas, viene a clarificar el punto de actuación, incluso a tutelar derechos y deberes. Porque; por ejemplo; si un usuario profesional, que esa es una nomenclatura que usa este reglamento de la Unión Europea, si un usuario profesional, es decir: Vilma Sánchez quiere vender a través de Ebay o quiere vender a través de Amazon un producto mío, o yo quiero ingresar a ese mercado con un producto mío y soy una pequeña productora, si Costa Rica tuviera normativa de este tipo, también vendría a tutelarse a esa parte; que, aunque viene a hacer las veces de un empresario, por eso les digo, que en esta nueva economía también surgen actores sofisticados, ya no estamos hablando del puro y duro consumidor empresario, vienen otras partes, que también parecen que son empresarios, pero son muy débiles, ni siquiera es una pyme. Entonces, vendría a tutelar también la actuación de estos actores. Eso sí habría que completar más el proyecto de ley*

*Pero, esto es lo que está sucediendo en el mundo y lo interesante del derecho comunitario es que irradia y no solamente se aplica a la Unión Europea. Todas estas normativas, que se han dado en los últimos tiempos en la Unión Europea, tienen una cláusula que dice: Que esa norma, con las sanciones, que no son las sanciones que tenemos nosotros acá, son*

*sanciones multimillonarias, van a tener efectos y se van aplicar para las personas... un prestador de servicios, establecido en Costa Rica, que brinde servicios en el espacio comunitario a un usuario o a un consumidor en ese espacio, va a hacer sujeto de esa normativa.*

*El tema de la publicidad por Internet o comunicaciones comerciales electrónicas, como también lo llama el espacio comunitario, viene regulado desde la Directiva 2000/31, ahí no se hace de una forma tan específica, como lo que sería la publicidad dirigida a menores, pero ellos desde aquel momento siempre han estatuido que tanto la publicidad como la oferta de contrato, tiene que ir previamente identificada de la forma que sea, antes era tal vez por correo electrónico u otras cuestiones más sencillas, ahora es más sofisticado. Pero toda esta publicidad a la que tenemos acceso; por ejemplo, nosotros vía Instagram, vía Facebook debería decirse; bueno esto es publicidad y es publicidad pagada. Eso tiene que estatuirse.*

*Ahora, una falencia que tiene el ordenamiento jurídico costarricense es que nosotros no contamos con una Ley General de Publicidad, como si tienen otros países. ¿Entonces qué ha pasado? Este tipo de situaciones se ha regulado en la Ley 7472, la materia publicitaria.*

*No veo yo, ningún problema que se incluya una norma específica para la publicidad de menores en estas instancias, máxime que, y perdóneme que me refiera tanto a la Unión Europea, pero la Unión Europea es la que le está liderando a nivel mundial en estas materias, tan es así que Estados Unidos y China se han rendido ante ellos.*

*Entonces, pues nosotros; evidentemente, también deberíamos de hacerlo y es una norma muy pensada, son normas muy sofisticadas en la que han actuado muchos actores y muchos expertos en la materia.*

*Como le insisto, ningún problema en que se agregue un artículo. Esto podría incluso ser ampliado vía reglamento o incluso... a mí no me gusta mucho el exceso de normas, porque siento que a veces y es una falencia que si tiene la norma comunitaria que tienen muchísimas normas, ellos todo lo regulan. Pero, por ejemplo; nosotros no tenemos una normativa que hable sobre condiciones generales de la contratación, eso se toca muy sutilmente en la Ley 7472, se toca sutilmente en normativa Código Civil, Código de Comercio, pero y en este proyecto de ley en este texto sustitutivo, no vienen las condiciones generales de la contratación.*

*Imagínese, que en la Unión Europea y en España, hay leyes sobre condiciones generales de la contratación completas y esto es un espacio también muy importante que debería de introducirse acá. Pero el tema de la publicidad, perfectamente puede manejarse aquí y ahora vemos... uno de*

*los principios que no está escrito en ningún libro, pero lo acuñó el doctor Rafael Iyacas Ortiz, es este de la visa expansiva. Precisamente, la visa expansiva, es la que nos viene a decir que esta electrificación, este mundo electrónico, no solo invade el tema privado, invade todas las materias: el Derecho Laboral, el Derecho Administrativo, el Derecho Constitucional, ya hay cartas de derechos humanos digitales en la Unión Europea, la tiene Australia, la tienen varios países del mundo, porque sí... y algo que me gustó mucho que usted dijo, es que cambian las reglas. Hay un principio que, como les digo, esto es de mediados de los años noventa y vea que norma más sabia, más inteligente, que sigue vigente y se sigue utilizando, que es la neutralidad tecnológica.*

*Esto quiere decir que los instrumentos normativos tienen que redactarse de tal forma que vayan a incluir la tecnología pasada, presente, como la futura; es decir, no podemos encasillar en una u otra tecnología, ¿esto es para qué? Para que la ley tenga permanencia en el tiempo, porque precisamente, esto es lo que sucede, esto no es nada estático esto es un derecho sumamente vivo. La tecnología, siempre lo he dicho desde el inicio, va más rápido que el derecho, nosotros como abogados tenemos que plegarnos a la tecnología y tenemos que decir: bueno, hay que regular tal o cual situación. O sea, existen varias teorías al respecto, unas que dicen: no con la normativa que tenemos es suficiente, no es suficiente, hay que crear nuevas normas.*

*Ahora, este tipo de norma; por ejemplo, esta de comercio electrónico no es que se va a aplicar al campo del Derecho Laboral, pero sí hay alguna norma o algún vacío en esa normativa, usted perfectamente puede dirigirse y decir: bueno, aquí tenemos la equivalencia funcional, tenemos el término de electronificación, tenemos tal o cual situación que puede ser perfectamente amoldable a esa materia laboral.*

*Incluso, el Derecho Uniforme del Comercio Internacional, si gustan ustedes pueden leer la ley modelo de firma electrónica, la ley modelo de firma digital eso es Slow flow. Incluso, algo que nos le dije, es que toda la normativa comunitaria y toda esta normativa internacional tiene un preámbulo, ellos hacen considerandos, en estos considerandos explican cuál va hacer el contenido de la ley, ellos un poco le dicen a usted como de interpretar esa normativa, para mí eso es vital en una ley, porque marca el ámbito de acción, el objeto y el ámbito de aplicación de esa normativa hasta donde va o puede llegar.*

*Pero como le digo, no estamos solos, nosotros podemos acudir a esos instrumentos internacionales, como Slowflow, aunque la ley no lo diga, ya el derecho penal; por ejemplo, es materia odiosa, ahí podemos utilizar este tipo*

*de normativa para el momento de interpretar por ejemplo una comunicación electrónica, si no está definido, pero por ser un delito, por ser materia sancionatoria, no podemos irnos más allá. Pero este otro tipo de materia, si da esa permisión y al estar una norma de este tipo con estas definiciones, esas definiciones se pueden trasladar también a otros cuerpos normativos, verdad, Primero, muchísimas gracias de verdad. Como académica, estudiosa de esta materia que es apasionante y que es tan importante cuando uno ve en el mundo como camina la economía, como caminan los mercados internacionales, dar este granito de arena que les puede estar brindando esta información, estos conocimientos.*

*Me alegra mucho, los felicito a doña Kattia y a los diputados que también propusieron este proyecto de ley. Es una iniciativa vital, necesaria, urgente, era para hace muchos años.*

*La ventaja de no haberla hecho, la única que ventaja, digamos, que veo de no haberla promulgado hace muchos años es que es una norma que también ha cambiado y que ha ido mejorando con el tiempo; entonces podemos incluir dentro de esta futura ley, verdad, las nuevas previsiones que se han ido tomando, porque muchas veces se dicta una norma, pero hasta que usted la ve funcionando en la práctica dice: bueno, sirvió o no sirvió, no sirvió, tal vez haya que reformarla o hay que derogarla o hay que dictar otra diferente.*

*Entonces, este es un camino en el que estamos todos aprendiendo, verdad, pero a veces los abogados tenemos que ser conscientes de esto y por eso existen estas reglas, del derecho uniforme que hay que seguir. Y, ojalá que llegue a buen puerto y que las otras iniciativas pues también sigan caminando en lo que les pueda colaborar, verdad, este es mi ámbito de experticia, también en lo que son criptoactivos digitales, que esta es una norma que también viene o proviene del derecho comunitario, para mí es un placer de verdad”.*

## VI. Conclusiones:

Con este proyecto se busca llenar un vacío en la Legislación Costarricense, regulando dos temas principales: Los servicios de la sociedad de la información y, los servicios intermediarios, así como las obligaciones de interés público que deben cumplir los prestadores de estos servicios, y su régimen de responsabilidad como intermediarios de la información que circula por sus redes o plataformas.

Por otra parte, incluye el comercio electrónico como manifestación de dichos servicios, las reglas que regirán las transacciones comerciales de compra y venta de bienes o servicios a través de medios electrónicos, las comunicaciones y la contratación electrónica.

Esta regulación del comercio electrónico y los servicios de la sociedad de la información, está inspirada en la “Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo Relativo a un Mercado Único de Servicios Digitales de 2020” (“Digital Services Act”, como se le denomina en inglés).

Por lo que se torna fundamental no solo fomentar la innovación, el crecimiento y la competitividad en el mercado digital mediante reglas claras que brinden seguridad jurídica al comercio electrónico, a los contratos celebrados por medios electrónicos, donde se proteja a los consumidores, sus derechos en línea y donde medie un marco de transparencia para las plataformas en línea.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

**GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES  
Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1- Objeto, fines y ámbito de aplicación

1. El objeto de la presente ley es la regulación de los servicios de la sociedad de la información, el intercambio electrónico de bienes, servicios y contenidos gestados por vía electrónica, lo concerniente a las obligaciones, responsabilidad y derechos de sus actores, principalmente, de los prestadores de servicios de intermediación en línea.

2. Proteger de manera efectiva a los consumidores, garantizar sus derechos fundamentales frente a los servicios digitales de la sociedad de la información, e incrementar sus posibilidades de decisión y autonomía en el entorno en línea.

3. Establecer un marco de transparencia para las plataformas en línea.

El ámbito de aplicación material de la presente ley abarca las siguientes actividades:

- a. Los servicios de la sociedad de la información y, en especial, los servicios intermediarios, así como las obligaciones de interés público y transparencia que deben cumplir los prestadores de estos servicios, y su régimen de responsabilidad como intermediarios de la información que circula por sus redes o plataformas; y
- b. El comercio electrónico como manifestación de dichos servicios, es decir, las transacciones comerciales de compra y venta de bienes o servicios a través de medios electrónicos, así como las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general.

La presente ley será de aplicación a cualquier persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que preste los servicios o realice las actividades descritas anteriormente. En el caso de entidades o empresas públicas, la ley será de aplicación en el tanto la actividad y/o servicios regulados en esta ley los ejerzan en su capacidad de derecho privado.

La presente ley no será de aplicación a la contratación pública, la cual se regirá por lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública, N° 9986. No obstante, el capítulo II de la presente ley podrá ser de aplicación supletoria a la contratación pública cuando exista vacío o laguna en aquella ley para regular algún supuesto o formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual, siempre que dicho capítulo sea compatible con la naturaleza pública de la contratación.

Las disposiciones contenidas en esta ley, se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, el régimen jurídico sustantivo de la contratación civil y mercantil, el régimen de tutela de los consumidores y usuarios, el régimen tributario, la propiedad intelectual, la protección de datos personales, las normas referidas a las telecomunicaciones, la normativa reguladora de la defensa de la competencia y las regulaciones sobre firma electrónica o digital y documentos electrónicos.

Los prestadores de servicios y comerciantes a quienes les sea de aplicación esta ley estarán sujetos a las demás disposiciones del ordenamiento jurídico costarricense que les sean de aplicación, en función de la actividad que desarrollen, con independencia de la utilización de medios electrónicos para su realización

## ARTÍCULO 2.- Interpretación

La presente Ley se deriva, entre otras fuentes de derecho, de Leyes modelo de origen internacional.

En la interpretación de la presente Ley habrán de tenerse en cuenta su origen internacional y la necesidad de promover la uniformidad en su aplicación.

Las cuestiones relativas a las materias que se rigen por la presente Ley que no estén expresamente resueltas en ella, se dirimirán de conformidad con los principios generales en que se basa esta Ley, sean: la equivalencia funcional, la neutralidad tecnológica, la inalterabilidad del derecho preexistente, la buena fe y la vis expansiva.

#### ARTÍCULO 3 -Ámbito de aplicación territorial

La presente ley se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información que dirijan sus servicios a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios o comerciantes.

También le será de aplicación a los comerciantes por vía electrónica que dirijan su oferta de bienes y servicios a consumidores que tengan su residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de dichos comerciantes.

#### ARTÍCULO 4 -Principios

Las cuestiones relativas a las materias que se rigen por la presente ley que no estén expresamente resueltas en ella, se dirimirán de conformidad con el principio general de buena fe y los siguientes principios específicos:

- a) Principio de equivalencia funcional: definido en los términos del artículo 3 de la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
- b) Principio de neutralidad tecnológica: la presente ley cubre todas las situaciones de hecho en que la información se genera, almacena o transmite en forma de mensajes de datos o comunicaciones electrónicas, independientemente de la tecnología o del medio que se haya utilizado.
- c) Principio de inalterabilidad del derecho preexistente: salvo en lo expresamente dispuesto en la presente ley, las disposiciones aquí establecidas no implican una modificación del derecho preexistente.

#### ARTÍCULO 5 -Definiciones

A efectos de la presente ley, se entenderá por:

- a) Comerciante: toda persona física o jurídica, entidad de hecho o de derecho definida como tal en la Ley N.º 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor.
- b) Comercio electrónico: transacciones comerciales de bienes o servicios cuya negociación y celebración se haya efectuado a distancia y a través de medios electrónicos. Se refiere a las transacciones entre comprador y vendedor mediante una plataforma en línea que gestiona los cobros y los pagos de manera completamente electrónica.
- c) Conocimiento efectivo: se genera a partir del momento en que los prestadores de servicios de intermediación son debidamente notificados por la autoridad judicial

competente, siguiendo el procedimiento establecido en esta ley, sobre la ilicitud del contenido.

- d) Comunicación electrónica: Consiste en información de cualquier clase, generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos. Esa información, comprende cualquier exposición, declaración, reclamación, aviso o solicitud, incluida la oferta y la aceptación de una oferta, que las partes hayan de hacer o decidan hacer en relación con la formación o el cumplimiento de un contrato.
- e) Contenido digital: Está conformado por los: i) datos producidos y suministrados en formato digital, por ejemplo, video, audio, aplicaciones, juegos digitales y cualquier otro tipo de software; ii) servicio que permite la creación, el tratamiento o el almacenamiento de los datos en formato digital, cuando dichos datos sean facilitados por el consumidor, y; iii) servicio que permite compartir y cualquier otro tipo de interacción con datos en formato digital facilitados por otros usuarios del servicio.
- f) Contenido ilícito: toda información que por sí sola o en relación con una actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, que incumpla una disposición legal vigente.
- g) Correo electrónico: Todo mensaje de texto, voz, sonido o imagen enviado a través de una red de comunicaciones que pueda almacenarse en la red o en el equipo terminal del receptor hasta que este acceda al mismo.
- h) Consumidor: persona física o entidad de hecho o de derecho, definida como tal en la Ley N.º 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor.
- i) Contrato electrónico: Todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten en forma de comunicaciones electrónicas, por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones
- j) Contratación a distancia: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea de las partes y, en el que se han utilizado comunicaciones electrónicas hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración de este.
- k) Comunicación comercial electrónica (publicidad digital o por Internet): toda comunicación electrónica con o sin fines de venta directa, dirigida a la promoción directa o indirecta de la imagen, los bienes o servicios de una empresa, organización o persona, que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.
- l) Destinatario de una comunicación electrónica: la persona física o jurídica designada por el iniciador para recibir una comunicación electrónica, pero que no esté actuando a título de intermediario con respecto a ella.

- m) Destinatario del servicio de la sociedad de la información o “destinatario del servicio”: cualquier persona física o jurídica que utilice un servicio de la sociedad de la información por motivos profesionales, personales, o de otro tipo y, en especial, que utilice los servicios de intermediación definidos en esta ley. Un destinatario del servicio de la sociedad de la información puede o no ser, a su vez, un consumidor.
- n) Difusión al público: poner información a disposición de un número potencialmente ilimitado de terceros a petición del destinatario del servicio que ha facilitado dicha información.
- o) Documento electrónico: Todo contenido almacenado en formato electrónico, en particular, texto o registro sonoro, visual o audiovisual. Se entenderá que, a la información generada, comunicada, recibida o archivada por medios electrónicos, se le podrá incluir, cuando proceda, toda la información lógicamente asociada o vinculada de alguna otra forma a ella de modo que forme parte del documento, se haya generado simultáneamente o no
- p) Establecimiento: todo lugar donde una parte mantiene un centro de operaciones no temporal para realizar una actividad económica distinta del suministro transitorio de bienes o servicios desde determinado lugar.
- q) Iniciador de una comunicación electrónica: toda persona física o jurídica que haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar una comunicación electrónica antes de ser almacenada, si ese es el caso, pero que no haya actuado a título de intermediario a su respecto.
- r) Iniciador: Toda persona que haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar una comunicación electrónica antes de ser archivada, si ese es el caso, pero que no haya actuado a título de intermediario a su respecto.
- s) Interfaz en línea: todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles, que permita a los destinatarios del servicio acceder al servicio intermediario pertinente e interactuar con él.
- t) Medio electrónico o vía electrónica: equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos que son transmitidos, canalizados o recibidos enteramente por cables, ondas de radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético, conocido o por conocerse, o medio que sea técnicamente equivalente. Se consideran medios electrónicos, entre otros que pudieran existir, los canales digitales, el correo electrónico, la Internet, las cadenas de bloques (“blockchain”), las tecnologías de libro mayor distribuido (“DLT”), o el intercambio electrónico de datos (“EDI”).
- u) Mercado electrónico o plataforma de comercio electrónico: toda plataforma en línea creada por un prestador de servicios de la sociedad de la información, que actúa como un tercero neutral para poner en contacto a comerciantes y consumidores.

- v) Moderación de contenidos: las actividades, estén o no automatizadas, realizadas por los prestadores de servicios, intermediarios, que estén destinadas en particular, a detectar, identificar y actuar contra contenidos ilícitos o información incompatible con sus condiciones generales, que los destinatarios del servicio hayan proporcionado; por ejemplo, la adopción de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad y accesibilidad de dicho contenido ilícito o de dicha información, como la relegación, la desmonetización de la información, el bloqueo de esta o su supresión, o que afecten a la capacidad de los destinatarios del servicio de proporcionar dicha información, como la supresión o suspensión de la cuenta de un destinatario del servicio.
- w) Motor de búsqueda en línea: un servicio intermediario que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto, mediante una consulta sobre un tema cualquiera en forma de palabra clave, consulta de voz, frase u otro tipo de entrada, y que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información relacionada con el contenido que es objeto de la consulta
- x) Plataforma en línea: un prestador de un servicio de alojamiento de datos que, a petición de un destinatario del servicio, almacena y difunde al público información, salvo que esa actividad sea una característica menor o puramente auxiliar de otro servicio o funcionalidad del servicio principal y, por razones objetivas y técnicas, no pueda utilizarse sin ese otro servicio, y la integración de la característica o funcionalidad en el otro servicio no sea un medio para eludir la aplicabilidad de la presente ley.
- y) Prestador del servicio de la sociedad de la información o “prestador del servicio”: cualquier persona física o jurídica que suministre un servicio de la sociedad de la información.
- z) Servicio de la sociedad de la información: todo servicio prestado normalmente a manera onerosa, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario del servicio. Este concepto comprende también los servicios no remunerados por esos destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador del servicio. Los servicios de intermediación regulados en esta ley son un tipo de servicio de la sociedad de la información.
- aa) Sistema de información: todo sistema que sirva para generar, enviar, recibir, almacenar o procesar de alguna otra forma comunicaciones electrónicas.
- bb) Sistema automatizado de mensajes -agente automático-: programa informático o un medio electrónico o algún otro medio automatizado utilizado para iniciar una acción o para responder a operaciones o mensajes de datos, que actúe, total o parcialmente, sin que una persona física haya de intervenir o revisar la actuación cada vez que se inicie una acción o que el sistema genere una respuesta.
- cc) Servicios de intermediación o intermediarios: Los intermediarios son los que, en relación con un mensaje de datos determinado, actúan por cuenta de otra

persona, enviando, recibiendo o archivando mensajes de datos, o prestando algún servicio respecto a éste. Para efectos de esta ley, serán servicios de intermediación o intermediarios, los siguientes:

- a. Los servicios de mera transmisión: consistentes en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a una red de telecomunicaciones, incluyendo servicios técnicos auxiliares funcionales.
  - b. Los servicios de copia temporal de datos (memoria caché): consistentes en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por el destinatario del servicio, que conlleve el almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, prestado con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos.
  - c. Los servicios de alojamiento de datos: consistentes en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y acorde a reglamento.
  - d. Los servicios de motor de búsqueda en línea: consistentes en un servicio intermediario que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto, mediante una consulta sobre un tema cualquiera en forma de palabra clave, consulta de voz, frase u otro tipo de entrada, y que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información relacionada con el contenido que es objeto de la consulta.
- dd) Sistema de recomendación: un sistema total o parcialmente automatizado y utilizado por una plataforma en línea para proponer, priorizar o clasificar en su interfaz en línea información específica para los destinatarios del servicio, por ejemplo, a consecuencia de una búsqueda iniciada por el destinatario o que determine de otro modo el orden relativo o la relevancia de la información presentada.
- ee) Sistema de pago electrónico: todo sistema que facilite la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones electrónicas.
- ff) Términos y condiciones: todas las condiciones o especificaciones, sea cual sea su nombre y forma, establecidas por el prestador de servicios, que rigen la relación contractual entre el prestador de servicios intermediarios y los destinatarios de los servicios.

#### ARTÍCULO 6- Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos

No se negará validez, fuerza ejecutoria, efectos jurídicos, ni admisibilidad como prueba en procesos judiciales o arbitrales, a una declaración, comunicación, documento o a un contrato por la sola razón de que esa declaración, comunicación, documento o contrato conste o se haya emitido en formato electrónico.

Cuando la ley requiera que una cierta información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, comunicación electrónica o documento electrónico, si la información que este contiene es accesible en cualquier momento para su ulterior consulta.

En aquello no regulado en esta ley sobre documentos electrónicos y firmas electrónicas o digitales, se aplicará la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

#### “COMUNICACIONES COMERCIALES Y OFERTAS DE CONTRATO POR VÍA ELECTRÓNICA. ETAPA PRECONTRACTUAL.

ARTÍCULO 7- Tiempo y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas.

Toda comunicación electrónica se tendrá por emitida en el momento en que salga de un sistema de información que se halle en la esfera de control del iniciador o de quien la envió en nombre de este. En caso que la declaración no deba salir de un sistema de información en el que se generó el mensaje, se considerará expedida en el momento de su llegada al destinatario.

La comunicación electrónica se tendrá por recibida en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en un medio electrónico que él haya designado. La comunicación electrónica se tendrá por recibida en otra dirección electrónica del destinatario en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en esa dirección y en el momento en que el destinatario tenga conocimiento de que esa comunicación ha sido enviada a dicha dirección. Se presumirá que una comunicación electrónica puede ser recuperada por el destinatario en el momento en que llegue a la dirección electrónica de éste.

ARTÍCULO 8- Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas

Las comunicaciones comerciales, las invitaciones a presentar ofertas y las ofertas efectuadas por medios electrónicos o digitales se regularán, a falta de norma especial, por la presente ley y por la normativa vigente en materia de protección al consumidor, ésta última cuando el destinatario sea un consumidor.

En todo caso, serán de aplicación la Ley N.º 8642, Ley General de Telecomunicaciones” y la Ley N.º 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, o cualquiera que las sustituya, en aquellas materias sujetas a su ámbito de aplicación.

ARTÍCULO 9- Invitaciones para presentar ofertas

Toda propuesta de celebrar un contrato presentada por medio de una o más comunicaciones electrónicas que no vaya dirigida a una o varias partes determinadas, sino que sea generalmente accesible para toda persona que haga uso de sistemas de información, así como toda propuesta que haga uso de canales digitales para recibir

pedidos a través de dichos sistemas, se considerará una invitación a presentar ofertas. Lo anterior salvo que el prestador de servicios indique claramente su intención de quedar obligado por su oferta en caso de ser aceptada.

#### ARTÍCULO 10- Vigencia de invitaciones y ofertas

Las invitaciones a hacer ofertas y las ofertas realizadas mediante el uso de medios electrónicos, incluidos canales digitales, estarán vigentes durante el periodo que fije quien las efectúa y que se contenga en el documento o publicación de invitación o, en su defecto, durante el tiempo que permanezcan accesibles a sus destinatarios.

#### ARTÍCULO 11- Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, invitaciones a hacer ofertas y las ofertas de contrato

Las comunicaciones comerciales, las invitaciones a hacer ofertas y las ofertas de contrato realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y el nombre del iniciador que las realiza también deberá ser claramente identificable. En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico, incluirán al comienzo del mensaje la palabra publicidad, invitación u oferta, según corresponda.

En los supuestos en que la comunicación comercial, la invitación o la oferta, incluyan alguna clase de promoción, como podrían ser descuentos, premios, regalos, concursos o alguna otra prevista por la ley, se deberá asegurar que estas queden claramente identificadas como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación, sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca.

Queda prohibido el envío de comunicaciones comerciales, invitaciones o de ofertas de contrato, en las que se disimule o se oculte la identidad del remitente por cuenta de quien se efectúa la comunicación o que contravengan lo dispuesto en este artículo, así como aquellas en las que se incite a los destinatarios a visitar sitios de Internet que contravengan lo dispuesto en este artículo.

#### Sección Segunda

Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico y en la prestación de servicios de la sociedad de la información

#### ARTÍCULO 12- Ámbito de aplicación de la sección

Las disposiciones de la presente sección regirán las relaciones entre los comerciantes y los consumidores, en el ámbito del comercio electrónico, sin detrimento de la demás normativa de protección del consumidor.

Esta sección también será aplicable a las relaciones entre prestadores de servicios de la sociedad de la información, y destinatarios de servicios de la sociedad de la información que tengan la condición de consumidores, sin perjuicio de las reglas especiales aplicables a los servicios de intermediación, contenidas en el capítulo III de esta ley, las cuales privarán sobre las de esta sección.

#### ARTÍCULO 13- Regla general de protección

A los consumidores que participen en el comercio electrónico o sean destinatarios de servicios de la sociedad de la información, se les otorgará una protección transparente y eficaz que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio no electrónicas.

#### ARTÍCULO 14- Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información

El comerciante o prestador de servicios debe informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su verdadera identidad, especificando su 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 del perfil o canal digital utilizado para las transacciones comerciales con consumidores y cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes.

#### ARTÍCULO 15- Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas

Cuando un comerciante o prestador del servicio hace pública su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de controversias u otro organismo, debe proporcionar información suficiente al consumidor para que este pueda contactar directamente al organismo. El comerciante debe brindar a los consumidores métodos de fácil uso para verificar esta membresía, acceder a los códigos y prácticas de la organización, y utilizar cualquier mecanismo de resolución de controversias que esta ofrezca.

#### ARTÍCULO 16- Información sobre los bienes y servicios

El comerciante o prestador del servicio 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, de modo que el consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada, por lo que 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.

Cuando proceda, esta información debe incluir los siguientes elementos:

- a) La funcionalidad de las interfaces, canales o contenidos digitales utilizados, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
- b) Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante.
- c) Los principales requisitos técnicos o contractuales, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del consumidor de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.

#### ARTÍCULO 17- Información sobre la transacción

El comerciante o prestador del servicio debe informar al consumidor de manera clara, previa 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.

Según resulte aplicable y apropiado según la naturaleza de la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos:

- a) El sistema de tratamiento de las reclamaciones, adoptado por el comerciante, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.
- b) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, incluyendo el transporte de las mercaderías, de haberlo.
- c) Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.
- d) Los términos del contrato en idioma español, salvo que se trata de un comerciante o prestador del servicio con establecimiento fuera de Costa Rica.
- e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto, sin perjuicio de las disposiciones que al respecto de dicho derecho prevé la ley 7472.
- f) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.
- g) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- h) La duración del contrato y, cuando proceda, el plazo mínimo de duración de este. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, las condiciones para su resolución.

#### ARTÍCULO 18- Información sobre el precio

El comerciante o prestador del servicio está obligado a informar al consumidor, de forma clara, previa y fácilmente visible, sobre el precio total de los bienes o servicios, el cual incluirá el precio y los costos adicionales, siempre y cuando tales costos se encuentren asociados a la provisión de ese bien o servicio. Cuando se contraten servicios adicionales cuya provisión dependa de un tercero, esos costos deben ser informados por este tercero. Para estos efectos los costos adicionales serán: los impuestos, los gastos de transporte, entrega, servicios postales y cualquier otra comisión, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva. Los servicios de transporte contratados directamente por el consumidor no serán considerados como costos adicionales.

En el caso de que el precio no pueda ser calculado razonablemente de antemano, debido a la naturaleza de los bienes o de los servicios, debe indicarse la forma en que se determinará. Si los costos adicionales no pueden ser calculados razonablemente de antemano, deberá informarse acerca de la posibilidad de que estos sean incluidos en el precio total y, cuando esto sea técnicamente posible, la forma en que serán calculados.

Cuando se trate de un contrato de duración indeterminada o de un contrato sujeto a suscripción, el precio incluirá el total de los costos adicionales por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija periódica, el precio total también deberá incluir los costos adicionales.

El comerciante deberá brindar, en todos los casos, un desglose de los rubros incluidos en el precio total.

#### ARTÍCULO 19- Patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción

En el ofrecimiento de bienes y servicios, el comerciante o prestador del servicio debe abstenerse de seleccionar previamente cualquier prestación, así como la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes. Tal conducta será considerada un engaño en la suscripción que incorpora una venta atada en perjuicio del consumidor.

El comerciante o prestador de servicios deberá brindar información al consumidor sobre la identidad del remitente, el costo del servicio, la frecuencia de remisión, y cualquier otro elemento decisivo en la contratación o adquisición del servicio.

En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones que desee incorporar al contrato.

Se prohíbe implementar mecanismos automáticos o de suscripción automática para obtener el consentimiento del usuario final para recibir información comercial y/o publicitaria o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento. En todo caso, el comerciante debe contar con el consentimiento expreso y en un medio constatable para respaldar la suscripción.

Se prohíbe el uso de patrones oscuros de diseño, entendidos estos como características de diseño de las interfaces del comercio electrónico o de los servicios de la sociedad de la información, utilizadas para engañar, dirigir o manipular a los usuarios para que efectúen un comportamiento que es directa o indirectamente rentable para un prestador de servicios o comerciante, pero a menudo perjudicial para los usuarios, o contrario a su intención.

#### ARTÍCULO 20- Proceso de confirmación

El comerciante o prestador del servicio debe garantizar que el consumidor conozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el cual se requiere que este confirme la transacción, así como los pasos necesarios para completarla. Durante este proceso de confirmación, el comerciante o prestador del servicio deberá presentarle al consumidor un resumen de la transacción, que incluya los bienes y servicios de que se trate, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción y el monto total de la operación, así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su

contenido y corregir errores, así como decidir acerca de si continúa o desiste la transacción. Esta información no deberá presentarse de forma desagregada.

El comerciante no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido expresamente todos sus términos.

#### ARTÍCULO 21- Perfeccionamiento del contrato

El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y la aceptación sobre la cosa y causa que han de constituir el contrato. Hallándose en lugares distintos el que la hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente recibe la aceptación. En los contratos celebrados mediante agentes electrónicos, hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.

Los contratos con consumidores celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que esta fuera modificada. La simple visita a la interfaz, perfil, canal, aplicación o sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna.

El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:

a) Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.

b) Ha aceptado expresamente las condiciones del contrato. Dicha aceptación se manifestará por medio de firma digital o firma digital certificada, según lo establecido en la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. También será válida la aceptación a través de firma electrónica, si esta se compone de datos electrónicos únicos y personalísimos, que el firmante tiene bajo su posesión y custodia y que utiliza para firmar, tales como códigos, contraseñas, datos biométricos, claves criptográficas, o cualquier otro dato electrónico que permita identificar al firmante, en relación con un documento electrónico, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma. La parte que provee los métodos de firma electrónica deberá asegurarse de que sus mecanismos son técnicamente seguros y confiables para el propósito de los mismos. A dicha parte le corresponderá probar estos requisitos en caso de que sea necesario en vía judicial o administrativa.

c) Ha contado con la posibilidad de almacenar las condiciones del contrato digitalmente y/o imprimirlas.

Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose la legislación costarricense.

#### ARTÍCULO 22- Comprobante para el consumidor

Sin detrimento de las disposiciones del artículo anterior, el comerciante o prestador del servicio, 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 previa y libremente entre las partes.

La factura electrónica de la transacción se considerará un comprobante suficiente para efectos de este artículo.

#### ARTÍCULO 23- Seguridad en los medios de pago

Los comerciantes o prestadores del servicio deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos, confiables y que cumplan con los estándares mínimos exigidos en las disposiciones legales y reglamentarias respecto de los sistemas de pago, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos electrónicos realizados por los consumidores. En el caso de comerciantes o prestadores del servicio domiciliados fuera de Costa Rica, podrán demostrar el cumplimiento de esta obligación por medio de certificaciones o estándares internacionales en la materia.

El comerciante o prestador del servicio deberá informar oportunamente en su interfaz o medio electrónico sobre:

- a) El nivel de protección que se aplica a los datos entregados por los consumidores y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados.
- b) La 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) El nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad, de haberla.

#### ARTÍCULO 24- Notificación del intermediario financiero

La entidad financiera que facilita la transacción realizada por medios electrónicos deberá informar inmediatamente a su cliente de la transacción realizada, por los medios de comunicación que previamente hayan sido establecidos de común acuerdo.

#### ARTÍCULO 25- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio

El comerciante o prestador del servicio 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 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio.

#### ARTÍCULO 26- Reclamaciones del consumidor

El comerciante o prestador del servicio debe establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores. Para

tales efectos, deberá utilizarse el mismo medio de comercio electrónico empleado para completar la transacción.

Dicho mecanismo deberá ser de fácil acceso y uso por parte del consumidor, y el comerciante o prestador del servicio deberá informar además 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.

#### ARTÍCULO 27- Evaluaciones del consumidor

El comerciante o prestador del servicio 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 del comerciante. Este mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor; el cual deberá ser informado de su existencia.

#### ARTÍCULO 28- Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo

La publicidad y el mercadeo que efectúe el comerciante o prestador del servicio 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 o prestador del servicio debe garantizar que cualquier publicidad o mercadeo de bienes o servicios sea consistente con sus características, acceso y uso reales. Asimismo, 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, de conformidad con lo establecido por la Ley 7472 y su reglamento.

Las recomendaciones utilizadas en publicidad y mercadotecnia deberán ser veraces, estar bien fundamentadas y reflejar las opiniones y la experiencia real de los que recomiendan. Cualquier conexión material entre las empresas y quienes recomiendan en su nombre sus productos o servicios en línea, que pueda afectar el peso o la credibilidad que los consumidores otorgan a una recomendación, deberá ser revelada de manera clara y transparente.

#### ARTÍCULO 29- Publicidad dirigida a menores de edad o consumidores vulnerables

Los comerciantes o prestadores del servicio deberán tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad o a consumidores vulnerables, y otros que podrían no tener la facultad de comprender la información con la cual se representan, no atente contra su dignidad y bienestar integral.

Los comerciantes o prestadores del servicio están obligados, en relación con la publicidad dirigida a menores de edad, que es difundida por medio de sus sitios de Internet o por otros medios electrónicos, a:

- a) Identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos.
- b) Adoptar las medidas necesarias para prevenir que los menores puedan acceder a bienes y servicios que por ley no son aptos para menores de edad.
- c) Abstenerse de presentar a niños en situaciones peligrosas, salvo que se trate de advertencias en materia de seguridad; o en situaciones que atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público;
- d) Abstenerse de hacer publicidad que incentive a los menores a realizar conductas impropias, ilegales, que atenten contra su dignidad, interés superior y bienestar integral, o contra el de los demás.
- e) Respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación aplicable.

#### ARTÍCULO 30- Protección de los datos personales

Los comerciantes o prestadores del servicio están obligados a:

- a) Adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger la integridad, veracidad y confidencialidad de los datos personales existentes en sus bases de datos.
- 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.
- c) Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.

Lo anterior sin detrimento de las disposiciones y obligaciones que al respecto imponga la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, N.º 8968, de 5 de setiembre de 2011, o cualquiera que la sustituya.

#### ARTÍCULO 31- Comunicaciones electrónicas no consentidas por los consumidores

El comerciante o prestador del servicio debe abstenerse de enviar comunicaciones comerciales por cualquier medio electrónico, cuando estas no han sido previamente solicitadas o consentidas por los consumidores, o cuando no se deriven de una relación contractual o precontractual existente entre el consumidor y el comerciante o el prestador del servicio. Para el otorgamiento de dicho consentimiento, el comerciante o prestador del servicio deberá desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por

parte de los consumidores, para que estos elijan si desean recibir o no mensajes comerciales y, cuando elijan no recibirlos, su decisión debe ser acatada de forma inmediata. No se podrá supeditar la transacción comercial o la prestación del servicio, a la aceptación del consumidor de recibir comunicaciones comerciales.

Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación sin el consentimiento previo del usuario, no derivada de una relación contractual o precontractual, o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación y no se cuente con una alternativa para poner fin a dichas comunicaciones, corresponde a una comunicación no solicitada.

Todo lo anterior sin detrimento de la aplicación de la legislación de protección de datos personales, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N.º 8642 de 04 de junio de 2008, y el Código Penal, Ley 4573 de 04 de mayo de 1970. La Superintendencia de Telecomunicaciones, en cumplimiento de sus potestades, podrá remitir a la Comisión Nacional del Consumidor aquellos casos en que se evidencie una eventual responsabilidad de un comerciante, por la emisión de comunicaciones no solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, excepto, cuando se trate de operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

## CAPÍTULO II

### RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

#### Sección Primera

#### Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios

#### ARTÍCULO 32- Servicios de mera transmisión

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información que consista en transmitir, en una red de telecomunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar el acceso a una red de telecomunicaciones, no se podrá considerar al prestador del servicio responsable de la información transmitida, a condición de que el prestador del servicio:

- a) No haya originado él mismo la transmisión.
- b) No seleccione al receptor de la transmisión.
- c) No seleccione ni modifique la información transmitida.

2. Las actividades de transmisión y concesión de acceso o conexión enumeradas en el apartado 1 engloban el almacenamiento automático, provisional y transitorio de la información transmitida, siempre que dicho almacenamiento se realice con la única finalidad de ejecutar la transmisión en la red de telecomunicaciones y que su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para dicha transmisión.

3. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que un órgano judicial, la Superintendencia de Telecomunicaciones o una autoridad administrativa competente, exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

#### ARTÍCULO 33- Servicios de copia temporal de datos (memoria caché)

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en transmitir por una red de telecomunicaciones información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador del servicio no podrá ser considerado responsable del almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, realizado con la única finalidad de hacer más eficaz o segura la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos, a condición de que:

- a) El prestador de servicios no modifique la información.
- b) El prestador de servicios cumpla las condiciones de acceso a la información.
- c) El prestador de servicios cumpla las normas relativas a la actualización de la información, especificadas de una manera ampliamente reconocida y utilizada por el sector.
- d) El prestador de servicios no interfiera en la utilización lícita de tecnología, ampliamente reconocida y utilizada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información.
- e) El prestador de servicios actúe con prontitud para retirar la información que haya almacenado, o inhabilitar el acceso a la misma, en cuanto tenga conocimiento efectivo del hecho de que la información contenida en la fuente inicial de la transmisión ha sido retirada de la red, de que se ha inhabilitado el acceso a dicha información o de que una autoridad judicial o administrativa ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella.

2. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que una autoridad judicial o administrativa competente exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

#### ARTÍCULO 34- Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en almacenar información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable de la información almacenada a petición del destinatario, a condición de que el prestador de servicios:

a) No tenga conocimiento efectivo de una actividad ilícita o de un contenido ilícito y, en lo que se refiere a una acción por daños y perjuicios, no tenga conocimiento de hechos o circunstancias por los que la actividad o el contenido revele su carácter ilícito, o de que,

b) En cuanto tenga conocimiento efectivo de lo anterior, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o inhabilitar el acceso a este.

2. El apartado 1 no se aplicará cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de servicios.

3. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que un órgano judicial exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

4. Cuando una autoridad administrativa competente, el titular de un derecho subjetivo o interés legítimo potencialmente afectado, o el Ministerio Público tengan conocimiento sobre un potencial contenido ilícito en un servicio de alojamiento de datos o plataforma en línea, podrán acudir al Tribunal Contencioso Administrativo, juzgado civil, o juzgado penal competente, respectivamente, a solicitar una medida cautelar tendiente a dictar una orden para dar de baja temporal el contenido, bloquear temporalmente su acceso o cualquier otra acción preventiva, a criterio de la autoridad judicial, previa demostración de los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable para esos efectos y, en especial, el daño grave que se podría derivar debido a la demora del proceso judicial.

#### ARTÍCULO 35- Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación

Los prestadores de servicios intermediarios no serán considerados inelegibles para acogerse a las exenciones de responsabilidad a que se refieren los artículos 31, 32 y 33 por la única razón de que realicen investigaciones por iniciativa propia u otras actividades de forma voluntaria o adopte medidas con el fin de detectar, identificar y retirar contenidos ilícitos, o inhabilitar el acceso a los mismos, o adoptar las medidas necesarias para cumplir los requisitos de la legislación nacional, incluidos los estipulados en la presente ley.

Los prestadores de servicios intermediarios se asegurarán de que las investigaciones voluntarias de propia iniciativa y las medidas adoptadas con arreglo al apartado 1 sean efectivas, específicas y encaminadas a la consecución de determinados objetivos. Tales investigaciones voluntarias de propia iniciativa y medidas estarán acompañadas de las salvaguardas apropiadas, como las de supervisión humana, documentación o de cualquier otra medida adicional que garantice y demuestre que dichas investigaciones y medidas sean precisas, no discriminatorias, proporcionadas y transparentes, y que no den lugar a excesos en la supresión de contenidos. Los prestadores de servicios intermediarios se esforzarán al máximo por garantizar que, cuando se utilicen herramientas automatizadas o algoritmos, la tecnología sea lo suficientemente fiable como para limitar en la mayor medida posible el porcentaje de errores al considerar la información incorrectamente como contenido ilícito.

ARTÍCULO 36- Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad.

1. Los prestadores de servicios intermediarios no tendrán ninguna obligación general de monitorizar la información que transmitan o almacenen, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la existencia de actividades ilícitas.

2. Ninguna autoridad administrativa podrá impedir que los prestadores de servicios intermediarios proporcionen servicios cifrados de extremo a extremo. Tampoco podrá ninguna autoridad administrativa obligar a los prestadores de servicios intermedios a conservar de manera general e indiscriminada los datos personales de los destinatarios de sus servicios. Toda conservación selectiva de los datos de un destinatario específico será ordenada por resolución fundada emitida por una autoridad judicial competente.

3. Los prestadores de servicios de motor de búsqueda en línea no serán responsables por la información contenida en los sitios web a los que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:

a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten o recomiendan es ilícita, o de que,

b) En cuanto tenga conocimiento efectivo de lo anterior, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o inhabilitar el acceso a este.

4. El apartado 3 no se aplicará cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de servicios.

#### ARTÍCULO 37- Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos.

1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de actuación contra uno o varios elementos concretos de contenido ilícito, dictada por una autoridad judicial competente, informarán a la autoridad que haya dictado la orden, sin dilaciones indebidas, acerca de su aplicación y especificarán las actuaciones realizadas y el momento en que se realizaron.

2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deben cumplir las siguientes condiciones:

a) Que las órdenes contengan los siguientes elementos:

a.1. Una referencia a la base jurídica de la orden.

a.2. Una exposición de motivos detallada en la que se explique por qué la información es un contenido ilícito, haciendo referencia a la disposición específica del ordenamiento jurídico que se haya infringido. Cuando la orden provenga de una medida cautelar, la autoridad judicial justificará todos los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable y, en especial, las razones para considerar que el contenido es potencialmente ilícito.

a.3. Una indicación clara de la localización electrónica exacta de esa información, por ejemplo, uno o varios localizadores uniformes de recursos (URL) exactos y, en su caso, información adicional que permita identificar el contenido ilícito de que se trate.

a.4. Información acerca de las formas y plazos para recurrir o apelar la orden, disponibles para el prestador del servicio y para el destinatario del servicio que haya proporcionado el contenido.

a.5. Determinación de la autoridad emisora, incluida la fecha, el sello y la firma de la autoridad (manuscrita o electrónica), que permita al destinatario verificar la autenticidad de la orden y los datos de contacto de una persona de contacto en el seno de dicha autoridad.

a.6. Cuando sea necesario y proporcionado, la orden de no divulgar información sobre la retirada del contenido, la inhabilitación del acceso a este o cualquier otra restricción

impuesta sobre dicho contenido, por motivos de seguridad pública, como la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos. La orden de no divulgar o notificar al destinatario las razones de la restricción impuesta sobre el contenido o sobre su cuenta de usuario vencerá automáticamente y sin necesidad de declaratoria judicial, seis meses después de emitida la orden. El juez o jueza competente podrán determinar un plazo menor prorrogable, pero sin superar los seis meses aquí establecidos.

b) Que el ámbito de aplicación territorial de la orden, en virtud de las disposiciones aplicables del ordenamiento jurídico nacional y los principios generales del Derecho internacional, no exceda de lo estrictamente necesario para alcanzar su objetivo.

3. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable.

4. Los prestadores de servicios intermediarios que hayan recibido una orden tendrán derecho a tutela judicial efectiva

#### ARTÍCULO 38- Órdenes de entrega de información

1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de entrega de un elemento de información concreto, acerca de uno o varios destinatarios concretos del servicio, dictada por las autoridades judiciales competentes, informarán a la autoridad que haya dictado la orden, sin dilaciones indebidas, acerca de su recepción y aplicación.

2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) Que la orden contenga los siguientes elementos:

a.1) Una referencia a la base jurídica de la orden.

a.2) Una indicación clara de la localización electrónica exacta, un nombre de cuenta o un identificador único del destinatario sobre el que se busca información.

a.3) Una exposición de motivos en la que se explique con qué fin se requiere la información y por qué el requisito de entrega de la información es necesario y proporcionado para determinar el cumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de los destinatarios de los servicios intermediarios, salvo que no se pueda aportar dicha exposición por razones relacionadas con la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos.

a.4) Información acerca de las formas y plazos para recurrir o apelar la orden, disponibles para el prestador del servicio y para el destinatario del servicio de que se trate.

a.5) Los datos de identificación de la autoridad judicial que dicte la orden y la autenticación de la orden por parte de dicha autoridad, incluidos la fecha, el sello y la firma (manuscrita o electrónica) de la autoridad que dicte la orden de entrega de información.

b) Que la orden solo requiera que el prestador aporte información ya recabada para los fines de la prestación del servicio y que esté bajo su control o de su grupo de interés económico.

5. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable.

6. Los prestadores de servicios intermediarios que hayan recibido una orden tendrán derecho a tutela judicial efectiva, así como a interponer los recursos que procedan, según la legislación procesal aplicable. A falta de disposición procesal sobre el plazo, éste será de 5 días hábiles a partir de la recepción de la orden.

#### ARTÍCULO 39- Vías de recurso para los destinatarios del servicio

Los destinatarios del servicio cuyo contenido se ha retirado en virtud del artículo 36 o cuya información se solicite con arreglo al artículo 37 tendrán derecho a tutela judicial efectiva y recurso contra dichas órdenes, incluido, si procede, el restablecimiento de contenidos, cuando dichos contenidos se ajusten a los términos y condiciones, pero hubiesen sido erróneamente considerados ilegales por el prestador de servicios o por la propia autoridad judicial.

En caso de que las restricciones o medidas impuestas sobre el contenido o sobre el destinatario del servicio, señaladas en el artículo 44, hayan sido ordenadas por una autoridad judicial, el plazo para apelar la decisión será el establecido en el derecho procesal aplicable y se presentará ante la propia autoridad judicial autora de la decisión. El plazo se computará a partir del día siguiente a la notificación hecha al destinatario por parte del prestador del servicio, salvo cuando el destinatario del servicio figure como parte del proceso judicial que dio origen a la orden, en cuyo caso la apelación se tramitará en dicho proceso, conforme a la normativa procesal aplicable. A falta de disposición legal procesal sobre el plazo para apelar, este será de 5 días hábiles, salvo que el destinatario logre demostrar, previo a su vencimiento, que requiere acceso a información razonablemente necesaria para ejercer su defensa que no le ha sido entregada, en cuyo caso el juez podrá ordenar la entrega de la información a quien esté en condiciones de entregarla, y prorrogará el plazo por 5 días hábiles adicionales contados a partir de la recepción de la información.

En caso de que las restricciones o medidas impuestas sobre el contenido o sobre el destinatario del servicio, señaladas en el artículo 44, hayan sido adoptadas por el prestador del servicio bajo sus propios Términos y Condiciones, la apelación se tramitará conforme a dichos términos y, cuando sea aplicable, bajo el sistema interno de tramitación de reclamaciones previsto para las plataformas en línea.

## Sección Segunda

### Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación

#### ARTÍCULO 40- Puntos de contacto

Los prestadores de servicios intermediarios podrán establecer, y en ese caso comunicar al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, un punto único de contacto que permita la comunicación directa, por vía electrónica, con las autoridades nacionales, con respecto a la aplicación de la presente ley. El medio electrónico que señalen dichos prestadores para las comunicaciones valdrá como medio válido de notificación de las órdenes contempladas en los artículos 36 y 37 de esta ley, así como de cualquier denuncia o procedimiento administrativo que se inicie en su contra en aplicación de la presente ley.

#### ARTÍCULO 41- Representantes

1. Los prestadores de servicios intermediarios que no tengan un establecimiento en Costa Rica, pero que ofrezcan servicios en el país, o se encuentren por cualquier motivo

sujetos a la aplicación de esta ley, designarán, por escrito, a una persona física o jurídica para actuar como su representante en el país.

2. Los prestadores de servicios intermediarios designarán a sus representantes, además o en lugar del prestador, como destinatarios de las comunicaciones enviadas por las autoridades nacionales sobre todas las cuestiones necesarias para la recepción, el cumplimiento y la ejecución de las decisiones adoptadas en relación con la presente ley. Los prestadores de servicios intermediarios otorgarán a su representante las facultades y los recursos necesarios para cooperar con las autoridades nacionales y cumplir sus órdenes o decisiones.

3. Los prestadores de servicios intermediarios notificarán el nombre, el domicilio, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono empresarial de su representante, a la Unidad de Apoyo al Consumidor de la Comisión Nacional del Consumidor, que para tales efectos conformará una base de datos en cumplimiento de las estipulaciones de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N.º 8968, de 7 de julio de 2011 y su reglamento. Se asegurarán de que esa información se mantenga actualizada.

4. La designación de un representante en el país, en virtud del apartado 1, no equivaldrá a un establecimiento ni un apoderado legal en Costa Rica. Se entiende que la designación de un representante no será necesaria cuando los prestadores de servicios intermediarios cuenten con un apoderado o agente residente debidamente inscrito en el Registro Mercantil, en cuyo caso se presumirá que dicho apoderado o agente residente fungirá como representante para los términos de este artículo, salvo que el prestador de servicios intermediarios comunique lo contrario a la Unidad de Apoyo al Consumidor de la Comisión Nacional del Consumidor.

#### ARTÍCULO 42- Términos y condiciones

1. Los términos y condiciones de los servicios intermediarios deberán cumplir lo siguiente:

- a) Deberán ser justas, no discriminatorias y transparentes.
- b) Deberán estar redactadas en lenguaje claro, sencillo e inequívoco y deben ser de acceso público, en un formato fácilmente accesible.
- c) Deberán estar disponibles en lenguaje español.

d) Incluirán información sobre cualquier restricción, prohibición o modificación que impongan en relación con el uso de su servicio respecto del contenido proporcionado por los destinatarios del servicio.

e) Incluirán también información de fácil acceso sobre el derecho de los destinatarios del servicio a interrumpir el uso del servicio.

f) Incluirán información sobre todo tipo de políticas, procedimientos, medidas y herramientas que utilice el prestador del servicio intermediario con fines de moderación de contenidos, incluidas las decisiones algorítmicas y la revisión humana.

g) Cualquier cambio significativo en las condiciones contractuales debe ser notificado inmediatamente a los destinatarios del servicio junto con una explicación al respecto, siempre y cuando la plataforma haya recopilado los datos de contacto del destinatario. Caso contrario, deberá asegurarse de que los destinatarios del servicio puedan conocer los cambios específicos efectuados y puedan consultarlos en cualquier momento.

2. Los prestadores de servicios intermediarios actuarán de manera justa, transparente, coherente, diligente, oportuna, no arbitraria, no discriminatoria y proporcionada para aplicar y ejecutar las restricciones a que se refiere el apartado 1.d) de este artículo, con la debida consideración de los derechos e intereses legítimos de todas las partes implicadas, incluidos los derechos fundamentales aplicables de los destinatarios del servicio consagrados en la Constitución Política y en los instrumentos de derechos humanos suscritos y vigentes en Costa Rica, especialmente la libertad de expresión.

3. Los prestadores de servicios intermediarios facilitarán a los destinatarios de los servicios un resumen sucinto, fácilmente accesible y en un formato legible por máquina de los términos y condiciones, en un lenguaje claro, fácil de utilizar e inequívoco. En dicho resumen se indicarán los principales elementos de los requisitos de información, incluida la posibilidad de que se excluyan fácilmente las cláusulas opcionales y las medidas correctivas y mecanismos de recurso disponibles.

ARTÍCULO 43- Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios

Los prestadores de servicios intermediarios estarán sujetos a los requerimientos de información razonables que le efectúe la Comisión Nacional del Consumidor para verificar el cumplimiento de este capítulo, así como para garantizar la transparencia de los servicios intermediarios y el respeto a los derechos de los destinatarios de sus servicios.

La Comisión Nacional del Consumidor no exigirá la entrega de información cuyo costo de cumplimiento pueda resultar desproporcionado para los prestadores de servicios intermediarios que se encuentren registradas como micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), salvo aquella expresamente exigida por esta ley.

#### ARTÍCULO 44- Prohibición de diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea

1. Los proveedores de servicios intermediarios no utilizarán la estructura, función, diseño, programación o modo de funcionamiento de su interfaz en línea, ni de ninguna parte de esta, para distorsionar, perjudicar o limitar la capacidad de los destinatarios de servicios para adoptar una decisión o elección libre, autónoma e informada. En particular, sin perjuicio de otras actuaciones que puedan formar parte de la conducta prohibida anteriormente descrita, los prestadores de servicios intermediarios se abstendrán de:

a) Dar más protagonismo visual a cualquiera de las opciones de consentimiento al pedir al destinatario del servicio que tome una decisión.

b) Solicitar repetidamente al destinatario del servicio su consentimiento para el tratamiento de datos, en caso de que dicho consentimiento haya sido rechazado, con independencia del alcance o la finalidad de dicho tratamiento, en especial mediante ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario.

c) Instar a un destinatario de servicio a modificar un ajuste o configuración del servicio después de que ya haya realizado su elección; o

d) Hacer que el procedimiento de finalización o terminación de un servicio sea significativamente más engorroso que la suscripción a este.

2. Cuando proceda, los proveedores de servicios intermediarios adaptarán sus características de diseño para garantizar un elevado nivel de privacidad, seguridad y protección desde el diseño para los menores de edad.

### Sección Tercera

Obligaciones de diligencia debida aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos, incluidas las plataformas en línea

#### ARTÍCULO 45- Mecanismos de notificación y acción

1. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos establecerán mecanismos que permitan que cualquier persona física o jurídica, pública o privada, les notifique la presencia en su servicio de elementos de información concretos que esa persona física o entidad considere contenidos ilícitos. Dichos mecanismos serán de fácil acceso y manejo, y permitirán el envío de avisos exclusivamente por vía electrónica.

2. Los mecanismos mencionados en el apartado 1 serán tales que faciliten el envío de avisos suficientemente precisos y adecuadamente fundamentados. Con ese fin, los prestadores adoptarán las medidas necesarias para habilitar y facilitar el envío de avisos válidos que contengan todos los elementos siguientes:

a) Una explicación detallada de los motivos por los que una persona física o entidad considera que la información en cuestión es contenido ilícito.

b) En la medida de lo posible, pruebas que respalden la alegación.

c) Una indicación clara de la localización electrónica de esa información, en particular la(s) URL exacta(s) o, en su caso, información adicional que permita detectar el contenido ilícito.

d) El nombre y una dirección de correo electrónico de la persona física o entidad que envíe el aviso.

e) Una declaración que confirme que la persona física o entidad que envíe el aviso está convencida de buena fe de que la información y las alegaciones que dicho aviso contiene son precisas y completas.

3. Una vez recibido el aviso, los proveedores evaluarán discrecionalmente si procede tomar alguna acción respecto del contenido denunciado, siguiendo en todo momento sus propios Términos y Condiciones. Lo anterior sin perjuicio de que una autoridad judicial ordene tomar una acción determinada respecto de ese contenido denunciado, en los términos regulados en esta Ley, en cuyo caso los proveedores deberán acatar la orden judicial.

4. La información que haya sido objeto de un aviso permanecerá accesible mientras siga pendiente la evaluación por parte del proveedor, sin perjuicio del derecho de los prestadores de servicios de alojamiento de datos a aplicar sus términos y condiciones.

5. Cuando el aviso contenga el nombre y la dirección de correo electrónico de la persona física o entidad que lo envíe, el prestador de servicios de alojamiento enviará de inmediato un acuse de recibo del aviso a dicha persona física o entidad.

6. El prestador también notificará a esa persona física o entidad, sin dilaciones indebidas, su decisión al respecto de la información a que se refiera el aviso e incluirá información sobre las vías y formas en que la persona podrá recurrir o apelar esa decisión.

7. Cualquier decisión tomada respecto del contenido denunciado, incluso aquella que implique no tomar ninguna acción contra el contenido o el destinatario proveedor de este, deberá ser motivada. Si la decisión implica tomar algún tipo de acción o restricción de las descritas en el artículo siguiente, dicha decisión debe ser motivada en la forma establecida en dicho artículo.

#### ARTÍCULO 46- Motivación de las decisiones de remoción

1. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos deberán proporcionar una declaración de motivos clara y específica a cualquier destinatario del servicio afectado por cualquiera de las siguientes restricciones impuestas por el hecho de que la información proporcionada por el destinatario del servicio sea un contenido ilegal o incompatible con sus condiciones generales:

- a) Cualquier restricción de la visibilidad de los elementos de información concretos facilitados por el destinatario del servicio, incluida la eliminación de contenidos, el bloqueo del acceso a estos o su relegación;
- b) La suspensión, cesación u otra restricción de los pagos monetarios;
- c) La suspensión o cesación total o parcial de la prestación del servicio;
- d) La suspensión o supresión de la cuenta del destinatario del servicio.

Esta obligación no se aplicará cuando las restricciones impuestas sobre el contenido o la información del destinatario, obedezcan a un uso indebido, abusivo y/o frecuente de los servicios del proveedor, o cuando una autoridad judicial competente ha requerido que no se informe al destinatario por motivos de seguridad pública o por estar en curso una investigación penal. Una vez vencida la orden judicial en los términos del artículo 36, el proveedor deberá informar al destinatario afectado sobre las razones de la decisión, siguiendo el presente artículo.

2. La exposición de motivos a que se refiere el apartado 1 contendrá al menos la siguiente información:

- a) Si la decisión conlleva la retirada de la información, o la inhabilitación del acceso a la misma su relegación o impone otras medidas en relación con esta.
- b) Los hechos y circunstancias en que se ha basado la adopción de la decisión, que incluirán, en su caso, si la decisión se ha adoptado en respuesta a un aviso enviado de conformidad con el artículo 43; sobre la base de investigaciones voluntarias de propia iniciativa; o en respuesta a una orden emitida de conformidad con el artículo 36 y, si procede, la identidad de quien notifica.
- c) En su caso, información sobre el uso de medios automatizados o algorítmicos para adoptar la decisión, que incluirá si la decisión se ha adoptado al respecto de contenidos detectados o identificados utilizando medios automatizados o algorítmicos.
- d) Cuando la decisión se refiera a contenidos presuntamente ilícitos, una referencia al fundamento legal utilizado y explicaciones de por qué la información se considera contenido ilícito conforme a tal fundamento.
- e) Cuando la decisión se base en la presunta incompatibilidad de la información con los términos y condiciones del prestador, una referencia al fundamento contractual

utilizado y explicaciones de por qué la información se considera incompatible con tal fundamento.

f) Información clara sobre las posibilidades de apelación o recurso disponibles para el destinatario del servicio al respecto de la decisión, en particular a través de los mecanismos internos de tramitación de reclamaciones, y acción judicial, incluida la posibilidad de interponer medidas cautelares.

3. La información facilitada por los prestadores de los servicios de alojamiento de datos de conformidad con el presente artículo será clara y fácil de comprender, y tan precisa y específica como sea razonablemente posible en las circunstancias concretas. En particular, la información será de tal naturaleza que permita razonablemente al destinatario del servicio afectado ejercer de manera efectiva las posibilidades de apelación o recurso a que se refiere la letra f) del apartado 2

#### ARTÍCULO 47- Notificación de sospechas de delitos

1. Cuando un prestador de servicios de alojamiento de datos tenga conocimiento de cualquier información que le haga sospechar que se ha cometido, se está cometiendo o se ha previsto que se cometa un delito que implique una amenaza real e inminente para la vida o la seguridad de las personas, realizará esfuerzos razonables según las circunstancias para comunicar su sospecha prontamente a las autoridades policiales o judiciales y aportará, previa solicitud de la autoridad respectiva, toda la información pertinente de que disponga, la cual acredite el alegado riesgo inminente.

2. Cuando así lo ordene la autoridad competente, el prestador de servicios de alojamiento de datos retirará el contenido o inhabilitará el acceso al mismo. Lo anterior sin perjuicio de que el prestador de servicios tome cualquier decisión sobre el contenido según sus propios Términos y Condiciones.

3. La información obtenida por una autoridad policial o judicial de conformidad con el apartado 1 no se utilizará para fines distintos a los directamente relacionados con el delito concreto notificado.

**ARTÍCULO 48- Exclusión de pymes**

Esta sección no se aplicará a las empresas registradas como micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por el plazo y en el tiempo en que se mantengan registradas en dicho Registro. Tampoco aplicará al pequeño industrial, en los términos del artículo 2 de la Ley No. 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento.

Tampoco será aplicable a aquellas plataformas en línea que, aun no estando registradas en el Registro Pyme, demuestren no presentar riesgos sistémicos significativos y tener una exposición muy limitada a contenidos ilícitos. El MEIC evaluará las peticiones que se le presenten en ese sentido, con base en los criterios razonables y el procedimiento que se disponga vía reglamento a esta ley.

**ARTÍCULO 49- Sistema interno de tramitación de reclamaciones**

1. Las plataformas en línea facilitarán a los destinatarios del servicio, durante un período mínimo de seis meses desde la decisión a que se refiere este apartado, acceso a un sistema interno eficaz de tramitación de reclamaciones, que permita presentar las reclamaciones por vía electrónica y de forma gratuita, contra las siguientes decisiones adoptadas por la plataforma en línea sobre la base de que la información proporcionada por los destinatarios del servicio es contenido ilícito, o incompatible con sus términos y condiciones:

a) Las decisiones de retirar, relegar, inhabilitar el acceso a la información o imponer otro tipo de sanciones que restrinjan la visibilidad, disponibilidad o el acceso a esta.

b) Las decisiones de suspender, cesar o limitar la prestación del servicio, en todo o en parte, a los destinatarios.

c) Las decisiones de suspender o eliminar la cuenta de los destinatarios.

d) Las decisiones de restringir la capacidad de monetizar los contenidos proporcionados por los destinatarios.

2. Las plataformas en línea velarán por que sus sistemas internos de tramitación de reclamaciones sean de fácil acceso y manejo y habiliten y faciliten el envío de reclamaciones suficientemente precisas y adecuadamente fundamentadas.

3. Las plataformas en línea tramitarán las reclamaciones enviadas a través de su sistema interno de tramitación de reclamaciones de manera oportuna, diligente y objetiva, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que la plataforma en línea recibió la reclamación. Cuando una reclamación contenga motivos suficientes para que la plataforma en línea considere que la información a que se refiere la reclamación no es ilícita o incompatible con sus términos y condiciones, o contenga información que indique que la conducta del reclamante no justifica la suspensión o el cese del servicio ni la suspensión o eliminación de la cuenta, revertirá la decisión a que se refiere el apartado 1 sin dilaciones indebidas.

4. Las plataformas en línea comunicarán a los reclamantes, sin dilaciones indebidas, la decisión que hayan tomado al respecto de la información a que se refiera la reclamación e informarán a los reclamantes de la posibilidad de acciones administrativas o judiciales que procedan.

5. Las plataformas en línea velarán por que las decisiones a que se refiere el apartado 3 no se adopten exclusivamente por medios automatizados y que la intervención humana sea significativa.

6. Toda decisión final sobre la reclamación que implique la suspensión indefinida o la eliminación de una cuenta o perfil de un destinatario del servicio con fundamento en este artículo, deberá ser excepcional y estar precedida por un análisis jurídico del impacto de dicha decisión en los derechos fundamentales del destinatario. Además, la decisión debe ser adoptada por un ser humano y debe ser revisada una vez transcurrido un tiempo prudente, con el objeto de evaluar el levantamiento de la suspensión o eliminación, ponderando la afectación de la permanencia de la decisión en los derechos de la persona y el interés público.

**ARTÍCULO 50-** Medidas contra el uso abusivo e indebido de los mecanismos de notificación y acción, y de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones

1. Las plataformas en línea estarán facultadas para suspender, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, la prestación de sus servicios a los destinatarios del servicio que proporcionen con frecuencia contenidos manifiestamente ilícitos. El carácter manifiesto del ilícito se determinará en atención a casos similares pasados que hayan concluido en la determinación de que el contenido concreto en cuestión es efectivamente ilícito, o cuando no sea necesario efectuar un examen legal profundo.

2. Las plataformas en línea tendrán derecho a suspender, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, la tramitación de avisos y reclamaciones enviados a través de los mecanismos de notificación y acción y los sistemas internos de tramitación de reclamaciones, por personas físicas o entidades o por reclamantes que envíen repetidamente avisos o reclamaciones que sean manifiestamente infundados.

3. Al decidir sobre una suspensión, los prestadores de plataformas en línea evaluarán, caso por caso y de manera oportuna, diligente y objetiva, si un destinatario del servicio, persona física, entidad o reclamante efectúa los usos indebidos de los mecanismos a que se refieren los apartados 1 y 2, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias pertinentes que se aprecien a partir de la información de que disponga el prestador de la plataforma en línea.

4. Los prestadores de plataformas en línea expondrán en sus términos y condiciones, de manera clara, de uso fácil y detallada, su política de usos abusivos e indebidos a que se refieren los apartados 1 y 2, también ejemplos de los hechos y circunstancias que tengan en cuenta para evaluar si un determinado comportamiento constituye uso indebido y la duración de la suspensión.

#### ARTÍCULO 51- Obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los productos y servicios ilícitos

1. Cuando un prestador de una plataforma en línea de comercio electrónico o mercado en línea tenga conocimiento efectivo, con independencia de los medios utilizados, que un producto o servicio ofrecido por un comerciante en la interfaz de dicha plataforma es ilegal, deberá:

a) Retirar rápidamente el producto o servicio ilegal de su interfaz.

b) Cuando la plataforma en línea disponga de los detalles de contacto del destinatario de sus servicios y pueda identificarlo sin necesidad de realizar esfuerzos desproporcionados, informará a los destinatarios del servicio que hayan comprado dicho producto o servicio sobre la ilegalidad, la identidad del comerciante y las sugerencias de acciones para obtener reparación.

c) Recopilará y publicará a través de interfaces de programación de aplicaciones un repositorio que contenga información sobre todos los productos y servicios ilícitos

suprimidos de su plataforma en los últimos seis meses junto con información sobre el comerciante afectado y las opciones para obtener reparación.

#### ARTÍCULO 52- Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico

1. Los prestadores de plataformas en línea de comercio electrónico se asegurarán de que los comerciantes solo puedan utilizar sus servicios para promocionar mensajes u ofrecer productos o servicios a los consumidores si han previamente verificado, mediante esfuerzos razonables, la identidad de dichos comerciantes y la legalidad de los bienes o servicios que el comerciante ofrecerá en sus plataformas.

2. La plataforma deberá garantizar en todo momento que el consumidor pueda identificar al comerciante que ofrece el producto o servicio y pondrá a su disposición los medios de contacto de éste.

3. La plataforma en línea podrá suspender la prestación de su servicio al comerciante cuando tenga dudas razonables sobre su identidad real o la legalidad de los bienes y servicio ofrecidos, sin perjuicio de cualquier otro motivo amparado en los términos y condiciones de la plataforma. Si una plataforma en línea rechaza una solicitud de servicios o suspende los servicios a un comerciante, el comerciante podrá recurrir a los mecanismos de tramitación de reclamaciones previstos en esta sección.

#### ARTÍCULO 53- Transparencia sobre la publicidad en línea

1. Las plataformas en línea que presenten publicidad en sus interfaces en línea se asegurarán de que los destinatarios del servicio puedan conocer, por cada anuncio publicitario concreto presentado a cada destinatario específico, de manera clara e inequívoca y en tiempo real, lo siguiente:

a) Que la información es un anuncio publicitario, incluso mediante indicaciones destacadas.

b) La persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario.

c) La persona física o jurídica que ha pagado por el anuncio publicitario, si es diferente de la persona física o jurídica a que se refiere la letra b).

d) Información clara, significativa y uniforme acerca de los parámetros utilizados para determinar el destinatario a quien se presenta el anuncio publicitario y de la forma de

cambiar esos parámetros. Esta información será la suficiente para que un destinatario o consumidor promedio comprenda los parámetros y sepa cómo modificarlos, pero sin comprometer los secretos comerciales o la propiedad intelectual de la plataforma.

2. Se prohíbe el uso de datos personales de menores de edad con fines comerciales relacionados con la mercadotecnia directa, la elaboración de perfiles y la publicidad personalizada basada en el comportamiento, así como dirigir publicidad personalizada a dichos menores.

#### ARTÍCULO 54- Transparencia de los sistemas de recomendación

1. Las plataformas en línea expondrán, de manera clara, accesible y fácil de comprender, tanto en sus términos y condiciones, como a través de un recurso o vínculo en línea específico al que se pueda acceder directamente y con facilidad, los principales parámetros utilizados en sus sistemas de recomendación, así como cualquier opción de que disponga el destinatario del servicio para modificar dichos parámetros principales o influir en ellos.

2. Los principales parámetros a que se refiere el apartado 1 incluirán, como mínimo:

a) Los principales criterios utilizados por el sistema de que se trate que, individual o colectivamente, sean más significativos para determinar las recomendaciones.

b) La importancia relativa de dichos parámetros.

c) Los objetivos para los que se ha optimizado el sistema; y

d) En su caso, una explicación del papel que desempeña el comportamiento de los destinatarios del servicio en la forma en que el sistema pertinente genera sus resultados.

Los requisitos establecidos en el apartado 2 se entenderán sin perjuicio de las normas sobre protección de secretos comerciales y derechos de propiedad intelectual.

3. Cuando haya varias opciones disponibles de conformidad con el apartado 1, las plataformas en línea proporcionarán una función clara y de fácil acceso en su interfaz en

línea que permita al destinatario del servicio seleccionar y modificar en cualquier momento la opción que prefiera para cada uno de los sistemas de recomendación que determine el orden relativo de información que se le presente.

### CAPÍTULO III CÓDIGOS DE CONDUCTA

#### ARTÍCULO 55- Códigos de conducta

El Estado, a través de la coordinación y el asesoramiento del Ministerio Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), del Ministerio de Comercio Exterior (Comex) y de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), impulsará la elaboración y aplicación de códigos de conducta voluntarios por parte de los prestadores de servicios de la sociedad de la información, corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores, en las materias reguladas en esta ley. Estas agrupaciones también podrán por iniciativa propia autorregularse y dotarse de códigos de conducta. Los códigos de conducta deberán ser accesibles por vía electrónica.

### CAPÍTULO IV RÉGIMEN SANCIONATORIO

#### Sección Primera

#### Infracciones a la sección segunda del capítulo II

#### ARTÍCULO 56- Competencia para sancionar infracciones de comercio electrónico y consumidor

La Comisión Nacional del Consumidor conocerá y sancionará las infracciones a las obligaciones previstas en la sección segunda del capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

La Comisión Nacional del Consumidor tendrá, frente al comercio electrónico y siempre que resulten aplicables a dicho entorno, las mismas potestades que le confiere el artículo 53 de la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

En lo no previsto en esta sección, será de aplicación la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su reglamento.

#### ARTÍCULO 57-           Infracciones leves

Se considerarán infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones previstas en los artículos 12, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 24, 25, y 29.

Las infracciones leves serán sancionadas con la multa establecida en el inciso a) del artículo 57 de la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.

#### ARTÍCULO 58-           Infracciones graves

Se considerarán infracciones graves los incumplimientos a las obligaciones previstas en los artículos 17, 21, 26, y 27.

Las infracciones graves serán sancionadas con la multa establecida en el inciso b) del artículo 57 de la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.

### Sección Segunda

#### Infracciones al capítulo III

#### ARTÍCULO 59-           Competencia para sancionar infracciones cometidas por prestadores de servicios intermediarios

La Comisión Nacional del Consumidor prevista en la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, conocerá y sancionará las infracciones cometidas por los prestadores de servicios intermediarios a las obligaciones previstas en el capítulo III de esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

La Comisión deberá respetar el debido proceso y el derecho de defensa previo a la imposición de las sanciones.

En lo no previsto en esta sección, será de aplicación la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su reglamento.

#### ARTÍCULO 60- Infracciones leves

Serán infracciones leves al capítulo III de esta ley, las siguientes:

- a) Llevar a cabo investigaciones voluntarias o de propia iniciativa sin cumplir las condiciones establecidas en el artículo 34.
- b) No establecer el punto único de contacto señalado en el artículo 39.
- c) No designar al representante que establece el artículo 40, no brindar la información que al respecto exige dicha norma o no dotarlo de las facultades y recursos necesarios para cooperar con las autoridades.
- d) Disponer de términos y condiciones del servicio que incumplan los incisos b), c), e) o g) del artículo 41, apartado 1.
- e) No facilitar a los destinatarios del servicio el resumen de los términos y condiciones al que alude el apartado 3 del artículo 41.
- f) Incumplir las órdenes de entrega de información a las que alude el artículo 42.

- g) Disponer de un mecanismo de notificación y acción que incumpla una o varias de las condiciones y características establecidas en el artículo 44, salvo que la condición o característica omisa o defectuosa no tenga mayor trascendencia, tomando en cuenta la naturaleza del servicio, contexto y particularidades del caso.
- h) Disponer de un sistema interno de tramitación de reclamaciones que incumpla una o varias de las condiciones y características establecidas en el artículo 48, salvo que la condición o característica omisa o defectuosa no tenga mayor trascendencia, tomando en cuenta la naturaleza del servicio, contexto y particularidades del caso.
- i) No comunicar una sospecha de delito grave que implique una amenaza real e inminente para la vida o la seguridad de las personas, en los términos del artículo 46.
- j) Incumplir lo establecido en el artículo 50.
- k) Incumplir lo establecido en el artículo 51 en cuanto a la debida diligencia de las plataformas en línea de comercio electrónico.
- l) Incumplir los requerimientos de información o las órdenes dictadas por la Comisión Nacional del Consumidor en ejecución de la presente ley.

Las infracciones leves se sancionarán con una multa hasta de entre diez y veinte salarios base.

La Comisión, atendiendo a las particularidades del caso, podrá imponer una sanción de apercibimiento y/o imponer conductas de hacer o no hacer hacia el prestador, previo a la imposición de la multa señalada en este artículo.

#### ARTÍCULO 61- Infracciones graves

Serán infracciones graves al capítulo III de esta ley, las siguientes:

- a) Incumplir o cumplir defectuosa o tardíamente las órdenes de actuación previstas en el artículo 36.

b) Incumplir o cumplir defectuosa o tardíamente las órdenes de entrega de información previstas en el artículo 37.

c) Disponer de términos y condiciones que incumplan los incisos a), d) o f) del apartado 1 del artículo 41.

d) Actuar en contra de lo indicado en el apartado 2 del artículo 41 en lo que concierne a la aplicación y ejecución de las restricciones, prohibiciones o reglas aplicables al contenido o información proporcionada por los destinatarios del servicio.

e) Utilizar la estructura, función, diseño, programación o modo de funcionamiento de la interfaz en línea del servicio intermediario, o de alguna parte de esta, para distorsionar, perjudicar o limitar la capacidad de los destinatarios de servicios para adoptar una decisión o elección libre, autónoma e informada, en los términos del artículo 43, o incurrir en alguna de las conductas descritas en dicho artículo.

f) No disponer del todo de un mecanismo de notificación y acción en los términos del artículo 44.

g) Incumplir con el deber de motivación establecido en el artículo 45.

h) No disponer del todo del sistema interno de tramitación de reclamaciones previsto en el artículo 48.

i) Incumplir lo establecido en el artículo 52 sobre transparencia en la publicidad en línea.

j) Incumplir lo establecido en el artículo 53 sobre transparencia de los sistemas de recomendación.

k) Incurrir en una infracción leve en más de una ocasión durante un mismo año o en 3 o más infracciones leves en menos de dos años.

Las infracciones graves se sancionarán con una multa de veinte a cincuenta salarios base y, en caso de personas jurídicas, el monto superior entre cincuenta salarios base y hasta un dos por ciento del volumen de ventas que hubiere reportado durante el periodo fiscal inmediato anterior a la comisión de la infracción. En caso de entidades domiciliadas fuera

de Costa Rica que no tengan operación comercial en el país, se utilizará el volumen de ventas que hubiera reportado en el lugar donde tenga su establecimiento principal.

La Comisión Nacional del Consumidor, atendiendo a las particularidades del caso, podrá imponer una sanción de apercibimiento y/o imponer conductas de hacer o no hacer hacia el prestador, previo a la imposición de la multa señalada en este artículo.

#### ARTÍCULO 62- Graduación de la cuantía de las sanciones

La cuantía de las multas que se impongan se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad, dolo, engaño o manipulación.
- b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.
- c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.
- d) La naturaleza y cuantía -si la hubiera- de los daños o perjuicios causados.
- e) Los beneficios patrimoniales o de cualquier otro tipo, obtenidos por la infracción.
- f) La afectación a los derechos de los destinatarios y/o usuarios del servicio.
- g) Volumen de facturación que afecte la infracción cometida.

#### ARTÍCULO 63- Prescripción

Las infracciones graves prescribirán a los tres años, y las leves a los dos años, contados a partir de que se cometa la infracción, salvo que se trate de hechos continuados, en cuyo caso el plazo comenzará a computarse a partir del cese de los hechos. Cualquier solicitud

de información relativa a una posible infracción, así como el inicio formal del procedimiento sancionatorio, interrumpen la prescripción.

La ejecución de las sanciones impuestas prescribirá a los tres años.

## CAPÍTULO V

### MODIFICACIONES DE OTRAS LEYES

ARTÍCULO 64- Refórmese el artículo 6 de la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 6- Gestión y conservación de comunicaciones, contratos y documentos electrónicos

1. Cuando la ley requiera que una comunicación, documento o un contrato se proporcione o conserve en su forma original, o prevea consecuencias en el caso de que eso no se cumpla, ese requisito se tendrá por cumplido respecto de una comunicación, documento o contrato electrónico:

a) Si existe alguna garantía fiable de la integridad de la información que contiene a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, en cuanto comunicación electrónica o de otra índole; y

b) Si, en los casos en que se exija proporcionar la información que contiene, ésta puede exhibirse a la persona a la que se ha de proporcionar.

2. Para los fines del apartado a) del párrafo 1:

a) Los criterios para evaluar la integridad de la información consistirán en determinar si se ha mantenido completa y sin alteraciones que no sean la adición de algún endoso o algún cambio sobrevenido en el curso normal de su transmisión, almacenamiento o presentación; y

b) El grado de fiabilidad requerido se determinará teniendo en cuenta la finalidad para la que se generó la información, así como todas las circunstancias del caso.

ARTÍCULO 65- Refórmese el artículo 48 de la Ley N°. 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 48 - Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros

La Comisión Nacional del Consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de nombramiento del ministro o ministra de Economía, Industria y Comercio. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Al menos uno de los miembros propietarios y uno de los miembros suplentes deberán ser personas de acreditada experiencia y conocimiento académico en materia de derecho informático o digital, derechos humanos en línea, regulación digital, política pública tecnológica, o temáticas estrechamente relacionadas.

Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.

Devengarán una dieta por sesión. El Consejo de Gobierno fijará el monto de las dietas, tomando como referencia los establecidos para las instituciones públicas y determinará el límite de las dietas que pueden pagarse por mes.

Los miembros de la Comisión deben elegir al presidente.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TRANSITORIO I- El capítulo III, Régimen Jurídico de los Servicios Intermediarios de la Sociedad de la Información, de la presente ley entrará en vigor 12 meses después de su publicación. El resto de la ley entrará en vigor a partir de su publicación.

TRANSITORIO II- El Poder Ejecutivo reglamentará esta ley en el plazo de 6 meses a partir de su entrada en vigor, salvo el capítulo III cuya reglamentación se podrá efectuar dentro de los 2 meses siguientes a su entrada en vigor.

Rige a partir de su publicación.

Dado en la Sala Plena II de la Asamblea Legislativa. Área de Comisiones Legislativas V, a los cuatro días del mes de abril del año dos mil veinticuatro.

José Joaquín Hernández Rojas

Jorge Antonio Rojas López

Andrea Marín Álvarez

Johana Obando Bonilla

José Pablo Sibaja Jiménez

Rocío Alfaro Molina

Alejandro José Pacheco Castro  
DIPUTADAS Y DIPUTADOS