



DEPARTAMENTO ESTUDIOS, REFERENCIAS Y SERVICIOS TÉCNICOS

AL-DEST- IJU-220-2023

INFORME DE: PROYECTO DE LEY

**INFORME JURÍDICO DE TEXTO SUSTITUTIVO
(2 de marzo de 2023)**

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

EXPEDIENTE N°23184

**ELABORADO POR:
ANA CRISTINA MIRANDA CALDERÓN
ASESORA PARLAMENTARIA**

**SUPERVISADO POR:
BERNAL ARIAS RAMIREZ
JEFE DE ÁREA**

**REVISIÓN FINAL Y AUTORIZACIÓN POR:
FERNANDO CAMPOS MARTÍNEZ
DIRECTOR A.I.**

10 DE OCTUBRE DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

I. RESUMEN DEL PROYECTO.....	3
II. ANTECEDENTES.....	4
III. VINCULACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	5
IV. CONSIDERACIONES SOBRE EL PRINCIPIO DE CONEXIDAD.....	5
V. ANÁLISIS DEL ARTICULADO DEL TEXTO SUSTITUTIVO.....	10
Capítulo I Disposiciones Generales.....	11
Capítulo II De las comunicaciones, la contratación y el comercio electrónico...	31
Capítulo III Régimen jurídico de los servicios intermediarios de la sociedad de la información.....	59
Capítulo IV Códigos de conducta.....	77
Capítulo V Régimen sancionatorio.....	79
Capítulo VI Modificaciones de otras leyes.....	82
Capítulo VII Disposiciones Transitorias.....	85
VI. CONSIDERACIONES FINALES.....	86
VII. CONSIDERACIONES DE TÉCNICA LEGISLATIVA.....	87
VIII. ASPECTOS DE PROCEDIMIENTO LEGISLATIVO.....	89
Votación.....	89
Delegación.....	90
Consultas.....	91
IX. FUENTES.....	92
ANEXOS.....	97
ANEXO 1. Estructura de los textos de la iniciativa.....	97
ANEXO 2. Proyectos de ley sobre servicios digitales y comercio electrónico...	99
ANEXO 3. Comparación del texto inicial con texto sustitutivo.....	103

AL-DEST-IJU-220-2023

INFORME JURÍDICO DE TEXTO SUSTITUTIVO¹

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

EXPEDIENTE N°23184

I. RESUMEN DEL PROYECTO

En la justificación del proyecto de ley, se señala la pretensión de *“garantizar las mejores condiciones para el desarrollo del comercio electrónico y la prestación de servicios digitales innovadores en el mercado, dotando de seguridad jurídica las transacciones electrónicas, protegiendo a los usuarios y garantizando una convivencia pacífica en línea, alineada con los valores democráticos.”*²

Para ello, se explica que la iniciativa regulará los siguientes aspectos:

- Los servicios de la sociedad de la información³
- El comercio electrónico⁴
- Las obligaciones relativas a la protección del consumidor⁵

Con la regulación, se busca cumplir fines como:

- ✓ Fomentar la innovación, el crecimiento y la competitividad en el mercado digital⁶
- ✓ Proteger a los consumidores y sus derechos fundamentales en línea.

¹ Elaborado por **Ana Cristina Miranda Calderón**, Asesora Parlamentaria, revisado y supervisado por **Bernal Arias Ramírez**, Jefe de Área. Revisión y autorización final a cargo de **Fernando Campos Martínez**, Director a.i., Departamento de Servicios Técnicos.

² Exposición de motivos.

³

Entendidos como *“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”*.

⁴

Señalado como las *“reglas que regirán las transacciones comerciales de compra y venta de bienes o servicios a través de medios electrónicos, las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica.”*

⁵

Donde *“deberán respetar los comerciantes que participen del comercio electrónico y los prestadores de servicios de la sociedad de la información en general, cuando dirijan sus bienes o servicios a consumidores”*.

⁶

- ✓ Establecer un marco de transparencia y una clara rendición de cuentas para las plataformas en línea.

El texto inicial del proyecto de ley está compuesto por sesenta y cuatro artículos y dos disposiciones transitorias, los cuales se estructura en siete capítulos y varios de éstos se subdividen en secciones.

En la sesión ordinaria **N°24 del 2 de marzo de 2023, de la Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, se aprobó moción de texto sustitutivo** compuesto por sesenta y tres artículos y dos disposiciones transitorias, los cuales también mantiene la misma estructura del texto inicial.⁷

II. ANTECEDENTES

En la corriente legislativa se han presentado varias iniciativas con el fin de regular en alguna medida los servicios digitales y el comercio electrónico⁸. Los cuales se tramitaron de la siguiente forma:

- 1) El expediente legislativo N°21507, Ley del grooming (seguridad de menores en internet) y la obligación de los proveedores de contenidos y servicios digitales y reformas al Código Penal.
- 2) El expediente legislativo N°21183, Ley del mercado y del comercio electrónico.
- 3) El expediente legislativo N°19012, Ley de servicios de la sociedad de la información (ley de comercio electrónico).
- 4) El expediente legislativo N°16081, Ley de comercio electrónico

En el apartado de “Anexos” del presente Informe Jurídico, se visualiza en una forma más detallada la situación de cada una de las iniciativas antes mencionadas. Donde se evidencia -como se indicó en la exposición de motivos⁹-,

[...]“mediante reglas claras que brinden seguridad jurídica al comercio electrónico y a los contratos celebrados por medios electrónicos.”

⁷

En el apartado de “Anexos” del presente informe jurídico, se puede consultar la tabla comparativa de la estructura del texto inicial y el texto sustitutivo aprobado, donde se evidencia misma estructura para ambos textos. Y en el apartado de “Análisis del articulado” del presente Informe Jurídico, se detallará la valoración del principio de conexidad del texto sustitutivo aprobado, así como el respectivo análisis del articulado.

⁸

La información es desplegada por el SIL, mediante la búsqueda con las palabras “servicios digitales” y “comercio electrónico”.

⁹

“En la Asamblea Legislativa hay antecedentes de proyectos de ley que se procuraron introducir sobre este tema. El primero bajo el expediente N°16.081, “Ley de Comercio Electrónico”, luego el

los expedientes legislativos que anteceden a la presente iniciativa y que fueron archivados, salvo el proyecto de ley N°21507, el cual dio origen a la Ley N°10020 “Ley para la prevención del acoso a personas menores de edad por medios electrónicos o virtuales (GROOMING) y reforma Código Penal”, de 9 de setiembre de 2021.

III. VINCULACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ¹⁰

El proyecto de ley presenta una vinculación tangencial con las metas y objetivos de la Agenda 2030 en materia de desarrollo sostenible, aunque una afectación positiva, presente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) N°8 Trabajo decente y crecimiento económico y N°16 Paz, justicia e instituciones sólidas.

Lo anterior, por cuanto sus propósitos se relacionan favorablemente con las metas del ODS 8, asociadas a apoyar las actividades productivas, el emprendimiento, la innovación, y la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas; así como lograr niveles más elevados de productividad mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, centrando la atención en sectores de mayor valor añadido, relacionadas con servicios digitales y comercio electrónico. También se vincula con la meta del ODS 16, relacionada al fortalecimiento del estado de Derecho, al contar con legislación específica sobre el tema del comercio electrónico.

IV. CONSIDERACIONES SOBRE EL PRINCIPIO DE CONEXIDAD

De la comparación de textos¹¹, se determinó que, al texto inicial del proyecto de ley se le realizaron modificaciones a treinta y cuatro artículos, y la eliminación de un artículo. Dichas enmiendas se refieren puntualmente a:

- ✓ Artículo 1 (adiciona un párrafo)
- ✓ Artículo 2(adiciona un párrafo)
- ✓ Artículo 3 (adiciona un párrafo al inciso a))
- ✓ Artículo 4 (eliminan los incisos b) y y), se eliminan frases de los incisos d), ñ), y x). Se adiciona una frase en el inciso b) y un párrafo al inciso n). Se adiciona un nuevo inciso o).
- ✓ Artículo 5 (adiciona una palabra)

proyecto de ley N°19012, "Ley de Servicios de la Sociedad de la Información -Ley de Comercio Electrónico-", y el último, bajo el expediente legislativo 21183, "Ley del Mercado y Comercio Electrónico". Ninguno de ellos prosperó y se encuentran archivados por vencimiento de su plazo de vigencia legal."

¹⁰

Sección elaborada el 20 de octubre de 2022, por el señor *Tonatiuh Solano Herrera*, asesor parlamentario del Área de Investigación y Gestión Documental (AIGD), y supervisado por la señora *Lilliana Cisneros Quesada*, Jefa del AIGD.

¹¹

Texto inicial y texto sustitutivo.

- ✓ Artículo 10 (elimina una oración del párrafo primero)
- ✓ Artículo 13 (adiciona una frase)
- ✓ Artículo 18 (eliminan tres párrafos y se adicionan otros)
- ✓ Artículo 20 (modifica en el inciso b))
- ✓ Artículo 22 (modifica el primer párrafo)
- ✓ Artículo 24 (modifica el primer párrafo)
- ✓ Artículo 25 (adiciona un párrafo final)
- ✓ Artículo 26 (modifica el primer párrafo y adiciona un párrafo final)
- ✓ Artículo 27 (adiciona una palabra)
- ✓ Artículo 29 (adiciona una frase en el inciso c))
- ✓ Artículo 30 (adicionan frases a varios párrafos, y se elimina frase de último párrafo)
- ✓ Artículo 33 (adiciona un punto 4 al inciso b))
- ✓ Artículo 36 (modifican los subincisos a.2 y a.6 del inciso a) del punto 2)
- ✓ Artículo 37 (modifica punto 1, y inciso b) al punto 2)
- ✓ Artículo 38 (adiciona una frase al final del artículo)
- ✓ Artículo 39 (modifica)
- ✓ Artículo 40 (elimina el artículo del texto inicial -a partir de aquí se modifica el número de los artículos en el texto sustitutivo con respecto al texto inicial. Para efectos de la pormenorización de la reforma, se continúa con la numeración del texto sustitutivo-)
- ✓ Artículo 40 (adiciona un párrafo final al inciso f) del punto 1)
- ✓ Artículo 42 (modifica el punto 1)
- ✓ Artículo 43 (modifica los puntos 3, 4, y 7)
- ✓ Artículo 44 (modifica el punto 1)
- ✓ Artículo 45 (adiciona frases a los puntos 1 y 2)
- ✓ Artículo 46 (adiciona una frase al final al párrafo primero)
- ✓ Artículo 47 (modifica los puntos 1, 3, 4, y 5)
- ✓ Artículo 47 (elimina última frase del inciso a))
- ✓ Artículo 50 (modifica todo el artículo)
- ✓ Artículo 51 (modifica inciso d) del punto 1)
- ✓ Artículo 52 (modifica inciso b) del punto 2)
- ✓ Artículo 58 (eliminan los incisos b) y C), reforma las remisiones de los artículos, y adiciona una frase al inciso i))
- ✓ Artículo 59 (reforma las remisiones de los artículos)

Es decir, las enmiendas realizadas en el texto sustitutivo aprobado mantienen la misma estructura del texto inicial, y la misma regulación de la materia que versa el proyecto de ley. Es por ello, que las modificaciones realizadas al texto sustitutivo no repercuten en el tema original a regular, **son conexas.**

Sobre el derecho de iniciativa y derecho de enmienda, la Sala Constitucional hace referencia al principio democrático, en el siguiente sentido:

“Emanan del principio democrático tanto el derecho de iniciativa, regulado en la Constitución, como el derecho de enmienda, del cual se ocupa el Reglamento Legislativo al tratar las llamadas mociones de fondo y de forma. Ambos se originan en ese principio y en su virtud constructiva. El primero implica participación, porque es el medio legítimo de impulsar el procedimiento legislativo para la producción de una ley que recoja los puntos de vista de quien la propone. El derecho de enmienda también es un medio de participar en el proceso de formación de la ley, que hace posible influir en el contenido definitivo de ésta. Ambos derechos están necesariamente relacionados y han de ser observados durante el proceso formativo de la ley, pero ninguno de ellos puede tiranizar al otro (por regla general). Así, por ejemplo, no puede aprovecharse la enmienda para excluir de raíz la materia a la que el proyecto se refiere bajo la particular concepción de su proponente legítimo (ya fuera que se intente o no usurpar las ventajas de un proceso ya avanzado). Pero tampoco puede pretenderse que la iniciativa impone a la Asamblea el limitado deber de aprobar el proyecto o rechazarlo, sin posibilidad de ahorrar con arreglo a los diversos puntos de vista de los diputados (...). Es aproximadamente en este sentido que se suele decir que el texto formulado con la iniciativa fija el marco para el ejercicio del derecho de enmienda.”¹²

Además, esa jurisdicción de control de constitucionalidad ha señalado el respeto sobre el lineamiento esencial de la materia sobre la que versa el proyecto formulado originalmente, y lo remarcado en el siguiente sentido:

“Como ha señalado este Tribunal en varias decisiones previas, la garantía que proporciona el principio de conexidad para la protección tanto del derecho de iniciativa, como del derecho de enmienda, en el marco del procedimiento legislativo, atiende esencialmente, a la materia sobre la que versa el proyecto formulado originalmente. Es decir, lo que se pretende con la protección que otorga ese principio no es impedir u obstruir el ejercicio de lo que la Sala ha denominado 'función política transaccional' que se refiere a la posibilidad que tienen las y los diputados de ir ajustando con sus opiniones, dentro del marco que fija la iniciativa, el proyecto originalmente propuesto (...)

(...) la conexidad se dirige, entonces, a lograr que se respete el derecho de iniciativa de conformidad con el cual se establece el hilo conductor básico (la raíz) que ha servido de ratio o motivo para el proyecto original y que, por eso mismo, no puede ser dejado de lado, sea a través de cambios en la finalidad del proyecto, o bien, por la inclusión de meras disposiciones aisladas que regulan temas cualitativamente diferentes”¹³

De forma que el principio de conexidad atiende esencialmente a la materia raíz sobre la que versa el proyecto formulado en el texto base, y cuyos textos

¹²

Sala Constitucional. Voto N°3441-2004 de las 16:47 horas del 31 de marzo de 2004.

¹³

Cit. Voto N°3441-2004.

sustitutivos mantengan una línea de unidad. Ciertamente el texto base de la iniciativa de ley puede sufrir modificaciones (texto transado y enmendado), siempre que mantenga su unidad lógica y su propia identidad, sin que se altere su materia esencial. Es decir, se requiere que el texto sustitutivo mantenga conexión necesaria y razonable con el texto original.

En el ámbito legislativo, nuestro Departamento sobre la conceptualización del principio de conexidad, lo indicó como:

“aquel que establece que las modificaciones que se introducen a un proyecto de reforma constitucional, ley o acuerdo, deben ser conformes con la finalidad o propósito original de la iniciativa y guardar relación con ella.”¹⁴

De lo indicado hasta aquí, podemos concluir que el ejercicio de función política transaccional ejercida en la Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, donde se aprobó la moción de enmienda al texto inicial del presente proyecto de ley, es conteste con el respeto del hilo conductor del texto base original, manteniendo la misma estructura y materia del proyecto formulado originalmente.

Adicionalmente, la otra cara del abordaje va en relación con el derecho de enmienda, mediante el cual es viable la aprobación de Textos Sustitutivos en los proyectos de ley, derecho que se encuentra sumamente ligado al deber de respeto al principio de conexidad y principio de publicidad. Sobre el particular, la Sala Constitucional:

“(...) ha considerado que la conciliación entre las facultades parlamentarias de iniciativa y enmienda se logra con el respeto al principio de conexidad, sea que los legisladores, a través del derecho de enmienda moldeen el contenido del proyecto de ley propuesto concertando los intereses de todos los representantes de la voluntad popular, pero, respetando la noción que “el texto formulado con la iniciativa fija el marco para el ejercicio del derecho de enmienda”, es decir, se debe respetar el hilo conductor que sirvió de inspiración o motivación al proyecto de ley propuesto.”¹⁵

Y en otra Resolución manifestó:

“(...) Como principio esencial en el proceso de formación de las leyes está el principio de publicidad, en el tanto garantiza la transparencia y posibilita la participación de quienes pudieran tener algún interés en un determinado

¹⁴

Departamento de Servicios Técnicos. Oficio N°AL-DEST-CJU-087-2015 de 17 de agosto de 2015. Consulta sobre “Conexidad de moción 137 que introdujo modificaciones al inciso a) del artículo 18 de la Ley N°9028, Ley general para el control de Tabaco y sus efectos nocivos, en relación con el contenido del texto del expediente N°19.407, Ley para mejorar la lucha contra el contrabando”.

¹⁵

Sala Constitucional. Voto N°2521-2008 y Voto N°13570-2014.

*proyecto. (...) este Tribunal Constitucional -atendiendo a lo señalado en el considerando anterior-, estime que **la omisión en llevar a cabo dicha publicación**, tal y como lo disponen los preceptos arriba señalados, se **constituya en un vicio esencial o nulidad insubsanable.***¹⁶

Mientras que el respeto del principio de publicidad radica en el cumplimiento del principio democrático:

“La Sala también recuerda que la publicación de un proyecto de ley no es una mera formalidad, sino el cumplimiento del principio democrático, que posibilita la participación de los sectores que deseen contribuir al trámite legislativo:

*“Precisamente, con la **publicidad del procedimiento se persigue resguardar que la potestad de legislar resida en el pueblo y que los diputados sean solo sus representantes** (artículo 105 constitucional), así como la proyección de la actividad parlamentaria hacia el exterior en tanto garantía establecida en el ordinal 117 de la Constitución Política (ver sentencia No. 2000-3220). En este contexto, se debe subrayar que a **partir de la reforma al artículo 9 de la Constitución Política** (Ley N°8364 de 01 de julio de 2003, publicada en La Gaceta N°146 de 31 de julio de 2003), como elemento constitutivo del Gobierno de la República **se introdujo la característica de “participativo”**. Tal cualidad potencia a nivel constitucional el propósito fundamental de la **publicidad: promover la intervención de la ciudadanía en las decisiones fundamentales del Estado**. Si este fin no resulta vulnerado y se advierte que no se ha dado una verdadera obstaculización a la participación popular, entonces un error en la publicación no puede llegar a configurar por sí solo un vicio esencial del procedimiento legislativo.”*¹⁷

En este sentido, nuestro Departamento ha considerado que de “aprobarse un nuevo texto sustitutivo, que incluya elementos nuevos, el mismo deberá de ser publicado. También deberán volverse a revisar las consultas obligatorias hechas al texto original.”¹⁸

¹⁶

Sala Constitucional. Voto N°9567-2006 de las 16:10 horas de 5 de julio de 2006.

¹⁷

Sala Constitucional. Voto N°8252-2013 de las 9:00 horas del 21 de junio de 2013. El destacado no es del original.

¹⁸

DST Consulta de Constitucionalidad. Referencia: Expediente Legislativo N°15664. Proyecto: Regulación de Mecanismos de Acceso a Barrios Residenciales. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, Resolución N°2006-015486. Informe Técnico. Elaborado por el Lic. Fernando Campos Martínez. Asesor Parlamentario, bajo la supervisión de la Licda. Lihanny Linkemer Bedoya. Coordinadora de Área Jurídica. Revisado por la Licda Gloria Valerín Rodríguez Directora Departamento de Servicios Técnicos.

De forma que las actuaciones legislativas¹⁹, por parte de la Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, sobre la aprobación de:

- ✓ moción de publicación del texto sustitutivo²⁰
- ✓ moción de consulta²¹
- ✓ moción de audiencia²²

Son consecuentes con el respeto al principio de publicidad, como garantía de la participación ciudadana.

Por ello, se tomará como texto de estudio, el **articulado del texto sustitutivo aprobado**, considerando la estructura planteada en la redacción²³; es decir, siguiendo los ejes temáticos de los siete capítulos. Veamos:

V. ANÁLISIS DEL ARTICULADO DEL TEXTO SUSTITUTIVO

La Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, como ya se indicó, aprobó moción de texto sustitutivo, en la sesión ordinaria N°24 del 2 de marzo de 2023, este es el que vamos a analizar.²⁴ Se abordará el estudio de

¹⁹

En la sesión ordinaria N°24 del 2 de marzo de 2023.

²⁰

*“Moción N°6-24, de la diputada Kattia Cambronero Aguiluz
Para que se publique en el Diario Oficial La Gaceta el Texto Sustitutivo aprobado del Expediente 23.184 "GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO".*

²¹

*“Moción N°4-24, de la diputada Kattia Cambronero Aguiluz
Para que se consulte el texto sustitutivo aprobado del Expediente 23.184 "GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO" a las siguientes instituciones: 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), y UCCAEP”*

²²

*“Moción N°10-24, de la diputada Kattia Cambronero Aguiluz
Para que se convoque en audiencia a la señora VILMA SÁNCHEZ DEL CASTILLO, Experta en derecho uniforme del comercio internacional, derecho comunitario -comercio electrónico y Letrada de la Sala Constitucional para que se refiera a profundidad al expediente 23.184 "GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO".*

²³

La estructura de ambos textos -inicial y el sustitutivo- son la misma, de acuerdo con lo evidenciado en la tabla comparativa presentada en el apartado de “Anexos” del presente informe jurídico.

²⁴

Como insumo, en el apartado de “Anexos” del presente Informe Jurídico, se puede consultar una

acuerdo con la estructura planteada; es decir, con base en la división de sus siete capítulos.

Capítulo I Disposiciones Generales

El Capítulo I está compuesto por cuatro artículos, los regulan temas generales sobre:

- ✓ Objeto, fines y ámbito de aplicación de la ley
- ✓ Ámbito de aplicación territorial
- ✓ Principios
- ✓ Definiciones

El **artículo 1** establece tres fines básicos:

- 1) Fomentar el mercado digital²⁵
- 2) Proteger al consumidor frente a servicios digitales²⁶
- 3) Transparencia y rendición de cuentas para las plataformas en línea

En el tercer fin sobre la *“transparencia y rendición de cuentas para las plataformas en línea”*, se ha externado la preocupación de diferentes actores sobre la frase *“rendición de cuentas”*; puesto que eventualmente podría interpretarse que *“puede dar una idea de responsabilidad gubernamental”*.²⁷

Sobre el planteamiento y contenido de los tres incisos esta asesoría no tiene ningún comentario. Sin embargo, en el mismo numeral aparece un elenco de ideas que sería propio de otro artículo, y es cuando desarrolla el ámbito de aplicación material. Por técnica de la ley debería ser corregido. Nos referimos a los dos *sub incisos* a) y b).

tabla comparativa entre el texto inicial y el texto sustitutivo del proyecto de ley, a fin de observar con claridad las enmiendas realizadas en el texto sustitutivo aprobado.

²⁵

Con la *“innovación, inclusión, el crecimiento económico y la competitividad en el mercado digital, mediante reglas claras que brindan seguridad jurídica al comercio electrónico y contratos celebrados por medios electrónicos.”*

²⁶

“incrementar sus posibilidades de decisión y autonomía en el entorno en línea”.

²⁷

Valorar en este sentido las opiniones emitidas:

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022, suscrito por la señora Sissi Maribel De La Peña Mendoza Directora para México & Centroamérica Gerente Regional de Comercio Digital Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI).

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, suscrito por el señor Christian Sánchez Alcázar, Dirección Ejecutiva CAMTIC.

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. 29 de marzo de 2023, suscrito por el señor Alonso Elizondo Bolaños, Director Ejecutivo.

Opiniones que sugieren *“eliminar la expresión “rendición de cuentas” del art. 1, 3, y modificarlo de la siguiente forma: “3. Establecer un marco de transparencia para las plataformas en línea”.*”

Sobre el sub inciso b) que se adiciona en el texto sustitutivo, el Banco Nacional, que esta asesoría rescata, señala que:

“(...) la normativa le sería aplicable al Banco de Costa Rica en el entendido de que a las “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.

Si bien el inciso b) establece que esta ley cubre el comercio electrónico en general, tal y como se señaló en las consideraciones generales, es más bien una regulación del inciso a), es decir, los servicios de la sociedad de la información y, en especial, los servicios intermediarios.”²⁸

En este sentido, la Contraloría General de la República indica la poca claridad de la norma sobre el sujeto prestador del servicio electrónico²⁹; considerando el ámbito de aplicación material de las actividades³⁰.

Además, sobre la existencia de la variación en el ámbito de aplicación en el texto sustitutivo³¹, la Contraloría General de la República, órgano auxiliar de esta

²⁸

Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22, de 19 de octubre del 2022, suscrito por el señor Bernardo Alfaro Araya, Gerente General.

²⁹

“no queda claramente definido el sujeto que se encuentra bajo su aplicación, por cuanto se refiere a servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico en sentido amplio y no se aclara el tipo de “sujeto” que las ejercería. Por lo tanto, no hay certeza de si se está excluyendo a sujetos públicos que puedan entrar dentro del concepto de prestador de servicios. // Sobre el particular, no existe claridad si se incluye como prestadores de servicios electrónicos a empresas públicas del Estado como Correos de Costa Rica, Instituto Costarricense de Electricidad, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Junta Administradora del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, entre otros, por lo cual, se sugiere al legislador definir si las instituciones públicas se encontrarán sujetas al cumplimiento del proyecto de ley.” El destacado no es del original.

³⁰

“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.”

³¹

“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.”

Asamblea, consideró 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°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.”*³² Y que *“el Capítulo II será de aplicación supletoria a la contratación pública cuando exista vacío o laguna para regular algún supuesto o formalidad en la tramitación electrónica de los concursos o actividad contractual.”*³³

En igual sentido, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología sobre el párrafo que se adicionó al artículo, manifestó que *“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.”*³⁴

Sobre este particular, se recomienda valorar lo regulado en la Ley General de Contratación Pública³⁵, donde se establece -en el *“Capítulo III Contratación pública*

³²

Contraloría General de la República. Oficio N°3206 de 17 de marzo de 2023, DJ-0433-2023, suscrito por Lic. Luis Diego Ramírez González, Gerente División; Licda. Grettel Cisneros Valverde, Gerente Asociada; y Licda. Karina Arias Sáenz, Fiscalizadora Asociada.

³³

“Sobre ese particular:

> 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.

> 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.

> 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.” Ibid.

³⁴

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023 de 17 de marzo, suscrito por la señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva.

³⁵

Ley N°9986 de 27 de mayo de 2021, entrada en vigor a partir de diciembre de 2022.

electrónica”³⁶-, el sistema digital de compras públicas³⁷, a fin de legislar en una forma armónica.

El texto del **párrafo penúltimo³⁸ del artículo 1**, se considera innecesario; por cuanto el operador del derecho siempre realiza la integración apropiada de las normas vigentes del ordenamiento jurídico, conllevando un uso integral de la aplicación de estas. Sobre este aspecto, valorar también la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología³⁹.

Asimismo, para este párrafo penúltimo, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones señaló que *“se debe considerar que la ley 8454*

³⁶

Desarrollada en dos secciones:

“Sección I Sistema digital unificado y banco de precios” -artículos 16 al 18-

“Sección II Garantía en el uso de datos abiertos” -artículo 19-

³⁷

“ARTÍCULO 16- Uso de medios digitales

Toda la actividad de contratación pública regulada en la presente ley deberá realizarse por medio del sistema digital unificado.

La utilización de cualquier otro medio para la promoción de procedimientos de contratación acarreará su nulidad absoluta. Ante situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, no se producirá la nulidad señalada, si la Administración acredita esas circunstancias ante la Dirección de Contratación Pública, la que mediante acto motivado podrá autorizar la exclusión total o parcial del uso del sistema digital unificado.

La formalización de contratos que deban plasmarse en escritura pública queda exceptuada del uso del sistema digital unificado y, en tal caso, el contrato celebrado deberá constar en el sistema.

El sistema digital unificado será único, centralizará todos los procedimientos de contratación de todas las entidades. Su administración estará a cargo de la Dirección de Contratación Pública, sin perjuicio de que pueda ser operado por un tercero cuya contratación deberá realizarse mediante licitación mayor, conforme a la presente ley. En caso de que sea operado por un tercero existirá un único contrato entre el Ministerio de Hacienda y la empresa proveedora del servicio. La Dirección de Contratación Pública fijará un modelo tarifario de uso del sistema, el cual deberá contener tarifas razonables y proporcionales con el fin de garantizar su sostenibilidad. Lo relativo al cobro por el uso del sistema se regulará vía reglamentaria. La capacitación por el uso del sistema digital unificado no representará costo alguno para las entidades.

La Dirección de Contratación Pública definirá las pautas de seguridad y de resguardo de la información que el operador del sistema digital unificado deberá cumplir. Además, el operador del sistema deberá cumplir las políticas de seguridad de acceso y no vulnerabilidad de datos.

El sistema deberá poner a disposición a través de los medios tecnológicos idóneos el acceso a su uso y a la información, para todo tipo de usuarios de forma fácil, intuitiva y no discriminatoria. Toda la información de contratación pública deberá estar disponible bajo formato de datos abiertos.

El sistema digital unificado deberá almacenar y poner a disposición, bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad, la información de compras públicas que permita, tanto a la Administración como a las partes intervinientes, la sociedad civil u otro organismo interesado, la consulta de información general, de reportes o indicadores de los procedimientos, plazos del pliego de condiciones, de ejecución del contrato, montos, entre otros.

El sistema digital unificado deberá tener los esquemas de interoperabilidad que garanticen la conexión con los sistemas internos y externos de las instituciones que lo utilizan, con la finalidad de automatizar la validación de requisitos, la comprobación de presupuestos, el acceso a consultas y la generación de información integrada.

El sistema deberá disponer de un repositorio de datos abiertos que, mediante modelos de analítica de datos, permitan su acceso para quien requiera consultarlos.

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.”⁴⁰. Aspecto que debe ser considerado.

Y para el **párrafo final** del artículo, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología indicó que “el párrafo segundo de este artículo ya contempla el ámbito de aplicación. Pareciera innecesario.”⁴⁴

En consideración con la forma redactada del texto, y los diversos planteamientos con dudas en el artículo, y la posibilidad de diversas interpretaciones de la norma; esta asesoría recomienda precisar el texto con claridad de lo que se pretende regular a fin de no tener problemas de aplicación de la ley.⁴²

El **artículo 2** en su epígrafe indica “*Ámbito de aplicación territorial*”, es decir, el numeral enuncia en su encabezado territorialidad. Sin embargo, el texto del artículo expresa que la ley se aplicará a:

- ✓ *Prestadores de servicios de la sociedad de la información que dirijan sus servicios a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o*

La información del sistema digital unificado deberá ser resguardada por la Dirección de Contratación Pública, la cual podrá utilizarla para realizar diversos análisis de comportamiento de las contrataciones.

La Dirección de Contratación Pública velará por que se lleve a cabo periódicamente o cuando sea necesario la actualización, el mantenimiento, la evaluación y el monitoreo de esa plataforma tecnológica.” El destacado no es del original.

³⁸

“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.”

³⁹

“Este párrafo que antecede pareciera innecesario, pues el bloque jurídico es uno solo.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

⁴⁰

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023 de 28 marzo del 2023, suscrito por la señora Paula Bogantes Zamora, Ministra.

⁴¹

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

⁴²

En igual sentido, el Instituto Costarricense de Turismo indicó “*sobre el comercio electrónico, si bien se hace referencia a diversa normativa que el proyecto de ley no pretende sustituir o modificar no queda expresamente claro que, en relación con las compras públicas el Estado debe sujetarse a lo dispuesto por la actual Ley de Contratación Administrativa, ley #7494 y a partir de diciembre del año en curso a la Ley General de Contratación Pública, ley # 9986.*” Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022 de 6 de octubre del 2022, suscrito por el señor Alberto López Chaves, Gerencia General.

residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios o comerciantes.

- ✓ 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.

La redacción del artículo va más allá de lo señalado en el epígrafe, al plantear escenarios con alcances extraterritoriales (actores en el mercado), otorgándole una aplicación universal a la ley. Efectos que son explicados y coincidentes por:

- ✓ Asociación Latinoamericana de Internet⁴³
- ✓ Banco Nacional⁴⁴
- ✓ Cámara de Comercio de Costa Rica⁴⁵

43

Recomienda eliminar esta disposición del proyecto y así evitar atentar contra el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos ... *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 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.* Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022, suscrito por la señora Sissi Maribel De La Peña Mendoza Directora para México & Centroamérica Gerente Regional de Comercio Digital Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)

44

“se debe valorar lo dispuesto en el último párrafo, por cuanto existe a nivel de comercio electrónico transfronterizo un conocido problema de aplicación de normativa local versus la normativa aplicable a los contratos electrónicos predispuestos por empresas asentadas fuera del territorio nacional. Asimismo, los contratos suscritos con tales empresas usualmente definen cual será el marco jurídico que se aplicará en dichas relaciones de consumo.” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22 de 19 de octubre del 2022, suscrito por el señor Bernardo Alfaro Araya, Gerente General.

Incluso reitera la preocupación en la opinión del texto sustitutivo, donde señala que en el artículo 2 *“surge la duda sobre como 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.”* Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23 de 24 de marzo del 2023, suscrito por el señor Bernardo Alfaro Araya, Gerente General.

45

Señala un aparente conflicto de normas de territorialidad. Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°AL-065-2022 de 20 de octubre de 2022, suscrito por el señor Jaime Morales Piedra, Asesor Legal. En la opinión del texto sustitutivo detalla aún más la situación de esta regulación, señalando que *“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. // 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 Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA). Esto debido a que el Capítulo 11 de dicho tratado establece la obligación de no adoptar*

- ✓ Cámara de Infocomunicación y Tecnología⁴⁶
- ✓ Cámara de Tecnología de la información y Comunicación⁴⁷
- ✓ Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones⁴⁸

Dichos alcances deben ser valorados, puesto que eventualmente podrían conllevar **problemas de constitucionalidad**, específicamente con los tratados de inversión; específicamente con el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA)⁴⁹. Por lo que se recomienda valorar la eliminación del ámbito extraterritorial de la ley, y suscribirse a lo planteado en el epígrafe del numeral.⁵⁰

En relación con la determinación del sujeto al que se le va a aplicar la ley, la Contraloría General de la República plantea una válida preocupación, la que transcribimos:

“El ámbito de aplicación de la propuesta legislativa se establece en los artículos 1 y 2, no obstante en los mismos no queda claramente definido el sujeto que se encuentra bajo su aplicación, por cuanto se refiere a servicios

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.” Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Op. cit. (El destacado no es del original).

⁴⁶

“no nos parece viable, pues es un tema extraterritorial y la Ley evidentemente no puede trascender fronteras.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

⁴⁷

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.”* Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, suscrito por el señor Christian Sánchez Alcázar, Dirección Ejecutiva CAMTIC.

⁴⁸

“(…) dado que se extiende el ámbito de aplicación de la norma 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, es decir, incluso a aquellos que operen fuera del territorio nacional. Como se indicó, se considera que, en la práctica la aplicación de dicho artículo es poco viable, por lo que se recomienda revisar la redacción del artículo que tome en cuenta los usos comerciales y la aplicación real de la norma.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit. (El destacado no es del original).

⁴⁹

El Capítulo 11 de dicho tratado, establece la obligación de no adoptar medidas no discriminatorias que restrinjan el acceso al mercado y de no requerir presencia local para la prestación de un servicio.

⁵⁰

Este aspecto se encuentra sumamente ligado con lo regulado en el artículo 40 sobre los representantes en la propuesta de ley, lo cual se indicará más adelante.

de la sociedad de la información y comercio electrónico en sentido amplio y no se aclara el tipo de “sujeto” que las ejercería. Por lo tanto, **no hay certeza de si se está excluyendo a sujetos públicos que puedan entrar dentro del concepto de prestador de servicios.**

Sobre el particular, **no existe claridad si se incluye como prestadores de servicios electrónicos a empresas públicas del Estado como Correos de Costa Rica, Instituto Costarricense de Electricidad, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Junta Administradora del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, entre otros, por lo cual, se sugiere al legislador definir si las instituciones públicas se encontrarán sujetas al cumplimiento del proyecto de ley.**

Aunado a lo anterior, si bien tanto de la exposición de motivos como de algunos artículos del proyecto de ley, se desprende que la propuesta abarca sólo los contratos civiles y comerciales, en algunas disposiciones se norma el régimen jurídico de las ofertas electrónicas de contrato, las invitaciones electrónicas a ofertar, las comunicaciones comerciales electrónicas y los contratos electrónicos, los cuales son temas que bajo una lectura amplia se podrían incorporar al Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) regulado en el artículo 40 de la Ley de Contratación Administrativa, N°7494 y al sistema digital de compras públicas regulado en el artículo 16 de Ley General de Contratación Pública, N°9986 que entrará en vigencia en diciembre de 2022.

En ese sentido, **la definición de contrato electrónico, así como, la referencia a una etapa precontractual (artículos 7 al 10 del proyecto) y la regulación del perfeccionamiento del contrato (artículo 20), podrían generar inquietud si se modifican las reglas de las contrataciones realizadas bajo el SICOP o próximamente las del sistema digital de la Ley N°9986.**

Sobre el particular, se señala que el Órgano Contralor no desconoce la relevancia del proyecto frente a fenómenos de contratación comercial electrónica a los que el país debe adaptarse; no obstante, resulta relevante que el legislador valore si existe realmente la voluntad de aplicar esta regulación a la materia de compras públicas o si por el contrario la orientación es hacia el ámbito los contratos civiles y comerciales. En ese último supuesto, **se sugiere al legislador señalar de forma expresa en el proyecto de ley tal situación, de forma tal que se genere seguridad jurídica para los operadores de contratación pública.**

Ahora bien, en caso de que exista voluntad del legislador de aplicar la regulación a la materia de compras públicas, es necesario señalar que tal situación impacta las formas de contratación pública previstas en la normativa, y además, esto implicaría ponderar las posibles distorsiones a la plataforma existente desde la óptica técnica y si se requieren ajustes, así como discutir y establecer las fuentes de financiamiento para esos potenciales ajustes tecnológicos.”⁵¹

De manera que, debe precisarse en el texto de la norma si la presente legislación aplicaría para la materia de compras públicas; o si, por el contrario, la orientación es hacia el ámbito de los contratos civiles y comerciales.

Adicionalmente, sobre el ámbito de aplicación, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones recomienda válidamente:

*“(...) aclarar si las “personas” que alcanzaría esta ley **son personas físicas o jurídicas** y en cuanto a las **empresas radicadas en Costa Rica se sugiere aclarar si estas se refieren a la definición de “Empresas Establecidas: Empresas de capital nacional y/o extranjero, constituidas conforme a los requerimientos de las leyes costarricenses, que se encuentran operando de acuerdo con su giro comercial” según lo establece el Reglamento N°36576-G-COMEX.***

*Debe tenerse en consideración, además, que el **concepto de sociedad de la información** se encuentra definido y vigente en la LGT, Ley N°8642. Si bien es cierto esta definición abarca las actividades de intercambio comercial a través de medios electrónico, **se sugiere se pueda homologar la misma a la que actualmente se encuentra en uso por parte del Ministerio de Hacienda donde se estableció que estos son servicios digitales transfronterizos**, para referirse a aquellos que brinda un proveedor no domiciliado en Costa Rica por medio de Internet o cualquier otra plataforma digital y que son consumidos desde el territorio costarricense, en resumen puede plantearse este como un concepto general sobre servicios digitales y definir el alcance que se espera regular a partir del presente proyecto de ley, esto para simplificar el entendimiento de las personas en general de conceptos ya presentes en otros mecanismos y una mejora adaptación a la cultura costarricense del instrumento legal que se está presentando.”⁵²*

En cuanto al **último párrafo** que se adicionó en el texto sustitutivo, se recomienda valorar lo manifestado por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, al considerar que *“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.”⁵³* Y agregamos nosotros, en respeto también al principio de legalidad.

El **artículo 3** establece los principios para dirimir *“cuestiones relativas a las materias que se rigen en la presente ley”*, estableciendo *“el principio general de buena fe y los siguientes principios específicos.”*

✓ Principio de equivalencia funcional⁵⁴

⁵²

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit. (El destacado no es del original).

⁵³

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

⁵⁴

- ✓ Principio de neutralidad tecnológica⁵⁵
- ✓ Principio de inalterabilidad del derecho preexistente⁵⁶

La **definición del principio de equivalencia funcional**, en el texto inicial se remitía a la definición de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos⁵⁷, la cual indica:

*“Artículo 3º- **Reconocimiento de la 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.*

En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular.”

La Cámara de Comercio de Costa Rica planteó la preocupación en el texto inicial, sobre el principio de equivalencia funcional, recomendando *“valorar la pertinencia de sujetar el principio de equivalencia funcional únicamente a lo establecido en la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N°8454, la cual tiene un enfoque de equivalencia de documentos. Por lo que, para la aplicación de este principio, este debe ser definido en los términos del artículo 246⁵⁸ del*

“a) Principio de equivalencia funcional: para efectos de esta Ley, la información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio. 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. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por las disposiciones del Capítulo V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, y su Reglamento.”

⁵⁵

“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.”

⁵⁶

“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.”

⁵⁷

Ley N°8454 de 30 de agosto de 2005.

⁵⁸

“Artículo 246.- Principio de equivalencia. Funcional. La información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio. Cualquier manifestación con carácter representativo o

Reglamento 37899 a la Ley 7472, dado que estamos ante una ley cuyo objetivo es la protección al consumidor que participa en el comercio electrónico”⁵⁹. Y en su opinión para el texto sustitutivo, propuso una redacción más precisa del principio de equivalencia funcional, “que sea equivalente a la ya establecida en la Ley de Firma Digital.”⁶⁰

De manera que en el texto sustitutivo únicamente se tomó como parte de la definición del principio de equivalencia funcional, el primer párrafo del artículo 3 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, y el artículo 246 del Reglamento 37899 a la Ley N°7472. Ello, sin tener el cuidado de eliminar la remisión a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para efectos de la protección mínima que debe tener el consumidor, puesto que ya se encuentra regulado en dicha ley, en ese sentido, la remisión se considera innecesaria.

En la **definición del principio de neutralidad tecnológica**, igualmente, es importante considerar que la Cámara de Comercio de Costa Rica señaló para el texto inicial, que el principio “*debe ser revisado a la luz de lo estipulado en ordenamiento jurídico y pronunciamientos de la PGR. Este principio se ha desarrollado en la línea de que la regulación no debe favorecer una tecnología sobre otra, o una forma de inversión sobre otra. Por consiguiente, las normas que se adopten a dicho principio no deben estar condicionadas a un formato, una tecnología, un lenguaje o un medio de transmisión específicos.*”⁶¹ Y en la opinión emitida para el texto sustitutivo, propuso un cambio a la definición del principio de

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. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por las disposiciones del Capítulo V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, y este Reglamento.” (Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N°40703 del 3 de octubre de 2017)

⁵⁹

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N° AL-065-2022. Cit.

⁶⁰

“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.” Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

⁶¹

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N° AL-065-2022 Op cit. “*sugiere tomar como referencia los estándares OCDE en materia de protección al consumidor, los cuales fueron incorporados a la normativa nacional mediante el Reglamento a la Ley 7472, por ello, lo que se plantee en esta iniciativa de ley debería ser consistente con lo contenido en dicho cuerpo normativo: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0422>.”*

neutralidad tecnológica.⁶² Al margen de estas opiniones, esta asesoría las considera importantes y a tomar en cuenta.

Adicionalmente, es fundamental meditar lo manifestado por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, sobre la propuesta de utilizar un nombre distinto para este principio:

“b. Utilizar un nombre distinto para el principio de neutralidad tecnológica propuesto en el artículo 3, inciso b), con el objetivo de evitar futuras confusiones en su uso, pues la legislación vigente mediante el Artículo 3, inciso h) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 ya definió este principio y de forma diferente a lo planteado.”⁶³

En correlato, y a tomar en cuenta lo que plantea el inciso h) del artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones⁶⁴, el cual define el principio de neutralidad tecnológica de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 3.- Principios rectores

La presente Ley se sustenta en los siguientes principios rectores:

(...)

h) Neutralidad tecnológica: *posibilidad que tienen los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones para escoger las tecnologías por utilizar, siempre que estas dispongan de estándares comunes y garantizados, cumplan los requerimientos necesarios para satisfacer las metas y los objetivos de política sectorial y se garanticen, en forma adecuada, las condiciones de calidad y precio a que se refiere esta Ley.*

(...)”

En consideración con lo anterior, es fundamental valorar las definiciones de estos principios, armonizándolos con la legislación actual, a efecto de no contrariar las definiciones de las normas vigentes.⁶⁵

⁶²

“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: “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.” Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

⁶³

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

⁶⁴

Ley N°8642, de 4 de junio de 2008.

⁶⁵

En este sentido somos coincidentes con lo manifestado por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología *“Consideramos que, si se citan los principios, deberían tratar de definirse; de lo contrario, es dejarlos a la subjetividad del operador jurídico. Además, estas definiciones, deberían*

Adicionalmente, se recomienda valorar la opinión de la Cámara de Comercio de Costa Rica sobre la adición del principio de no sujeción a autorización previa⁶⁶.

De manera que se sugiere definir con claridad los principios que regirán la propuesta de ley, y realizar un esfuerzo para definirlos con precisión en la norma, a efecto de otorgar seguridad jurídica y consecuentemente una apropiada aplicación.

El **artículo 4** establece veintinueve definiciones en la propuesta de ley, relativos a:

- a) *Medio electrónico o vía electrónica:*
- b) *Comunicación electrónica*
- c) *Contrato electrónico*
- d) *Comercio electrónico*
- e) *Documento electrónico*
- f) *Iniciador de una comunicación electrónica*
- g) *Destinatario de una comunicación electrónica*
- h) *Servicio de la sociedad de la información*
- i) *Sistema de información*
- j) *Sistema automatizado de mensajes -agente automático-*
- k) *Establecimiento mercantil*
- l) *Mercado electrónico o plataforma de comercio electrónico*
- m) *Contenido digital*
- n) *Contenido ilícito*
- o) *Conocimiento efectivo*
- p) *Servicios de intermediación o intermediarios*
 - i) *Los servicios de mera transmisión*
 - ii) *Los servicios de copia temporal de datos (caching)*
 - iii) *Los servicios de alojamiento de datos*
- q) *Plataforma en línea*
- r) *Difusión al público*
- s) *Interfaz en línea*
- t) *Sistema de recomendación*
- u) *Comerciante*
- v) *Prestador del servicio de la sociedad de la información o “prestador del servicio”*
- w) *Destinatario del servicio de la sociedad de la información o “destinatario del servicio”*
- x) *Consumidor*
- y) *Comunicación comercial electrónica (publicidad digital o por Internet)*
- z) *Contratación a distancia*

realizarse en orden alfabético.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

⁶⁶

“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.” Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

- aa) *Sistema de pago electrónico*
- bb) *Moderación de contenidos*
- cc) *Términos y condiciones*

A fin de detallar los conceptos planteados de forma apropiada, y con un grado de precisión técnica, se recomienda valorar las sugerencias emitidas por los especialistas que implementan la materia que se regula; donde realizan una serie de observaciones a los siguientes conceptos:

En el texto inicial, se **eliminaron dos incisos**, relativos al “*b) Mensaje de datos*”⁶⁷, y al “*y) Contrato electrónico*”; y se eliminó la designación del *inciso ñ)*, corriéndose el orden alfabético respectivo en todos los incisos. Además, se adicionó al texto sustitutivo un nuevo inciso sobre el concepto: “*o) Conocimiento efectivo*”.

En el **inciso b)**, se incorporó la sugerencia para el concepto de “*comunicación electrónica*”⁶⁸, así como para la definición del “*contrato electrónico*” que figura en el **inciso c)**⁶⁹.

En el **inciso g)**, sobre “*destinatario de una comunicación electrónica*”, se plantea el deber de “*preverse la atención de lo acotado en la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*”⁷⁰

En este sentido, es fundamental tener presente cómo se regula en la ley vigente el principio de consentimiento informado⁷¹, cómo se define el tratamiento de datos

⁶⁷

Por la recomendación de la Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit; y la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit. “*Se sugiere eliminar el inciso "b) Mensaje de Datos" ya que el término "Mensaje de Datos" i) no se define comúnmente en leyes similares y ii) podría incluir muchas más actividades que las propuestas en esta definición.*”

⁶⁸

“(…) sugerimos modificar el punto “c) Comunicación Electrónica” de la siguiente manera: “c) *Comunicación electrónica: toda comunicación que una persona física o jurídica haga por medios electrónicos.*” Tanto la Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. Y la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

⁶⁹

De mantener la definición establecida en el inciso y) del texto inicial, relativo la definición del “*contrato electrónico*”; ya que “*no necesariamente el mismo se forma en todos los casos por medios electrónicos, siendo lo relevante para entrar en esta categoría que el contrato se celebre a través de dichos medios, aunque las tratativas se dieron en un ambiente distinto.*” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

⁷⁰

Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

⁷¹

“**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado**

1.- Obligación de informar

Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:

personales⁷², y la forma cómo se regulan los “*principios y derechos básicos para la protección de datos personales*”⁷³ en la Ley N°8968.

En el **inciso h)**, se sugiere valorar la recomendación del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de **eliminar la frase** “*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*”.

Puesto que “*el hecho de incluir en la definición ... los servicios no remunerados, la definición se aleja del espíritu de la norma, el cual es la regulación del comercio electrónico y por tanto la venta por una contraprestación económica de bienes y servicios por medio de plataformas digitales, por lo que dicha redacción podría implicar la regulación de otras actividades que no se encuentren dentro del*

-
- a) *De la existencia de una base de datos de carácter personal.*
 - b) *De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.*
 - c) *De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.*
 - d) *Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.*
 - e) *Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.*
 - f) *De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos.*
 - g) *De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.*
 - h) *De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.*

Quando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.- Otorgamiento del consentimiento

Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:

- a) *Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.*
- b) *Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.*
- c) *Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.*

Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.” Lo subrayado no el del original.

⁷²

“ARTÍCULO 3.- Definiciones

Para los efectos de la presente ley se define lo siguiente:

(...)

- i) *Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”*

⁷³

En este sentido, revisar en el Capítulo II de la Ley.

comercio, como los simples contenidos digitales, lo que podría devenir en una regulación indirecta a la libertad de expresión de los usuarios.”⁷⁴

Además, en el **párrafo segundo del inciso h)**⁷⁵, valorar la opinión del Banco Nacional referido a *“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 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.”⁷⁶*

En el **inciso k)**, el Banco Nacional señaló que no queda claro la definición de *“establecimiento mercantil”*, puesto que la definición general de establecimiento mercantil, se ha entendido como *“el conjunto organizado de bienes y derechos con los cuales el empresario lleva a cabo su actividad”⁷⁷*. Definición que se recomienda armonizar con el concepto general.

En el **inciso l)**, sobre *“mercado electrónico o plataforma de comercio electrónico”*, el Banco Nacional considera *“inaplicable el adjetivo “neutral”, en materia de intermediación de datos donde podrían existir intereses económicos.”⁷⁸*

En el **inciso n)**, sobre el *“contenido ilícito”*, el Banco Nacional lleva razón al llamar la atención en la frase: *“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 competente.”⁷⁹* Considerando *“que en un Estado de Derecho lo ilícito es definido por ley, y no por una autoridad judicial.”* Por lo que se recomienda corregir la redacción de este inciso. En este mismo sentido, la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación y la Asociación Latinoamericana de Internet sugieren modificar el inciso, adicionando al final la

74

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

75

“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.”

76

Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

77

Vid. <https://vlex.es/vid/establecimiento-mercantil-380390694#:~:text=Establecimiento%20mercantil%2C%20en%20un%20concepto,lleva%20a%20c.abo%20su%20actividad.> Y, Banco Nacional, Oficio N°GG-206-23. Cit.

78

Ídem.

79

Ídem.

frase “como ilícita de acuerdo con los principios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.”⁸⁰

Además, se adiciona un último párrafo al **inciso n)** “Contenido ilícito” y un nuevo **inciso o)**, sobre el concepto de “Conocimiento efectivo”, el cual fue recomendado por varias dependencias⁸¹, para efectos de homologar a “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.”⁸²

Adicionalmente, la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación, recomendó delimitar el significado y configuración del concepto “conocimiento

80

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit. La opinión de Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

81

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación y Asociación Latinoamericana de Internet.

82

“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:

- *Concepto de “conocimiento efectivo”: es necesario delimitar su significado y configuración. Se sugiere que se considera “conocimiento efectivo” desde el momento en que el intermediario es debidamente notificado de una orden judicial que determina que el contenido es ilegal. La falta de claridad en este término, en aquellas naciones que no lo hicieron al regularlo, generó décadas de procesos judiciales y falta de certeza jurídica. Se sugiere evitar eso aclarándolo adecuadamente desde el principio. La mayoría de los países que lo ha hecho, ha considerado que únicamente los jueces son los que están constitucional y legalmente legitimados para determinar, en todos aquellos casos que no sea evidente y obvio, si un contenido es o no es ilegal. Los jueces, al tener obligaciones de ponderar derechos fundamentales y principios jurídicos como la proporcionalidad, son los adecuados para tomar esa determinación de forma neutra, objetiva y justa*• *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:*
 - (i) *La presunción de cobertura ab initio para todo tipo de discurso, incluido el discurso ofensivo, 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*

efectivo”, a través de una inclusión de “*parámetros que incluyan la existencia de pronunciamientos por medio de autoridades judiciales o por medios idóneos y suficientes para determinar la certeza de la información.*”⁸³ Para efectos de “una inequívoca aplicación de los artículos 32⁸⁴, 33⁸⁵ y 44⁸⁶ del proyecto.”⁸⁷

Además, se recomienda valorar la opinión del texto sustitutivo de la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación, para incluir el 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 se 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.⁸⁸

En las definiciones de los **incisos u) y x)**, se recomienda incluir las personas jurídicas.⁸⁹

En el **inciso y)**, “*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 podría limitar con la libertad de expresión, derecho debidamente protegido en el artículo 29⁹⁰ de la Constitución Política de Costa Rica.*”⁹¹

tribunales internacionales de Derechos Humanos.”

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.
⁸³

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N° AL-065-2022. Cit.
⁸⁴

Servicios de copia temporal de datos (caching).
⁸⁵

Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea.
⁸⁶

Mecanismos de notificación y acción.
⁸⁷

Ídem.

⁸⁸ Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.
⁸⁹

“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).” Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.
⁹⁰

“ARTÍCULO 29.- Todos pueden comunicar sus pensamientos de palabra o por escrito, y publicarlos sin previa censura; pero serán responsables de los abusos que cometan en el ejercicio de este derecho, en los casos y del modo que la ley establezca.”
⁹¹

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

En el **inciso z)**, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, recomienda *“valorar a la luz del marco normativo existente sobre firma digital y documentos electrónicos, corresponde al término “contratación a distancia” definido en el proyecto de ley.”*⁹²

Es por ello, que vale la pena mencionar que en la “Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos”⁹³, en el artículo 5, se establece como válidos los siguientes documentos electrónicos:

“Artículo 5º-En particular y excepciones. En particular y sin que conlleve la exclusión de otros actos, contratos o negocios jurídicos, la utilización de documentos electrónicos es válida para lo siguiente:

- a) La formación, formalización y ejecución de los contratos.**
- b) El señalamiento para notificaciones conforme a la Ley de notificaciones, citaciones y otras comunicaciones judiciales.**
- c) La tramitación, gestión y conservación de expedientes judiciales y administrativos; asimismo, la recepción, práctica y conservación de prueba, incluida la recibida por archivos y medios electrónicos. De igual manera, los órganos jurisdiccionales que requieran la actualización de certificaciones y, en general, de otras piezas, podrán proceder sobre simples impresiones de los documentos en línea efectuadas por el despacho o aceptar las impresiones de dichos documentos en línea, aportadas por la parte interesada y certificadas notarialmente.**
- d) La emisión de certificaciones, constancias y otros documentos.**
- e) La presentación, tramitación e inscripción de documentos en el Registro Nacional.**
- f) La gestión, conservación y utilización, en general, de protocolos notariales, incluso la manifestación del consentimiento y la firma de las partes.**

No se podrán consignar en documentos electrónicos:

- a) Los actos o negocios en los que, por mandato legal, la fijación física resulte consustancial.*
- b) Las disposiciones por causa de muerte, a excepción de lo establecido en los artículos 183 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercados de Valores, de 17 de diciembre de 1997 y el artículo 95 de la Ley 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros, de 17 de junio de 2011. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 1º de la ley N°10181 del 5 de mayo de 2022)*
- c) Los actos y convenios relativos al Derecho de familia.*
- d) Los actos personalísimos en general.”*⁹⁴

⁹²

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

⁹³

Ley N°8454 de 30 de agosto de 2005.

⁹⁴

El destacado no es del original. (Nota de Sinalevi: Mediante el artículo 2 aparte X) de la ley que

En el **inciso bb)**, refiere a la definición de “moderación de contenidos”, dicho concepto no es claro⁹⁵ y requiere una mejor precisión en su redacción. Inclusive en uso del término del concepto, se recomienda utilizar, como lo sugirió Micitt la definición “moderación de contenidos comerciales ilícitos”⁹⁶.

Además de las definiciones planteadas en este numeral, se recomienda valorar las opiniones emitidas de las diferentes dependencias consultados, donde solicitan la inclusión de los siguientes conceptos:

- Oferta electrónica, servicios técnicos auxiliares funcionales y salario base.⁹⁷
- Cláusula del buen samaritano⁹⁸

aprueba el Código Procesal de Familia, N°9747 del 23 de octubre del 2019, se reformará este numeral. De conformidad con el transitorio III de la ley antes mencionada dicha modificación entrarán a regir a partir del 1° de octubre del 2024, por lo que a partir de esa fecha el nuevo texto será el siguiente: "Artículo 5- En particular y excepciones: En particular y sin que conlleve la exclusión de otros actos, contratos o negocios jurídicos, la utilización de documentos electrónicos es válida para lo siguiente:

- a) La formación, formalización y ejecución de los contratos.*
- b) El señalamiento para notificaciones conforme a la Ley N°7637, Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales, de 21 de octubre de 1996.*
- c) La tramitación, gestión y conservación de expedientes judiciales y administrativos; asimismo, la recepción, práctica y conservación de prueba, incluida la recibida por archivos y medios electrónicos. De igual manera, los órganos jurisdiccionales que requieran la actualización de certificaciones y, en general, de otras piezas, podrán proceder sobre simples impresiones de los documentos en línea efectuadas por la autoridad judicial o aceptar las impresiones de dichos documentos en línea, aportadas por la parte interesada y certificadas notarialmente.*
- d) La emisión de certificaciones, constancias y otros documentos.*
- e) La presentación, tramitación e inscripción de documentos en el Registro Nacional.*
- f) La gestión, conservación y utilización, en general, de protocolos notariales, incluso la manifestación del consentimiento y la firma de las partes.*

No se podrán consignar en documentos electrónicos:

- a) Los actos o negocios en los que, por mandato legal, la fijación física resulte consustancial.*
- b) Las disposiciones por causa de muerte.*
- c) Los actos y convenios no jurisdiccionales relativos al derecho de familia.*
- d) Los actos personalísimos en general."*

⁹⁵

"7. La definición de “moderación de contenidos” dispuesta en el artículo 4 inciso bb) no es clara.” Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

⁹⁶

“En cuanto al concepto de moderación de contenidos se sugiere que pueda indicarse qué son contenidos ilícitos, leyendo como definición “bb) Moderación de contenidos comerciales ilícitos” en vez de “bb) Moderación de contenidos” para evitar confusión con limitaciones a la libertad de expresión en medios digitales.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

⁹⁷

Adicionalmente, se sugiere adicionar los siguientes términos que se citan en el texto sustitutivo al proyecto de ley y de los que se hace necesario su inclusión para mayor certeza de interpretación de la norma: Oferta electrónica, servicios técnicos auxiliares funcionales y salario base.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

⁹⁸

- Estándar a nivel nacional⁹⁹

Como última recomendación para este numeral se sugiere que los conceptos sean ubicados en orden alfabético para una mejor operatividad de la norma.¹⁰⁰

Capítulo II De las comunicaciones, la contratación y el comercio electrónico

Este Capítulo II se divide en dos secciones:

- Primera Sección regula el tema *“De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general”*, y
- Segunda Sección refiere *“Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico y en la prestación de servicios de la sociedad de la información”*.

Es oportuno destacar la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, inmersa en la industria de telecomunicaciones, donde considera necesario aclarar los alcances del **Capítulo II “Intermediarios de la sociedad de la información”**.¹⁰¹ Señalando que:

“Necesidad de incluir la cláusula del buen samaritano: La cláusula del buen samaritano representa una clave esencial en la 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. 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 de promover una autorregulación que tenga como consecuencia ese ecosistema digital seguro y sano, que es uno de los objetivos de esta norma.” Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

⁹⁹

“A nivel técnico, se sugiere incorporar la definición de un estándar a nivel nacional que regule las transacciones en línea, de forma que existan elementos mínimos de seguridad en la transacción y en la documentación digital que se emita, tanto para el comerciante como para los clientes.” Instituto Nacional de Seguros. Oficio N°PE-01181-2022 de 19 de octubre de 2022, suscrito por la señora Mónica Araya Esquivel, presidente ejecutiva INS.

¹⁰⁰

“c. En relación con el artículo 4 sobre definiciones se recomienda presentar los términos siguiendo un orden alfabético.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

“2. En el artículo 4 sobre definiciones, los conceptos deberían ser puestos en orden alfabético, para una mayor facilidad.” Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023 de 23 de marzo de 2023, suscrito por el señor Francisco Gamboa Soto, Ministro.

¹⁰¹

“Al delimitar competencias o responsabilidades, la normativa propuesta es genérica y ambigua; y requiere que sean aclarados sus alcances y se valoren planteamientos concretos para reformas; en especial para lograr simplicidad. El proyecto roza con las competencias actuales de la SUTEL en materia de regulación de servicios de telecomunicaciones. El Regulador sectorial tiene competencia sobre las actividades derivadas o propias del “comercio electrónico”, según se infiere de la propia Ley No. 8642; en temas como “comunicaciones no solicitadas”, “servicios de información” y otros. Lo ideal, hacia futuro, es que se vaya migrando hacia una ley de “servicios digitales”, en la que el comercio electrónico sea una actividad más y bajo la competencia de una sola autoridad. Es importante reforzar las competencias de una sola autoridad, de cara a los servicios convergentes que hoy no están cubiertos en forma por las leyes No. 8642 y No. 8660.”¹⁰²

Para efectos ilustrativos, “se citan dos artículos que le dan atribuciones a la SUTEL para intervenir en el mercado de telecomunicaciones, sin que se pueda distinguir que se excluye aquellos actos de comercio electrónico”¹⁰³ Para muestra, en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642, el artículo 51 indica:

“Artículo 51.- Servicios de información

Los proveedores de servicios de información no estarán sujetos a las siguientes obligaciones:

- a) Proveer estos servicios al público en general.*
- b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o registrarlos.*
- c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios.*
- d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones.*

La Sutel podrá imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, cuando determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.”

“Se debe cuestionar:

- (I) ¿Se está creando un régimen paralelo para los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones?,*
- (II) ¿Existe duplicidad de normas respecto de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642?*
- (III) ¿El Regulador sectorial, conserva competencias en todas las áreas en mención, a pesar de que no se trate de un servicio de telecomunicaciones?”*

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023 de 17 de marzo, suscrito por la señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva.

¹⁰²

Ídem. (El subrayado no es del original).

¹⁰³

Ídem.

Y en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Ley N.º7593, se señalan las obligaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)¹⁰⁴:

“Artículo 60.- Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

- a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*
- b) Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*
- c) Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.*
- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*
- f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.*
- g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.*
- h) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.*
- i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*
- j) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

104

*“Artículo 59.- Superintendencia de Telecomunicaciones
Corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello, se regirá por lo dispuesto en esta Ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. // La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; tendrá personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones. // La Sutel será independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones y estará sujeta al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y a las políticas sectoriales correspondientes.”*

k) Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer la responsabilidad civil de sus funcionarios.”¹⁰⁵

Asimismo, esta asesoría considera certera la apreciación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio sobre la regulación de este capítulo, pues *“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°7472¹⁰⁶, 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.”¹⁰⁷* Aspecto que también se recomienda valorar.

La **“Sección I De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general”**, se compone de seis artículos, los cuales regulan:

- ✓ Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos -artículo 5-
- ✓ Tiempo y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas -artículo 6-
- ✓ Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas - artículo 7-
- ✓ Invitaciones para presentar ofertas -artículo 8-
- ✓ Vigencia de invitaciones y ofertas -artículo 9-
- ✓ Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, invitaciones a hacer ofertas y las ofertas de contrato -artículo 10-

En el texto sustitutivo del **artículo 5** se acogió parcialmente la recomendación del Banco Nacional, al incluir los procedimientos administrativos. Sin embargo, se mantiene la forma negativa en la redacción del primer párrafo del artículo, aspecto que se recomienda modificar¹⁰⁸.

Este artículo relativo al reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos debe ser armonizado con lo establecido en

¹⁰⁵

Adicionado este nuevo capítulo XI, Superintendencia de Telecomunicaciones, del artículo 59 al artículo 81, mediante el artículo 41 aparte j) de la Ley N°8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones del 8 de agosto de 2008.

¹⁰⁶

Decreto Ejecutivo 37899 Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472 del 8 de julio de 2013.

¹⁰⁷

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit.

¹⁰⁸

“Se sugiere variar la redacción a un intención positiva, en el sentido de indicar que tendrán validez, fuerza ejecutoria, efectos jurídicos y admisibilidad de prueba.” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

los numerales 3¹⁰⁹, 4¹¹⁰ y 9¹¹¹ de la “*Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos*”¹¹², y de acuerdo con las manifestaciones emitidas sobre el particular¹¹³.

La redacción del **artículo 6** no es clara sobre cuándo realmente se da por recibida la comunicación¹¹⁴; lo que eventualmente podría prestarse a interpretaciones probatorias. Específicamente, cuándo una declaración debe o no salir de un sistema de información. Podría cuestionarse cómo se determina el momento en el que el destinatario tiene conocimiento para efectos probatorios del perfeccionamiento del contrato¹¹⁵. Incluso, el párrafo segundo no es acorde con el

109

“Artículo 3º-Reconocimiento de la 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. // En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular.” El destacado no es del original.

110

“Artículo 4º-Calificación jurídica y fuerza probatoria. Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos.” El destacado no es del original.

111

“Artículo 9º-Valor equivalente. Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita. // Los documentos públicos electrónicos deberán llevar la firma digital certificada.” El destacado no es del original.

112

Ley N°8454 de 30 de agosto de 2005.

113

“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.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

“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.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

114

inciso b)¹¹⁶ del artículo 4, pues no cierran los medios de comunicación a una dirección electrónica.¹¹⁷

Además, sobre el sistema de autenticación y verificación de identidad, es apreciable la recomendación del Instituto Costarricense de Turismo, donde sugiere *“determinar cuál sería el mecanismo tecnológico para realizar una efectiva verificación, tanto del envío de la comunicación como la recepción de esta.”*¹¹⁸

El **artículo 7** no regula con propiedad el “régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas”, puesto que se limita a señalar que *“Las comunicaciones comerciales, las invitaciones a presentar ofertas y las ofertas*

“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 iniciador o de quien la envió en nombre de este. 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”.

• *No queda claro en qué situaciones se presenta lo expuesto en el texto resaltado.*

“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”.

• *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 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.”* Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹¹⁵

“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” Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

¹¹⁶

“b) Comunicación electrónica: toda comunicación que una persona física o jurídica haga por medios electrónicos.”

¹¹⁷

“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.” Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

¹¹⁸

“(…) pareciera que no se incluye de forma expresa dentro del proyecto una obligatoriedad para que las plataformas de comercio electrónico cuenten con sistemas de autenticación y verificación

efectuadas por medios electrónicos o digitales se regularán, a falta de norma especial, por la presente ley”, y de seguido se hace la remisión a otras leyes.¹¹⁹

Es por ello, que la Cámara de Infocomunicación y Tecnología manifestó que “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.”¹²⁰

Y es por ello, que la opinión del Ministerio de Comercio Exterior objeta la poca claridad del concepto de “ofertas”, al señalar que “no resulta del todo claro si el concepto de “ofertas” se refiere al término definido en los artículos 2¹²¹, 112¹²² y 113¹²³ 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.”¹²⁴ Recomendando definir en la ley el término de “oferta para efectos de esta ley”.¹²⁵

de identidad

artículo 6 se indica: “[...] Se presumirá que una comunicación electrónica puede ser recuperada por el destinatario en el momento en que llegue a la dirección electrónica de éste.” Se podría estar dejando en indefensión a quien envió la comunicación ya que dependerá de que el destinatario compruebe que recibió dicha comunicación, quien perfectamente, para su beneficio podría indicar que no lo recibió. Convendría determinar cuál sería el mecanismo tecnológico para realizar una efectiva verificación, tanto del envío de la comunicación como la recepción de esta.” Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022 de 6 de octubre del 2022, suscrito por el señor Alberto López Chaves, Gerencia General.

¹¹⁹

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, “o cualquiera que las sustituya”.

El Banco Nacional acerca de la remisión a otras leyes, señala que “si bien hace referencia a la normativa propia de protección al consumidor, no especifica; como lo hizo con otras normativas; la aplicación de la Ley No. 7472.” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

¹²⁰

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹²¹ *“Artículo 2º-Definiciones. Además de las definiciones previstas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para los efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:*

(...)

Oferta publicitaria: Propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo.

(...)”

¹²²

En la “Sección Quinta Rectitud en la publicidad” de ese Reglamento, se ubica el artículo 112 que regula “Sobre la publicidad”

¹²³

Y el artículo 113 regula: “Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad”.

¹²⁴

Ministerio de Comercio Exterior. Oficio N°DM-COR-CAE-0239-2023 de 29 de marzo de 2023, suscrito por el señor Manuel Tovar Rivera, Ministro.

¹²⁵

Ídem.

Y el Instituto Costarricense de Turismo llama la atención sobre la regulación de la Ley General de Contratación Pública¹²⁶, considerando que el Estado es un consumidor más de estos servicios.¹²⁷

En este sentido, se evidencia la existencia de regulaciones específicas sobre la materia, para el caso de la contratación pública, la cual empezó a regir a partir de enero de este año 2023, aspecto que debe ser tomado en cuenta.

Para información de las y los diputados, en el “*Capítulo III Contratación pública electrónica*” -de la Ley N°9986-, se regula lo relativo al sistema digital unificado; donde en el artículo 16 se hace referencia al “*uso de medios digitales*”, y en el artículo 18 al “*Registro electrónico oficial de proveedores y subcontratistas*”, veamos a la letra ambos numerales:

“ARTÍCULO 16- Uso de medios digitales

Toda la actividad de contratación pública regulada en la presente ley deberá realizarse por medio del sistema digital unificado.

La utilización de cualquier otro medio para la promoción de procedimientos de contratación acarreará su nulidad absoluta. Ante situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, no se producirá la nulidad señalada, si la Administración acredita esas circunstancias ante la Dirección de Contratación Pública, la que mediante acto motivado podrá autorizar la exclusión total o parcial del uso del sistema digital unificado.

La formalización de contratos que deban plasmarse en escritura pública queda exceptuada del uso del sistema digital unificado y, en tal caso, el contrato celebrado deberá constar en el sistema.

El sistema digital unificado será único, centralizará todos los procedimientos de contratación de todas las entidades. Su administración estará a cargo de la Dirección de Contratación Pública, sin perjuicio de que pueda ser operado por un tercero cuya contratación deberá realizarse mediante licitación mayor, conforme a la presente ley. En caso de que sea operado por un tercero existirá un único contrato entre el Ministerio de Hacienda y la empresa proveedora del servicio. La Dirección de Contratación Pública fijará un modelo tarifario de uso del sistema, el cual deberá contener tarifas razonables y proporcionales con el fin de garantizar su sostenibilidad. Lo relativo al cobro por el uso del sistema se regulará vía reglamentaria. La capacitación por el uso del sistema digital unificado no representará costo alguno para las entidades.

¹²⁶

Ley N°9986 de 27 de mayo de 2021.

¹²⁷

“(…) el espíritu de la norma busca regular los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico desde un ámbito más del derecho privado, es evidente que el Estado es un consumidor más de estos servicios, por lo que se reitera la importancia de clarificar que está sujeto a lo dispuesto en Ley de Contratación Administrativa, ley #7494 y a partir de diciembre del año en curso a la Ley General de Contratación Pública, ley # 9986.” Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit.

La Dirección de Contratación Pública definirá las pautas de seguridad y de resguardo de la información que el operador del sistema digital unificado deberá cumplir. Además, el operador del sistema deberá cumplir las políticas de seguridad de acceso y no vulnerabilidad de datos.

El sistema deberá poner a disposición a través de los medios tecnológicos idóneos el acceso a su uso y a la información, para todo tipo de usuarios de forma fácil, intuitiva y no discriminatoria. Toda la información de contratación pública deberá estar disponible bajo formato de datos abiertos.

El sistema digital unificado deberá almacenar y poner a disposición, bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad, la información de compras públicas que permita, tanto a la Administración como a las partes intervinientes, la sociedad civil u otro organismo interesado, la consulta de información general, de reportes o indicadores de los procedimientos, plazos del pliego de condiciones, de ejecución del contrato, montos, entre otros.

El sistema digital unificado deberá tener los esquemas de interoperabilidad que garanticen la conexión con los sistemas internos y externos de las instituciones que lo utilizan, con la finalidad de automatizar la validación de requisitos, la comprobación de presupuestos, el acceso a consultas y la generación de información integrada.

El sistema deberá disponer de un repositorio de datos abiertos que, mediante modelos de analítica de datos, permitan su acceso para quien requiera consultarlos.

La información del sistema digital unificado deberá ser resguardada por la Dirección de Contratación Pública, la cual podrá utilizarla para realizar diversos análisis de comportamiento de las contrataciones.

La Dirección de Contratación Pública velará por que se lleve a cabo periódicamente o cuando sea necesario la actualización, el mantenimiento, la evaluación y el monitoreo de esa plataforma tecnológica.”

“ARTÍCULO 18- Registro electrónico oficial de proveedores y subcontratistas
La Dirección de Contratación Pública conformará, en el sistema digital unificado, un registro electrónico oficial de proveedores y subcontratistas, en el cual se inscribirán todas las personas, físicas o jurídicas, que manifiesten interés en contratar con la Administración o para fungir como subcontratistas. En tal registro se acreditará la declaración jurada del régimen de prohibiciones y sus actualizaciones, la experiencia para prestar el objeto que se llegue a licitar, los antecedentes y las sanciones, el historial de cumplimiento de contrataciones con la Administración Pública, las fusiones o transformaciones de la empresa, entre otros, según lo determine el reglamento de la presente ley.”¹²⁸

Asimismo, en el “Capítulo III Procedimientos extraordinarios”, en la “Sección II Subasta inversa electrónica” de la Ley N°9986, se regula la subasta inversa electrónica; específicamente su artículo 65 señala:

¹²⁸ El destacado no es del original.

“ARTÍCULO 65- Subasta inversa electrónica

Se faculta a la Administración para que utilice el procedimiento de contratación de subasta inversa electrónica, independientemente del monto, a través del sistema digital unificado, cuando se trate de bienes y servicios comunes y estandarizados o compra de tecnología que reúna tales requisitos. La entidad contratante elegirá al oferente cuya propuesta constituya el menor precio luego de un proceso de puja a la baja. Este procedimiento podrá utilizarse formulando los requerimientos según la demanda que la Administración requiera.

Para utilizar este procedimiento, se deberá conformar un registro de proveedores precalificados y la base de la subasta será el precio estimado de la Administración con base en el banco de precios o previo sondeo de mercado, precio que podrá ser mejorado a la baja por los participantes.

La invitación se publicará en el sistema digital unificado y facultativamente en un diario de circulación nacional, donde se indicarán los servicios o bienes que se pretenden adquirir, con una descripción amplia y detallada; además de la hora y fecha de la subasta y el monto de la garantía de cumplimiento.

Entre el día de la publicación y la realización de la subasta deberán mediar al menos cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación en el sistema digital unificado.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acto final, podrá interponerse recurso de revocatoria ante la Administración, debiendo resolverse según las regulaciones del recurso de revocatoria establecido en el artículo 99 de la presente ley.”¹²⁹

En el **artículo 8** establece una redacción confusa¹³⁰, por lo que se recomienda precisarla con mayor claridad. Se coincide con lo manifestado por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, cuando indica que “*el artículo completo posee una redacción confusa. Las Leyes son para que las personas puedan entenderlas y aplicarlas.*”¹³¹

En el **artículo 9** sobre la “*vigencia de invitaciones y ofertas*” se recomienda recordar lo que se encuentra regulado en la Ley General de Contratación Pública sobre la vigencia de las diferentes ofertas. Además, de considerar la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología¹³².

¹²⁹

El destacado no es del original.

¹³⁰

“ARTÍCULO 8- 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.”

¹³¹

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹³²

En el **artículo 10** sobre *“la información exigida sobre las comunicaciones comerciales, invitaciones a hacer ofertas y las ofertas de contrato”*, no se consideran elementos sobre la suplantación de identidad, se exige proporcionar ciertos datos, pero no la forma en que se verificaría la veracidad de estos.¹³³

La **“Sección II Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico y en la prestación de servicios de la sociedad de la información”** está compuesto por veinte artículos, los cuales regulan:

- ✓ Ámbito de aplicación de la sección -artículo 11-
- ✓ Regla general de protección -artículo 12-
- ✓ Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información -artículo 13-
- ✓ Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas -artículo 14-
- ✓ Información sobre los bienes y servicios -artículo 15-
- ✓ Información sobre la transacción -artículo 16-
- ✓ Información sobre el precio -artículo 17-
- ✓ Patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción -artículo 18-
- ✓ Proceso de confirmación -artículo 19-
- ✓ Perfeccionamiento del contrato -artículo 20-
- ✓ Comprobante para el consumidor -artículo 21-
- ✓ Seguridad en los medios de pago -artículo 22-
- ✓ Notificación del intermediario financiero -artículo 23-
- ✓ Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio -artículo 24-
- ✓ Reclamaciones del consumidor -artículo 25-
- ✓ Evaluaciones del consumidor -artículo 26-
- ✓ Reglas para realizar la publicidad y el mercadeo -artículo 27-
- ✓ Publicidad dirigida a menores de edad o consumidores vulnerables - artículo 28-
- ✓ Protección de los datos personales -artículo 29-

“Este artículo pareciera más propio de un Reglamento.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹³³

Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit. *“Por otra parte, no se señala de forma específica las condiciones que aplican en los casos de los centros de compras en línea (Marketplace), que, en algunas ocasiones, se constituyen en una informalidad del comercio electrónico entre las personas, ¿estarían obligadas estas plataformas a incorporar mecanismos de validación de identidad?, no queda claro lo que aplica sobre el particular.”*

Y la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit., consideran que *“su alcance debe ser aclarado.”*

- ✓ Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores -artículo 30-

En términos generales, rescatamos que la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, experta en estas materias, señaló que *“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.”*¹³⁴

El **artículo 12** relativo a la *“regla general de protección”*, se coincide con la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, en que la ubicación de la norma debería estar en el capítulo I, al ser una protección general para el consumidor¹³⁵.

El **artículo 13** incluye una serie de requisitos sobre información del *“comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información”*.

En las opiniones emitidas por los operadores, se considera necesario reducir la información requerida sobre la empresa o proveedor del servicio, puesto que alguna de esta información:

- *“podría no existir para empresas constituidas en el extranjero”*¹³⁶, o
- *“no se ajusta a la realidad y/o posibilidades reales de los prestadores ubicados fuera de Costa Rica”*¹³⁷, o

¹³⁴

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹³⁵

“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.” Ibid.

¹³⁶

“con lo cual se generaría una barrera de facto para su cumplimiento de la disposición legal. (...) se sugiere incluir la siguiente redacción para brindar flexibilidad a la hora de aplicar efectivamente la disposición. (...) 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”. Se sugiere analizar la redacción planteada del Ministerio de Comercio Exterior. Oficio N°DM-COR-CAE-0239-2023. Cit.

¹³⁷

“Cuando estos requisitos de transparencia se aplican a todos los vendedores de un servicio, puede ser particularmente onerosos y crear nuevos riesgos de privacidad para los vendedores más pequeños que simplemente buscan vender algunos productos usados en línea. Adicionalmente, los requisitos también obligan a hacer público el “documento de identidad o cédula legal”. Esto podría crear nuevos riesgos de privacidad al exponer información potencialmente confidencial al público en general.” Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

- *“puede ser particularmente onerosos y crear nuevos riesgos de privacidad para los vendedores más pequeños”¹³⁸.*

Además, se indica que, en la **última frase del artículo**¹³⁹ *“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.”¹⁴⁰*

Por ello, se recomienda considerar esta disposición específica con las observaciones planteadas.

El **artículo 14** regula la *“pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas”*, aspecto que ya se encuentra regulado en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472¹⁴¹. Específicamente, el artículo 6 de esta ley indica:

“Artículo 6°- Eliminación de restricciones al comercio.

Se eliminan las licencias y toda otra autorización para el ejercicio del comercio, así como las restricciones para ejercer actividades comerciales, en virtud de la nacionalidad y sin perjuicio de la normativa particular en materia laboral y migratoria.

Se eliminan todas las restricciones que no sean arancelarias y cualesquiera otras limitaciones cuantitativas y cualitativas a las importaciones y exportaciones de productos, salvo los casos señalados taxativamente en el artículo 3 de esta Ley y en los términos allí expresados.

La Administración Pública puede establecer, excepcionalmente, mediante decreto ejecutivo y previa recomendación favorable de la Comisión para promover la competencia, licencias de importación o exportación. Esta medida se propone restringir el comercio de productos específicos, cuando existan circunstancias anormales o desórdenes en el mercado interno o externo, debidos a fuerza mayor, caso fortuito y toda situación que genere o pueda generar un problema grave de desabastecimiento en el mercado local, que no pueda satisfacerse acudiendo a los mecanismos del mercado, o cuando estos deban aplicarse en virtud de restricciones negociadas o

¹³⁸

“los vendedores más pequeños que simplemente buscan vender algunos productos usados en línea. Un enfoque más específico y respetuoso con la privacidad se centraría en los vendedores de gran volumen.” (...) Adicionalmente, los requisitos también obligan a hacer público el “documento de identidad o cédula legal”. Esto podría crear nuevos riesgos de privacidad al exponer información potencialmente confidencial al público en general.” Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022. Cit.

¹³⁹

“y cualquier registro del gobierno o información de licencia pertinentes”

¹⁴⁰

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁴¹

Decreto Ejecutivo N°37899 del 8 de julio de 2013. En este mismo sentido, ver Contraloría General de la República. Oficio N°DFOE-CAP-2476. Cit

impuestas por socios comerciales, mientras estas circunstancias excepcionales subsistan, a juicio de esa Comisión, en los términos expresados en el párrafo siguiente. En todo caso, las causas que motivaron la medida deben revisarse dentro de períodos no superiores a seis meses.

En los casos mencionados en el párrafo anterior, la Administración Pública debe realizar un estudio técnico que sustente esa medida; además, debe recabar el parecer de la Comisión para promover la competencia y puede apartarse de ella mediante decisión razonada. Antes de resolver sobre su procedencia, los términos y las condiciones de la restricción, esa Comisión debe conceder una audiencia escrita a los interesados, por un término de cinco días, sobre el citado estudio.

Se reconoce la facultad de las cámaras y las asociaciones privadas para autorregular su actividad económica, para garantizar la prestación eficiente de servicios a la sociedad, con estricta observancia de los principios éticos y de respeto por la libertad de concurrencia de los agentes económicos y para prevenir las conductas que en esta Ley se prohíben y sancionan. La participación de esas entidades no podrá limitar el libre acceso al mercado correspondiente ni impedir la competitividad de nuevos ajustes económicos.

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente norma y, en particular, la facultad de esas entidades para establecer registros de personas y empresas que se dediquen a la actividad respectiva.”

Y el artículo 248 del Reglamento, señala:

“Artículo 248.-Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas. Cuando un comerciante 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.”¹⁴²

Como se observa, el artículo 14 propuesto, es una copia literal del artículo 248 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472.

El **artículo 15** establece la obligación al comerciante o prestador del servicio de “proporcionar al consumidor información clara, precisa, fácilmente accesible, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos”. El objetivo de esta obligación consiste en “que el consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada”. Sin embargo, varias

142

Así adicionado por el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N°40703, del 3 de octubre de 2017.

opiniones¹⁴³ apuntan que *“es un estándar vago y subjetivo. Sería útil proporcionar más especificidad para aclarar qué significarán estos requisitos en la práctica.”*

Además, el artículo establece que la información debe incluir varios elementos¹⁴⁴, Situación que eventualmente podría acarrear *“un riesgo de inseguridad jurídica, pues no se determina “quién define” o “cuándo procede”.”*¹⁴⁵ Por lo que se recomienda precisar estos aspectos.

Adicionalmente, se sugiere valorar la opinión del Instituto Costarricense de Turismo, sobre el *“apartado referente a la protección de datos del consumidor se mencionan varios elementos relacionados con la compatibilidad e interoperabilidad, lo cual pareciera debería ir en los apartados relacionados con los servicios de intermediarios, como hosting y plataformas en línea, ya que no tendría valor para el consumidor de tiendas virtuales y/o electrónicas estos aspectos tal y como está redactado el texto. Por lo que, respetuosamente se sugiere trasladar esas condiciones a dichos apartados o bien, cambiar la redacción por: “[...] se deberá indicar al consumidor de manera clara, la compatibilidad de los dispositivos electrónicos a adquirir, cuando sea el caso”.”*¹⁴⁶ Se resalta esta opinión por su importancia.

El **artículo 16** determina la obligación del comerciante o prestador del servicio de *“informar al consumidor de manera clara, previa y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción.”* Sobre este aspecto, el Banco Nacional¹⁴⁷ señaló 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 tomar en consideración.”*¹⁴⁸

¹⁴³

Revisar las opiniones de:

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

¹⁴⁴ *“(...) 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.”*

¹⁴⁵

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁴⁶

Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit.

¹⁴⁷

Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

¹⁴⁸

Por su parte, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-

Adicionalmente, sobre algunos elementos que debe tener la transacción, se recomienda valorar la opinión del Banco Nacional, en el sentido:

“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).¹⁴⁹

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.”¹⁵⁰

No se tienen más comentarios sobre los incisos contenidos en este numeral 16 de la iniciativa de ley.

Tampoco se tienen comentarios sobre el **artículo 17**, es razonable la regulación.

El **artículo 18** legaliza el tema de los *“patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción”*. En consideración con la regulación planteada, es oportuno presentar una tabla con los artículos 18 y 42, a fin de apreciar y comparar los ejes temáticos que se abordan en cada uno de esos artículos. Veamos:

Capítulo II De las comunicaciones, la contratación y el comercio electrónico	Capítulo III Régimen jurídico de los servicios intermediarios de la sociedad de la información
Sección Segunda Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico y en la prestación de servicios de la sociedad de la información	Sección Segunda Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación

2023. Cit. Señaló: *“Al igual que el comentario del artículo anterior, existe gran inseguridad jurídica por falta de especificaciones.”*

¹⁴⁹

En igual sentido el Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit., señaló: *“En relación con el idioma del contrato, se exige que éste sea en español, cómo se pretende exigir a los prestadores de los servicios ubicados en el exterior que dicho documento conste en este idioma, partiendo de dos supuestos: primero que la norma es que sea en idioma inglés, pero perfectamente podría ser en otro idioma dependiendo del prestador del servicio, segundo quien suscribe el contrato voluntariamente acepta someterse a los términos y condiciones aun cuando sea en otro idioma con la finalidad de obtener el bien o servicio.”*

¹⁵⁰ Ídem.

ARTÍCULO 18- 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.

En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones, **predeterminadas o no por el proveedor**, que desee incorporar al contrato.

Se prohíbe **al comerciante o prestador del servicio diseñar, organizar o gestionar sus interfaces en línea de manera que engañen, induzcan o manipulen a los destinatarios del servicio o consumidores, o de manera que distorsionen u obstaculicen sustancialmente de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio o consumidores, de tomar decisiones libres, autónomas e informadas.**

La Comisión del Consumidor deberá emitir y publicar directrices razonables y proporcionales, previa audiencia al público y partes interesadas, sobre cómo aplicará

ARTÍCULO 42- Prohibición de diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea

1. **Se prohíbe a los proveedores de servicios intermediarios diseñar, organizar o gestionar sus interfaces en línea de manera que engañen, induzcan o manipulen a los destinatarios del servicio o consumidores, o de manera que distorsionen u obstaculicen sustancialmente de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio, de tomar decisiones libres, autónomas e informadas.**

La Comisión del Consumidor deberá emitir y publicar directrices razonables y proporcionales, previa audiencia al público y partes interesadas, sobre cómo aplicará el párrafo anterior a prácticas específicas y, en particular, a las siguientes prácticas:

- a) Dar más protagonismo a determinadas opciones al pedir al destinatario del servicio **o consumidor** que tome una decisión;
- b) Solicitar reiteradamente **que** el destinatario del servicio **o consumidor elija una opción cuando ya se haya hecho esa elección, especialmente a través de**

<p>el párrafo anterior a prácticas específicas y, en particular, a las siguientes prácticas:</p> <p>a) Dar más protagonismo a determinadas opciones al pedir al destinatario del servicio o consumidor que tome una decisión;</p> <p>b) Solicitar reiteradamente que el destinatario del servicio o consumidor elija una opción cuando ya se haya hecho esa elección, especialmente a través de la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario; y</p> <p>c) Hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio requiera un esfuerzo mayor, o una cantidad mayor de pasos, que el esfuerzo o la cantidad de pasos que tomó suscribirse a él.</p>	<p>la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario; y</p> <p>c) Hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio requiera un esfuerzo mayor, o una cantidad mayor de pasos, que el esfuerzo o la cantidad de pasos que tomó suscribirse a él.</p> <p>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.</p>
--	--

Como se observa los artículos 18 y 42 abordan temáticas similares, de forma que se recomienda valorar *“incluirlos (sic. fundirlos) en un solo artículo o bien en una sección específica del tema.”*¹⁵¹

Adicionalmente, se sugiere valorar la opinión emitida por el Banco Nacional, sobre el primer párrafo¹⁵² donde señaló que *“es una de las normas que carece de claridad ya que prohíbe seleccionar “previamente cualquier prestación”, sin que se tenga claro a qué se refiere dicha prohibición. Quizás obedezca a conceptos técnicos, pero es recomendable un lenguaje más universal para los diversos operadores jurídicos.”*¹⁵³ Opinión¹⁵⁴ que sí fue tomada en cuenta para la enmienda que se aprobó para el segundo párrafo¹⁵⁵ del artículo.

En consideración con las nuevas funciones que se le establecen a la Comisión del Consumidor en el texto sustitutivo, es necesaria su opinión técnica; a fin de

¹⁵¹ Opinión que compartimos del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

¹⁵² *“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.”*

¹⁵³

Banco Nacional. Oficio N° GG-607-22 Cit.

¹⁵⁴

“debe excluirse de la regulación los contratos de naturaleza adhesiva, cuya validez está reconocida por la Ley No. 7472, donde el contenido ha sido previamente establecido por el predisponente y por ende no existe la posibilidad de que el consumidor seleccione las prestaciones.” Ídem.

¹⁵⁵

“En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones, predeterminadas o no por el proveedor, que desee incorporar al contrato.”

determinar la implementación de las obligaciones impuestas. Además, de requerir la opinión del Patronato Nacional de la Infancia sobre el tema de privacidad, seguridad y protección para los menores de edad, que se regulan en el punto 2 del artículo en comentario.

Por otra parte, el Banco Nacional expresa *“no omitimos señalar que no se define con propiedad que se considera un “patrón oscuro de diseño”, inclusive el artículo 2 sobre definiciones es omisa en una definición de tal concepto.”*¹⁵⁶

No se tienen comentarios sobre el **artículo 17**, el contenido es acorde con la intención de la iniciativa de ley.

El **artículo 20**, regula el *“perfeccionamiento del contrato”*. Varias entidades han considerado que *el “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 que no necesariamente se debe requerir el consentimiento expreso para este fin.”*¹⁵⁷ Esta es una postura, esta asesoría se decanta porque se observe el contenido del artículo 20 tal cual está propuesto pues comprende una sana protección para la persona consumidora.

Adicionalmente, el Banco Nacional recomienda *“que no solo se haga referencia a los medios electrónicos, sino también a las contrataciones realizadas por cualquier medio de telecomunicación.”*¹⁵⁸ Y para el **inciso b)** *“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 electrónica a medios de firma o autenticación, limita otros medios de contratación y de expresión del consentimiento.”*¹⁵⁹

En el **inciso c)**, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología consideró lo siguiente *“Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor”*, que el *“tema es relativo al*

¹⁵⁶

Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

¹⁵⁷

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit. Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

¹⁵⁸

Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

¹⁵⁹

Ídem.

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?”¹⁶⁰. Aspecto en que tiene razón la Cámara pues no se indica en la norma.

Además, esta Cámara hace la observación que el perfeccionamiento del contrato “se relaciona con el artículo 5 de este proyecto. En este artículo 20, parece estar mejor redactado este concepto.”¹⁶¹

Y el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones hace la observación que, “debido a la especialidad de lo consignado en el artículo 5¹⁶², el artículo 20, el artículo 36, el inciso a.5¹⁶³ y el artículo 62¹⁶⁴, relacionados con asuntos regulatorios propios de firma digital, se considera necesario que se emita criterio por parte de la Dirección de Gobernanza Digital a través del Departamento de Certificadores de Firma Digital, como competente del tema dentro del MICITT.”¹⁶⁵ Se considera pertinente esta consulta, aunque ciertamente no obligatoria, en razón de la especialidad del tema y la forma en cómo se implementaría la propuesta legal.

El **artículo 21** regula el deber del comerciante o prestador del servicio de enviar al consumidor un “comprobante íntegro, preciso y duradero de la transacción”, asunto que es oportuno consultar a las autoridades del Ministerio de Hacienda, para verificar su criterio.¹⁶⁶ De nuestra parte, su contenido es satisfactorio.

¹⁶⁰

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁶¹

Ídem.

¹⁶²

“ARTÍCULO 5- Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos. // 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. // 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.°8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.”

¹⁶³

“ARTÍCULO 36- Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos // (...) // a.5. Determinación de la autoridad emisora, incluida la fecha, el sello de tiempo y la firma electrónica de la autoridad, que permita al destinatario autenticar la orden y los datos de contacto de una persona de contacto en el seno de dicha autoridad. // (...)”

¹⁶⁴

Reforma el artículo 6 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

¹⁶⁵

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

¹⁶⁶

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

El **artículo 22** regula “la seguridad en los medios de pago, sobre este tema el Instituto Nacional de Seguros señaló la necesidad de una mayor claridad en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los eventuales riesgos sobre la seguridad de información¹⁶⁷.”

En relación con la modificación que se realizó en el texto sustitutivo, se recomienda valorar, algunas opiniones emitidas en el proyecto de ley, donde se plantea dudas sobre la función que se le designa al Banco Central de Costa Rica¹⁶⁸, y la necesidad de precisar esas “autoridades competentes”¹⁶⁹. Indicarlas expresamente.

En relación con eventuales problemas en las investigaciones, es importante prestar atención a lo señalado por la Fiscalía General de la República, donde:

*“(...) 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.***

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

¹⁶⁷

“(...) en lo que atañe a los eventuales riesgos sobre la seguridad de la información, es importante que la ley ofrezca mayor claridad sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. // Sobre el término seguridad se tiene la referencia de los siguientes artículos 47, 22, 29, 42 puntos 2, 44, 45” Instituto Nacional de Seguros. Oficio N°PE-01181-2022 de 19 de octubre de 2022, suscrito por la señora Mónica Araya Esquivel, Presidente Ejecutiva INS.

En este sentido se recomienda revisar los artículos 28 y 29, 36, 42, 44, 45, 55, 56, 58.

¹⁶⁸

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.” Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

¹⁶⁹

“¿Quiénes son “otras entidades competentes”? ¿Qué pasa con plataformas como “Pay pal” que no está en CR, o bien con los bitcoins?” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

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.”¹⁷⁰

El **artículo 23** indica la obligación de la notificación del intermediario financiero de la transacción realizada. Es importante valorar la opinión del Banco Nacional donde, por un lado, señala que no se tiene claro a qué se refiere con la frase “*que facilitan la transacción*”.¹⁷¹ Y por otro, indica la necesidad de considerar la regulación existente en el Reglamento del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), o las notificaciones de los emisores de tarjetas de crédito y débito.¹⁷²

Además, se podría valorar el cuestionamiento hecho por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, sobre las entidades que están fuera del país.¹⁷³

El **artículo 24** regula el plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio. En el texto de la norma, primero se incorpora la frase: “*en un plazo razonable*”, para efectos de devolver “*al consumidor la suma de dinero pagada, sin ninguna deducción*”. De seguido se adiciona la salvedad “*que demuestre que las causas del retraso en la entrega no son imputables al prestador del servicio*”. Esta es una línea muy fina de justificación, que podría ser utilizada en una gran cantidad de casos.

Posteriormente, se establece otro plazo al indicar: “*Una vez superadas dichas causas y, en cualquier caso, a más tardar diez días hábiles después de comunicado al consumidor o destinatario del servicio el retraso y sus causas, el comerciante o proveedor deberá entregar el bien o servicio, o devolver la suma pagada por dicho bien o servicio.*” Pareciera ser un plazo extenso en detrimento del consumidor.

Y se mantiene el último párrafo donde señala que “*En caso de no informar dicho plazo de entrega, se entenderá que el contrato se cumplirá de conformidad con lo*

¹⁷⁰

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

¹⁷¹

“Este artículo establece una obligación a las entidades financieras “*que facilitan la transacción*”, sin que se tenga claro a qué se refiere. En apariencia es la entidad que emitió el medio de pago por medio de la cual se pagó la transacción.” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

¹⁷²

“(…) le impone una obligación a las entidades financieras que son terceros en el contrato, y cuyas 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.” Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

¹⁷³

“Se consulta: ¿Qué pasa si la entidad está fuera del país?” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio”. Específicamente el artículo 465 del Código de Comercio¹⁷⁴ indica:

“ARTÍCULO 465.- Si no se hubiere fijado fecha para la entrega de la mercadería, el vendedor deberá tenerla a disposición del comprador, dentro de las veinticuatro horas siguientes al contrato.”

Es decir, la redacción de los plazos es confusa. Las modificaciones que se incorporan en el texto al adicionar otros plazos, se confunde el plazo de entrega. Al no tener una claridad en las salvedades y los plazos, se podría prestar a diversas interpretaciones. Por lo que se sugiere aclarar la norma.

Adicionalmente, en ese último párrafo del artículo, la Cámara de Comercio de Costa Rica, tanto en la opinión del texto inicial¹⁷⁵, como en la opinión del texto sustitutivo¹⁷⁶ señaló *“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.”* Este criterio es razonable, por lo que se recomienda su valoración.

El **artículo 25** regula el mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir quejas y reclamos del consumidor, que debe establecer el comerciante o prestador del servicio. Acerca del tema de los plazos que regulará el “reglamento de esta ley”, se recomienda tomar en consideración lo indicado por el Banco Nacional, en el sentido que *“El artículo 25 no toma en consideración que el reglamento a la Ley No. 7472 establece en el artículo 89 inciso e)”¹⁷⁷ un plazo máximo de 10 días al comerciante para responder reclamos de los consumidores.”¹⁷⁸*

¹⁷⁴

Ley N°3284 de 30 de abril de 1964.

¹⁷⁵

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N° AL-065-2022. Cit.

¹⁷⁶

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

¹⁷⁷

El inciso e) del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472 indica:

“Artículo 89.- Deberes de los comerciantes. Además de las restantes obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley o en este reglamento, los comerciantes, productores y proveedores de servicios, tendrán los siguientes deberes:

(...)

e) Fijar plazos prudenciales para formular y responder reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio. En todo caso, el plazo para responder el reclamo no podrá ser mayor a diez días hábiles.

(...)” El destacado no es del original.

¹⁷⁸

Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22. Cit.

Esta asesoría no encuentra razonables textos en relación con plazos como el que se presenta en este numeral que dice “...deberán ser razonables según el caso que se trate...”, pues deja en indefensión al consumidor.

Adicionalmente, es necesario precisar lo referente a la notificación de la resolución al consumidor, así como indicar la posibilidad de que eventualmente pueda plantear un recurso en contra de dicha resolución.

El **artículo 26** regula las evaluaciones del consumidor. En la modificación de la norma, se adicionó que *“la Comisión Nacional del Consumidor podrá dictar lineamientos sobre el tipo de proveedores digitales que deberán cumplir con dichas evaluaciones.”* Se sugiere que este aspecto se consulte a la Comisión Nacional del Consumidor.

En el **artículo 27** la concordancia es genérica sin precisar normas de la Ley 7472 y su reglamento. Y, revisar la redacción del último párrafo, es confuso.

El **artículo 28** regula la obligación de comerciantes o prestadores del servicio, de *“tener especial cuidado”*¹⁷⁹ con la publicidad dirigida a menores de edad o consumidores vulnerables, difundida por medio de sus sitios de internet o por otros medios electrónicos.

En relación con la frase *“consumidores vulnerables”*, señala en el epígrafe del artículo como en el primer párrafo, se coincide con la opinión emitida por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología¹⁸⁰ sobre la necesidad de una definición clara. A efecto de determinar si corresponde en este numeral. Asimismo, valorar la recomendación del Instituto Nacional de las Mujeres, donde plantea incluir lo referente a la protección de la imagen de la mujer, y prevención de estereotipos de género¹⁸¹.

En cuanto a la obligación de los comerciantes o prestadores del servicio a la Cámara de Infocomunicación y Tecnología le *“genera preocupación, pues podría abrir la puerta para la restricción previa de publicidad. Se entiende el fin, pero se*

¹⁷⁹ Incorporando en cinco incisos los cuidados que se debe tener.

¹⁸⁰

“Se consulta: ¿Qué es un consumidor vulnerable?, pues no se aclara en las definiciones.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁸¹

“(...) en el artículo 28, se debe incluir lo referente a la protección de la imagen de la mujer. Se considera necesario incluir al final del inciso e) una frase relacionada con la prevención o prohibición del uso de la imagen de las mujeres desde la objetivación de sus cuerpos o las desigualdades basadas en roles, de tal forma podría agregarse: “Así como las normas relacionadas a la explotación de la imagen sexualizada de la mujer, y prevención de estereotipos de género.” El destacado no es del original.

Instituto Nacional de las Mujeres. Oficio N°INAMU-PE-0900-2022 de 10 de octubre del 2022, suscrito por la señora Adilia Caravaca Zúñiga, Presidenta Ejecutiva.

*debe tener mucho cuidado con una disposición en ese sentido.*¹⁸² Por ello, se recomienda valorar la disposición, y si eventualmente se mantiene, ésta debe diseñar algún mecanismo de control, para efectos de una adecuada implementación.

Adicionalmente, sería importante consultar al Patronato Nacional de la Infancia y el Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia, encargados de velar por la protección de los menores de edad, a fin de determinar los alcances de esta norma. Así como de incluir en la redacción de la norma el uso de lenguaje inclusivo.¹⁸³

Sobre los incisos planteados su redacción es acorde con la intención del proyecto de ley, no se presentan observaciones.

El **artículo 29** regula una serie de obligaciones para los comerciantes o prestadores del servicio con el fin de la protección de los datos personales existentes en sus bases de datos, como medidas de protección para esos datos. Además de las obligaciones establecidas en la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales¹⁸⁴.

En este sentido, Cámara de Infocomunicación y Tecnología señaló: *“si ya existe una Ley de Protección Datos Personales, entonces no se encuentra sentido a crear este artículo.”*¹⁸⁵ Aspecto que es oportuno valorar, toda vez que la finalidad de esta ley tiene como objetivo *“garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al*

¹⁸²

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁸³

“se recomienda consultar al Patronato Nacional de la Infancia y al Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia sobre la aplicación del Código de Niñez y Adolescencia, como ente rector en la materia. // Por otro lado, se sugiere el uso de lenguaje inclusivo: en el texto “a) Identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos” se recomienda sustituir “adultos” por “personas adultas”; además al referirse a “niños” indicar “niños y niñas” o “población menor de edad” como en el caso del inciso “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”. Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

¹⁸⁴

Ley N°8968, de 5 de setiembre de 2011.

¹⁸⁵

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

*tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.*¹⁸⁶ Con un ámbito de aplicación de carácter público o privado.¹⁸⁷

No se omite manifestar la preocupación manifestada por varias entidades¹⁸⁸, donde consideran que *“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.”* Sin embargo, es importante observar lo regulado sobre la seguridad de los datos, y su eventual sanción en la Ley N°8968¹⁸⁹.

Por otra parte, es conveniente tomar en consideración la opinión de la Fiscalía General de la República, sobre la importancia de la información de datos de identificación, para futuras investigaciones. Donde indicó:

“(...) 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

¹⁸⁶

Artículo 1 de la Ley N°8968.

¹⁸⁷

Artículo 2 de la Ley N°8968.

¹⁸⁸

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

¹⁸⁹

En este sentido los artículos de interés señalan:

“ARTÍCULO 10.- Seguridad de los datos

El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley.

Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada.

No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas.

Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos.”

“ARTÍCULO 29.- Faltas leves

Serán consideradas faltas leves, para los efectos de esta ley:

a) *Recolectar datos personales para su uso en base de datos sin que se le otorgue suficiente y amplia información a la persona interesada, de conformidad con las especificaciones del artículo 5, apartado I.*

b) *Recolectar, almacenar y transmitir datos personales de terceros por medio de mecanismos inseguros o que de alguna forma no garanticen la seguridad e inalterabilidad de los datos.”*

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.

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 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.”¹⁹⁰

De manera que se recomienda valorar la inclusión en el texto de la norma, la obligación a los proveedores de servicio el generar plataformas de pago, solicitando al usuario sus datos de identificación; así como conservar o almacenar esa información por al menos seis meses. Adicionalmente, se recomienda revisar la norma vigente, sobre la privacidad y protección de los datos personales¹⁹¹, a efecto de armonizarlo con la propuesta, con el fin último de garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal.

En la regulación del **artículo 30** sobre las comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores, se emitieron diferentes opiniones que para esta asesoría plantean posibles propuestas de mejora al texto, según la perspectiva del sector.

¹⁹⁰

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

¹⁹¹

Citamos a manera de ejemplo la Ley General de Telecomunicaciones, donde se indica: “**ARTÍCULO 42.- Privacidad de las comunicaciones y protección de datos personales** Los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales, mediante la implementación de los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias. Estas medidas de protección serán fijadas reglamentariamente por el Poder Ejecutivo. // Los operadores y proveedores deberán adoptar las medidas técnicas y administrativas idóneas para garantizar la seguridad de las redes y sus servicios. En caso de que el operador conozca un riesgo identificable en la seguridad de la red, deberá informar a la Sutel y a los usuarios finales sobre dicho riesgo. // Los operadores y proveedores deberán garantizar que las comunicaciones y los datos de tráfico asociados a ellas, no serán escuchadas, gravadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo cuando se cuente con la autorización judicial correspondiente, de conformidad con la ley.”

En la mayoría de las opiniones del sector privado, se señaló:

“Este artículo parece establecer el “opt-in” para 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.

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.

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.”¹⁹²

El Banco Nacional indicó que el numeral *“podría limitar la libertad de comercio”*, planteando una propuesta de redacción¹⁹³. Por su parte, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones recomienda *“incluir las en el artículo 30 del proyecto de ley y los detalles de esta regulación que se incluyan en el reglamento que se emita al efecto, según lo indicado en el Transitorio II¹⁹⁴.”*

La Cámara de Infocomunicación y Tecnología consideró que el tema está regulado en la Ley General de Telecomunicaciones¹⁹⁵. En este sentido, esta ley, sobre las comunicaciones no solicitadas, dice lo siguiente:

“ARTÍCULO 44.- Comunicaciones no solicitadas

¹⁹² Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022. Cit.

¹⁹³

“Consideramos razonable que los envíos se puedan hacer y que siempre lleven la opción de si desea o no recibir más mensajes, en caso de que el consumidor o usuario no desee la recepción de mensajes, el comerciante o prestador deberá de acatar su consentimiento.” Banco Nacional. Oficio N°GG-607-22 Cit.

¹⁹⁴

“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.”

¹⁹⁵

“Ya este tema está contemplado en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones; entonces se cuestiona para qué crear este artículo.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.

No obstante, cuando una persona, física o jurídica, obtenga con el consentimiento de sus clientes la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o servicio, esa misma persona podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho.

Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.”

Es decir, la legislación vigente resguarda el consentimiento del consumidor, en el entendido que la información que reciba sea aceptada por éste. Aspecto que debe ser tomando en consideración en la eventual modificación del texto del artículo.

Adicionalmente, es necesario considerar la sugerencia de la Fiscalía General de la República, cuando recomendó:

*“(…) 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.**”¹⁹⁶*

Capítulo III Régimen jurídico de los servicios intermediarios de la sociedad de la información

Este Capítulo III se divide en cuatro secciones:

- Primera Sección regula el tema *“Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios”*,
- Segunda Sección refiere *“Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación”*,

196

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023 de 16 de marzo de 2023, suscrito por el señor Carlo Díaz Sánchez, Fiscal General de la República. El destacado no es del original.

- Tercera Sección regula el tema “*Obligaciones de diligencia debida aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos, incluidas las plataformas en línea*”, y
- Cuarta Sección regula el tema “*Disposiciones adicionales aplicables a las plataformas en línea*”

La “**Sección Primera Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios**”, se compone de ocho artículos, los cuales regulan:

- ✓ Servicios de mera transmisión -artículo 31-
- ✓ Servicios de copia temporal de datos (caching) -artículo 32-
- ✓ Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea -artículo 33-
- ✓ Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación -artículo 34-
- ✓ Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad -artículo 35-
- ✓ Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos -artículo 36-
- ✓ Órdenes de entrega de información -artículo 37-
- ✓ Vías de recurso para los destinatarios del servicio -artículo 38-

En el **artículo 31** sobre los servicios de mera transmisión, en el punto 1 establece con claridad quién será el responsable.¹⁹⁷ En el punto 2 se recomienda tomar en consideración las observaciones realizadas sobre la precisión de frases como “*red de telecomunicaciones*” o “*tiempo razonablemente necesario*”. En esta última frase, se plantea la necesidad de definir ese tiempo.¹⁹⁸

En el inciso c) del punto 1, se recomienda “*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).*”¹⁹⁹

Además, de mejorar la redacción de punto 3, valorando la recomendación de la Fiscalía General de la República:

¹⁹⁷

“Se consulta: ¿Y si se está difamando a alguien? ¿Entonces no hay responsabilidad?” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

“(…) 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.” Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Op cit.

¹⁹⁸

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”. Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

¹⁹⁹

Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

“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 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.”²⁰⁰

En el **artículo 32** sobre los servicios de copia temporal de datos (caching), además de lo citado sobre el *punto 1, inciso a)* por el Banco Nacional, y en el punto 3 por la Fiscalía. Se recomienda valorar la opinión de la Asociación Latinoamericana de Internet sobre delimitar el significado y configuración de *“conocimiento efectivo”²⁰¹*.

En el inciso c) revisar la frase que dice *“...de una manera ampliamente reconocida y utilizada por el sector.”*, es a todas luces indeterminada para una ley. Igual en el inciso d) la frase que dice *“...tecnología, ampliamente reconocida y utilizada por el sector...”*

En el punto 2, eliminar “a” que está después de la palabra “afectará”.

En el **artículo 33** se regula el servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea. Numeral que recibió sugerencias para mejorar el texto: en el inciso b) se

²⁰⁰

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²⁰¹

“En los artículos 32, 33 y 44, 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:

- *Concepto de “conocimiento efectivo”: es necesario delimitar su significado y configuración. Se sugiere que se considera “conocimiento efectivo” desde el momento en que el intermediario es debidamente notificado de una orden judicial que determina que el contenido es ilegal. La falta de claridad en este término, en aquellas naciones que no lo hicieron al regularlo, generó décadas de procesos judiciales y falta de certeza jurídica. Se sugiere evitar eso aclarándolo adecuadamente desde el principio. La mayoría de los países que lo ha hecho, ha considerado que únicamente los jueces son los que están constitucional y legalmente legitimados para determinar, en todos aquellos casos que no sea evidente y obvio, si un contenido es o no es ilegal. Los jueces, al tener obligaciones de ponderar derechos fundamentales y principios jurídicos como la proporcionalidad, son los adecuados para tomar esa determinación de forma neutra, objetiva y justa.”* Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

recomienda incluir, además del retiro o inhabilitación del contenido, el deber del prestador de servicios de informar a las autoridades judiciales correspondientes el hecho.²⁰² Así como la modificación del numeral en varios puntos²⁰³. Asimismo, revisar en este inciso b) cuando dice "...en cuanto tenga conocimiento de estos puntos..." no queda clara esa idea.

Además, la Fiscalía considera oportuno valorar el adicionar un nuevo artículo, después del artículo 33 que regule la *"Limitación de responsabilidad de los servicios intermediarios de la sociedad de la información"*²⁰⁴, y para *"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"*²⁰⁵.

El **artículo 34** regula "investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación", al cual se le hacen una serie de observaciones importantes a valorar.

Se plantea *"el replanteamiento del primer párrafo, ya que resulta confuso y el texto de una norma debe ser concreto y claro, sin necesidad de interpretación."*²⁰⁶ Además *"se considera que este artículo abre las puertas para prohibir contenido a*

²⁰²

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²⁰³

"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 (...)

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 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.

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." Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022. Cit.

²⁰⁴

"ARTÍCULO 33-Bis- "Limitación de responsabilidad de los servicios intermediarios de la sociedad de la información.

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, 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."

²⁰⁵ Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022. Cit.

²⁰⁶

Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit.

los usuarios por parte de los prestadores. Puede generar censura previa.”²⁰⁷ Son opiniones importantes a tomar en cuenta.

Compartimos lo que señala el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones *“sugiere valorar la eliminación o modificación del texto pues esta medida estaría reconociendo la posibilidad de que los prestadores de servicios intermediarios eliminen contenido disponible en las redes, lo que podría dar lugar a que arbitrariamente eliminen contenidos lícitos argumentando que son prohibidos por la legislación nacional y sin que exista una penalidad por este tipo de actuaciones, atentando con ello al derecho de libertad de expresión.”*²⁰⁸

Y la Fiscalía General de la República recomienda *“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.”*²⁰⁹

El **artículo 35** establece la *“inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad”*. Tema que debe ser valorado y contrastado con las opiniones técnicas emitidas. Toda vez que este numeral *“se contrapone a lo indicado en el artículo anterior”*²¹⁰.

En este sentido, la Fiscalía señaló a nivel general que *“se incluyen en el proyecto de Ley normas que podrían generar problemas en las investigaciones, por*

²⁰⁷

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²⁰⁸

“Se recomienda valorar si se incluye o no el tema de los aranceles aduaneros en el Proyecto de Ley. Al respecto, la inclusión tiene como consecuencia que este beneficio dejaría de ser exclusivo para los socios comerciales con los que el país haya negociado tratados de libre comercio (TLC). Por otro lado, al no incluirlo se mantendría como un beneficio sólo para los países con los que Costa Rica haya negociado un TLC.” Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit. El destacado no es del original.

²⁰⁹ *“(…) 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 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 ciber criminales 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 estudiando por entes internacionales dedicados a la investigación de cibercrimen, y se ha podido concluir que la prevención es la mejor herramienta con la que cuenta el ámbito represivo cuando de cibercrimen se habla.”* Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Op cit. El destacado no es del original.

²¹⁰

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

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 44.²¹¹

Además, con este numeral “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 & Exploited Children (NCMEC), a quien los proveedores reportan situaciones relacionadas a la imágenes de explotación de menores de edad.”²¹²

El **artículo 36** se regula las “órdenes de actuación contra contenidos ilícitos”. Sobre “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 obviar la existencia de los VPN, por ejemplo. Además, se consulta: ¿Que significa “sin dilaciones indebidas”?²¹³ Aspecto que debe dilucidarse.

Además, como se indicó en numerales anteriores, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones señaló que “debido a la especialidad de lo consignado en el artículo 5, el artículo 20, el artículo 36, inciso a.5 y el artículo 62 relacionados con asuntos regulatorios propios de firma digital, se considera necesario que se emita criterio, por parte de la Dirección de Gobernanza Digital a través del Departamento de Certificadores de Firma Digital como competente del tema dentro del MICITT.”²¹⁴ Se considera pertinente, debido a la especialidad del tema y la forma en cómo se implementaría la propuesta legal, en armonía con lo regulado en la “Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos”.

La Fiscalía General de la República recomienda la importancia de indicar con precisión y claridad en la norma, la herramienta preventiva de la solicitud de preservación, para ello explica:

*“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***

²¹¹

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²¹²

Ídem. El destacado no es del original.

²¹³

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²¹⁴

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

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 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.²¹⁵

El artículo 37 refiere a las “órdenes de entrega de información”, norma que se divide en puntos y estos a su vez se subdividen en incisos; pese a ello, la estructura del artículo confunde los numerales con los subincisos, situación que dificulta la comprensión de la norma. Además de utilizar términos indeterminados como “*sin dilaciones indebidas*”²¹⁶ o “*grupo de interés económico*”, que no fueron definidos previamente.

Se observa el esfuerzo realizado en el texto sustitutivo aprobado para efectos de la salvaguarda de los derechos fundamentales, que fueron comentados en la opinión de la Defensa Pública.²¹⁷

215

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit. Incluso en el texto inicial la Fiscalía indicó: “**ARTÍCULO 36- 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 las autoridades judiciales o administrativas competentes, 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”. Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR 742-2022. Cit. Además, la Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. Y la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit. Señalaron: “*Las órdenes para actuar o las órdenes para proporcionar información deben estar sujetas a razones estrictas y limitadas a casos que cumplan con el proceso legal pertinente. Proponemos sustituir "autoridad judicial o administrativa" por "autoridad judicial" ya que es la autoridad competente para determinar la ilegalidad de un contenido vis-a-vis el test de 3 pasos de la Corte Interamericana necesario para restringir derechos humanos. Quien tome estas determinaciones, debe de considerar la ponderación de derechos fundamentales en colisión, así como principios jurídicos tales como el principio de proporcionalidad. Estas acciones están reservadas constitucional y legalmente a las autoridades judiciales.*”

216

“*Se señala que no existe en la iniciativa una definición sobre “dilaciones indebidas”.* Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

217

En el texto inicial “*no se hace una diferenciación en relación a la naturaleza de la información a entregar por parte del prestador del servicio. Recordemos que tratándose de información privada, existe una especial regulación de índole constitucional en el artículo 24, la cual garantiza la*

Por su parte, es oportuno valorar lo manifestado por la Fiscalía General de la República sobre la frase “acerca de uno o varios destinatarios concretos del servicio”, manifestando:

“(…) 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 “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.”²¹⁸

En relación con el **artículo 38** relativo a las “vías de recurso para los destinatarios del servicio”, es oportuno aclarar la redacción. Se plantea confusión, al punto que la propia Cámara de Infocomunicación y Tecnología señala dudas sobre si “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.”²¹⁹ Menciona la tutela judicial efectiva, pero sin profundizar en qué consiste. Este artículo funciona como especie de medida cautelar.

La “**Sección Segunda Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación**”, se compone de cinco artículos, los cuales regulan:

✓ Puntos de contacto -artículo 39-

inviolabilidad de los documentos privados así como de las comunicaciones orales, escritas o de cualquier índole que se generen por parte de las personas habitantes del país. En ese sentido, es necesaria una orden de Juez competente para poder acceder a este tipo de información. De ahí que se estime que en el artículo del proyecto citado, debe precisarse que para acceder a información de carácter privado es requisito indispensable la orden de un Juez competente, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N°7425.” Defensa Pública. Oficio N° JEFDP-486-2022 de 9 de setiembre de 2022, suscrito por el MSc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director.

²¹⁸

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²¹⁹

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

- ✓ Términos y condiciones -artículo 40-
- ✓ Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios -artículo 41-
- ✓ Prohibición de diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea -artículo 42-

El **artículo 39** regula el tema de “*puntos de contacto*”. La norma es confusa, al indicar que los prestadores de servicios intermediarios “*podrán establecer, y en ese caso comunicar*” a la Comisión Nacional del Consumidor “*un punto único de contacto que permita la comunicación directa, por vía electrónica, con las autoridades nacionales*”, para efectos de la presente ley.

Y de seguido indica que ese “*medio electrónico ... valdrá como medio válido de notificación de las órdenes contempladas en los artículos 36 y 37 de esta ley*”, los cuales refieren a:

- Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos -artículo 36-
- Órdenes de entrega de información -artículo 37-

Incluso, ese “*medio electrónico*” es también punto de contacto para “*cualquier denuncia o procedimiento administrativo que se inicie en su contra en aplicación de la presente ley*”.

Pareciera que a la Comisión Nacional del Consumidor se le otorga en esta ley una competencia mayor, al ser el punto único de contacto de los prestadores de servicios intermediarios con respecto a las “*autoridades nacionales*”. Norma que debe ser consultada a la Comisión Nacional del Consumidor a efecto de determinar las implicaciones de su aplicación.

Sobre las competencias asignadas a la Comisión Nacional del Consumidor, la Contraloría General de la República señaló la eventual inseguridad jurídica e impacto que sufriría por el cumplimiento de lo regulado en la propuesta, de la siguiente manera:

“(...) la propuesta legislativa se establece que la Comisión Nacional del Consumidor puede realizar requerimientos de información a los prestadores de servicios intermediarios para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo de III denominado Régimen Jurídico de los Servicios Intermediarios de la Sociedad de la Información, en el cual se establecen, entre otras, obligaciones relacionadas con el manejo de datos personales para las plataformas en línea que presenten publicidad, lo cual podría generar distorsión entre las competencias de esta Comisión y las de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes; así como, una eventual duplicidad de funciones. lo cual va en detrimento del mayor aprovechamiento de los recursos públicos disponibles y genera mayor dificultad en la evaluación de resultados y el control de la gestión estatal.

En línea con lo anterior, si bien en el proyecto de ley se establecen algunas funciones a la Comisión Nacional del Consumidor, no se define para todos los capítulos la autoridad pública responsable de asegurar el cumplimiento de los mismos, lo cual podría ocasionar inseguridad jurídica e impactar el cumplimiento de la finalidad propuesta.”

Además de valorar lo manifestado por la Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación, y Asociación Latinoamericana de Internet sobre reforzar el conocimiento de los mecanismos, al indicar:

“Las plataformas tienen ya mecanismos específicos para el contacto generalizado con las autoridades; se recomienda reforzar el conocimiento de dichos mecanismos ya establecidos, por encima de establecer una obligación específica de establecer la designación de una persona física o jurídica para actuar en representación a nivel nacional; algo que podría ser complejo de cumplir. Es importante destacar que ante la naturaleza global y transfronteriza de Internet, el no contar con representación física o jurídica en territorio nacional no implica que las plataformas no puedan cumplir con órdenes, peticiones, o decisiones gubernamentales, dado que para tal efecto se utilizan los mecanismos específicos de contacto que ya están establecidos por las plataformas. Lo importante es que dichos mecanismos existan, sean sencillos de usar y se conozcan cabalmente.

Internet es global en naturaleza y alcance, y por ende, existen multiplicidad de servicios ofrecidos por plataformas que se encuentran disponibles para los costarricenses al alcance de un click. Para cuantificar la magnitud de los servicios actualmente disponibles y potenciales en el Internet abierto, existen al día de hoy alrededor de 340 millones de nombres de dominio activos en el mundo. Un alto porcentaje de estos corresponde a un servicio digital o plataforma en potencia que se encuentra disponible para los costarricenses con simplemente teclearlo en un navegador. Pretender que todos los servicios disponibles en Internet establezcan puntos de contacto y que se registren ante una autoridad nacional no es factible ni escalable, y generará grandes fricciones burocráticas que a la postre pudieran desincentivar el ofrecimiento de servicios en Costa Rica.

Esta disposición puede plantear problemas de constitucionalidad y con respecto a los tratados de inversión, específicamente el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA).

Específicamente, el Artículo 11.5 del CAFTA establece que: “Ninguna Parte exigirá a un proveedor de servicios de otra Parte que establezca o mantenga una oficina de representación u otro negocio o que resida en su territorio como condición para el suministro transfronterizo de un servicio”.

Se sugiere eliminar ambos artículos del proyecto y así evitar atentar contra el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos.”²²⁰

²²⁰ Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Op. cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Op. cit.

El **artículo 40** establece requisitos y obligaciones específicas para la definición de “**términos y condiciones**” para las plataformas. En este tema es oportuno considerar las opiniones que coinciden otorgando la siguiente explicación:

*“(…) el establecimiento de estos requisitos no es una práctica que esté mandata por los marcos jurídicos que más han permitido la innovación en el surgimiento de modelos de negocio para 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 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 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.*²²¹

Por ello, esos actores se sugieren 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 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.*²²²

Adicionalmente, de la valoración de las anteriores sugerencias, se recomienda también considerar la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología al señalar que *“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 Ley, e incluir lo necesario en cuanto a temas de comercio electrónico. Para no duplicar.*²²³

El **artículo 41** sobre “obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios”, es necesario aclarar la duda planteada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, cuando señala que

“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.

*Por su parte, señala la 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.*²²⁴

²²¹ Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Op. cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Op. cit.
Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Op. cit. El destacado no es del original.

²²² Ídem.

²²³

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²²⁴ Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit.

Dada la anterior cita esta asesoría recomienda tomarla en consideración por su visión técnica de quien ostenta esas competencias, sobre todo en relación con las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes).

El **artículo 42** relativo a *“diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea”*, la temática es similar a lo regulado en el artículo 18 sobre *“patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción”*. Tomamos la acertada opinión del Micitt cuando recomienda incluirlos en un solo artículo o bien en una sección específica.²²⁵

La **“Sección Tercera Obligaciones de diligencia debida aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos, incluidas las plataformas en línea”**, se compone de tres artículos, los cuales regulan:

- ✓ Mecanismos de notificación y acción -artículo 43-
- ✓ Motivación de las decisiones de remoción -artículo 44-
- ✓ Notificación de sospechas de delitos -artículo 44-

El **artículo 43** regula el mecanismo de notificación y acción sobre contenidos ilícitos. Se recomienda valorar la sugerencia de la Fiscalía General de la República para variar la condición *“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 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.”*²²⁶

El **artículo 44** refiera a la motivación de las decisiones de remoción, es oportuno valorar la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología²²⁷ cuando señala que *“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.”*

En este sentido, la Ley General de Telecomunicaciones regula la remoción de equipos en el numeral 69, de la siguiente manera:

*“ARTÍCULO 69.- Cierre de establecimientos y remoción de equipos
Con el objetivo de garantizar la integridad y calidad de la red y los servicios de telecomunicaciones, así como la seguridad de los usuarios, la Sutel podrá imponer como sanción, en el caso de las infracciones muy graves, el cierre*

²²⁵

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

²²⁶

Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²²⁷

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

definitivo de un establecimiento y la clausura de sus instalaciones, la remoción de cualquier equipo o instrumento que permita la operación de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones en forma ilegítima, o ponga en riesgo la integridad de las instalaciones, redes, equipos y aparatos. Para ejecutar estas medidas se dispondrá del auxilio de la Fuerza Pública.”

Además, es importante definir en el texto de la norma a quien corresponde determinar el “uso indebido” sobre el contenido o la información del destinatario, preocupación manifestada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

“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.”²²⁸

Adicionalmente, se reitera lo señalado por la Fiscalía sobre su preocupación de normas que podrían generar problemas en la en las investigaciones, por interpretaciones o contradicciones con otras normas y/o lagunas legales.²²⁹

El **artículo 45** relativo a la notificación de sospechas de delitos, se utiliza imprecisión terminológica, pues plantea “*conceptos poco precisos, resta seguridad jurídica a la normativa, pues no existe una definición sobre qué debe entenderse por “delito grave”*. En ese sentido, será una labor del legislador aclarar o bien optar por una formulación conceptual distinta sobre lo que se quiere dar a entender, pues de ello depende que se notifique o no a la autoridad correspondiente, la posible comisión de un hecho delictivo.”²³⁰

En el mismo sentido, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio señaló la inconveniencia de calificar el delito.²³¹ Y la Fiscalía General de la República indicó

²²⁸

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit.

²²⁹

“(…) 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.” Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

Así como la variación de la redacción, en el siguiente sentido: “*es necesario variar la redacción de “o cuando una autoridad judicial o policial”, a “órgano judicial o policial”*”. Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²³⁰

Defensa Pública. Oficio N°JEFDP-486-2022. Cit.

²³¹

“que cuando el prestador de servicios de alojamiento de datos conozca información sobre la

que “no puede restringirse la comunicación oficiosa de los proveedores de servicio solo en los casos de “delitos graves”²³².

Por otra parte, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología señala que “el concepto de delito grave es abierto”.²³³

Además, de valorar la observación de que: “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, puede 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.”²³⁴

La **“Sección Cuarta Disposiciones adicionales aplicables a las plataformas en línea”**, se compone de siete artículos, los cuales regulan:

- ✓ Exclusión de pymes -artículo 46-
- ✓ Sistema interno de tramitación de reclamaciones -artículo 47-
- ✓ Medidas contra el uso abusivo e indebido de los mecanismos de notificación y acción, y de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones -artículo 48-

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.” Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit.

²³²

“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 ejemplo, en asuntos relacionados con material de abuso sexual contra menores; o donde exista riesgo para la seguridad de La Nación y terrorismo.” Fiscalía General de la República. Oficio N°FGR-140-2023. Cit.

²³³

“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.” Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²³⁴

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022. Cit.

- ✓ Obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los productos y servicios ilícitos -artículo 49-
- ✓ Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico -artículo 50-
- ✓ Transparencia sobre la publicidad en línea -artículo 51-
- ✓ Transparencia de los sistemas de recomendación -artículo 52-

El artículo 46 establece la exclusión de pymes. En este numeral, el Banco Nacional señala que *“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 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.”*²³⁵

Asimismo, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio cuestiona las competencias que se le asignan a la Comisión Nacional del Consumidor, señalando:

*“(...) 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 acción de la CNC**. 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.***²³⁶

Adicionalmente, la Asociación Latinoamericana de Internet manifiesta que existen serias dudas sobre el proceso de diferenciación para PYMES -o en su caso contrario para grandes plataformas, por lo que recomienda pensar en un marco legal de protección generalizada. Para ello realizó la siguiente explicación:

²³⁵ Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

²³⁶

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit. El destacado no es del original.

“La protección que otorgan los puertos seguros precisamente debe ser generalizada y no debe existir trato diferenciado para PYMES -o en su caso contrario para grandes plataformas, como se ha establecido en Europa-; porque existen serias dudas sobre el proceso de diferenciación entre uno y otro caso. Es evidente que al día de hoy no existe claridad en qué características debe contar una plataforma para que le apliquen disposiciones especiales.

Así mismo, las complejidades para la designación son altas, dado lo dinámico y cambiante de los mercados digitales; y las condiciones para establecer un trato diferenciado podrían cambiar en meses, dadas la alta competencia y las dinámicas propias de los mercados. Establecer un trato diferenciado en una ley, podría a la postre resultar en un impedimento que signifique altas fricciones regulatorias que desincentiven el ofrecimiento de servicios digitales en Costa Rica. Esto en últimas consecuencias podría limitar la innovación y suscitar afectaciones a los modelos de negocio.

En concreto, vale la pena repensar este artículo, para evitar una exclusión de PYMES de una protección de limitación de responsabilidades que cuando se estableció en Estados Unidos (en la Sección 230 del Código Federal) y en Europa (en la Directiva Europea de Comercio Electrónico), se estableció de manera generalizada para motivar un piso parejo y a la vez lo suficientemente flexible para motivar el surgimiento de plataformas digitales que ante la horizontalidad y flexibilidad de la norma, pudieran establecer sus propias prácticas y modelos de negocio contando siempre con la protección generalizada.

Vale la pena comentar que antes de la existencia de estas provisiones de protección generalizada, muchas startups tuvieron que demostrar su inocencia ante acusaciones de corresponsabilidad por contenidos de terceros que habían sido publicados en sus plataformas, lo que llevó a que muchos emprendimientos digitales tuvieran que defenderse en procesos judiciales largos y costosos que derivaron en gasto legales que se constituyeron como impedimentos para su crecimiento. Las PYMES son aquellas que más deben estar enfocadas a crecer, y precisamente limitar la aplicabilidad de protecciones generalizadas establecidas podría por el contrario fungir en detrimento de las mismas. En consecuencia, se recomienda pensar en un marco legal de protección generalizada mediante la limitación de responsabilidades a cualquier tipo de plataforma independientemente de su tamaño, en lugar de establecer obligaciones -o exclusiones- específicas a plataformas según su tamaño.”²³⁷

Esta asesoría echa mano de los anteriores comentarios o criterios, debido a que es una materia densamente técnica, por ello las resaltamos cada vez que sea oportuno.

El **artículo 47** establece el sistema interno de tramitación de reclamaciones. En el punto 1, subrayamos la opinión del ICT, pues se hace *“referencia a que las plataformas en línea pondrán a disposición por un período de seis meses un*

237

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

sistema interno de tramitación de reclamaciones por vía electrónica y de forma gratuita, por lo que se concluye que, pasado ese período la tramitación de reclamos en la plataforma tendrá un costo, pero no se aclara el procedimiento, porcentaje, etcétera, por lo que respetuosamente se considera necesario sea aclarado o se realice un replanteamiento del texto.”²³⁸

En ese mismo punto 1, el Banco Nacional informa *“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.”*²³⁹

Adicionalmente, acerca de *“definir cómo una plataforma establece un sistema de reclamaciones, puede ser lesivo imponer obligaciones a plataformas sobre cómo deben de establecer un sistema de reclamaciones.”*²⁴⁰, en el expediente yacen los puntos de vista de la ALAI, y de la Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación.

Sobre el **artículo 48** relativo a las medidas contra el uso abusivo e indebido de los mecanismos de notificación y acción, y de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones, sus cuatro apartados presentan un debido proceso razonable y proporcionado.

El **artículo 49** relativo a la obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los productos y servicios ilícitos. Conviene revisar las objeciones de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, y la Asociación Latinoamericana de Internet²⁴¹, a efecto de poder mejorar el texto²⁴².

El **artículo 50** sobre obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico, el Ministerio de Economía, Industria y

²³⁸

Instituto Costarricense de Turismo. Oficio N°G-1623-2022. Cit.

²³⁹

Banco Nacional. Oficio N°GG-206-23. Cit.

²⁴⁰

En este sentido pueden valorar las opiniones de Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. Y de la Cámara de Tecnología de la Información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit., donde realizan una serie de sugerencias al texto.

²⁴¹

“modificar el artículo 50, 1, de la siguiente manera:

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

Pues Informar a las autoridades sobre la decisión de retirar el producto/servicio ilegal no solo es (i) extremadamente gravoso, sino también (ii) innecesario, ya que la eliminación ya se ha realizado.” Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

²⁴²

El punto 1 de la 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.”* Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

Comercio señala que *“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.”*²⁴³

Además, es conveniente valorar la opinión de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología en el punto *“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.”²⁴⁴

El **artículo 51** relativo a transparencia sobre la publicidad en línea, en el punto 1, para la Cámara de Infocomunicación y Tecnología *“esta obligación es irreal; y le acarrea funciones de policía al operador de la plataforma.”*²⁴⁵ Y para la Asociación Latinoamericana de Internet *“recopilar toda la información a la que se hace referencia en el párrafo 1 sería excesivamente oneroso, tanto para las plataformas más pequeñas como para aquellas plataformas que no dependen de comerciantes profesionales que venden productos directamente en la plataforma. En esos casos, las plataformas deben tener la opción de recopilar una de las piezas de información mencionadas en el Párrafo 1. Por lo tanto, debemos limitar esto a “comerciantes profesionales” y a “al menos una de las informaciones enumeradas”.*²⁴⁶ Sin embargo, a nuestro juicio, el contenido del artículo es fundamental en aras de evitar falsa publicidad en línea.

En el **artículo 52** relativo a la transparencia de los sistemas de recomendación, se recomienda valorar la opinión de la Cámara de Comercio de Costa Rica, donde indicó que *“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 general entender cómo funcionan los algoritmos detrás de los servicios prestados, protegiendo a su vez el secreto industrial.”*²⁴⁷

²⁴³

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Cit.

²⁴⁴

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²⁴⁵

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Cit.

²⁴⁶

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. En igual sentido opina Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

²⁴⁷ Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Adicionalmente, la Asociación Latinoamericana de Internet y la Cámara de Tecnología de la información y Comunicación sugieren eliminar este artículo puesto que su cumplimiento pudiese atentar contra los derechos de propiedad intelectual o secretos comerciales.²⁴⁸ Sobre esto último hay que poner especial atención en virtud del fondo del asunto.

Capítulo IV Códigos de conducta

Este Capítulo IV se compone de un artículo, el cual regula:

- ✓ Códigos de conducta -artículo 53-

El **artículo 53** regula los códigos de conducta, se recomienda valorar las opiniones emitidas para mejorar la redacción del artículo. Por ejemplo, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones donde *“sugiere que en el texto sustitutivo al proyecto de ley se incluya ya sea mediante una definición o bien en el contenido del Artículo 53, los temas generales que se deberán incluir en los códigos de conducta con el objetivo de brindar una guía general para la formulación de estos códigos.”*²⁴⁹

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio *“sugiere cambiar su denominación por “Guías de Buenas Prácticas”, toda vez que lo que se busca es que los destinatarios de la norma adopten buenas prácticas.”*²⁵⁰

La Promotora de Comercio Exterior solicita que se excluya esta iniciativa legal por lo amplia y técnica la materia que trata, y por no tener la experiencia ni preparación técnica alguna sobre el tema.²⁵¹

²⁴⁸

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit. Y Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

²⁴⁹

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Cit.

²⁵⁰ Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Op cit. *“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.”*

²⁵¹ *“Por la materia tan amplia y técnica tratada en esta iniciativa legal, PROCOMER solicita respetuosamente a las señoras y señores Diputados, que se excluya a esta Promotora del artículo antes citado, pues el hecho de encomendar una tarea de ese tipo, para la cual no se tiene experiencia ni preparación técnica alguna; lo que provocaría es que se desvíen esfuerzos y recursos a otras actividades que le resultan ajenas y por ende, que desatienda sus competencias legales de carácter esencial, es decir, la promoción de las exportaciones y las inversiones, la generación de estadísticas de comercio exterior, el desarrollo de programas y proyectos para las PYMES y la administración de los regímenes especiales de exportación.”* PROCOMER. Oficio N°PROCOMER-GG-EXT-052-2023 de 21 de abril del 2023, suscrito por el señor Pedro Beirute

El Ministerio de Comercio Exterior recomienda que *“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.”*²⁵²

Por último, el Instituto Nacional de Aprendizaje señala que *“el artículo 54 (sic. 53), prevé para la elaboración del Código de Conducta dentro de los servicios digitales y el comercio electrónico, que dicha tarea, estará bajo 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); **dejando por fuera o sin tomar en cuenta a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**, siendo este un órgano medular, en materia de protección de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°8968”*.²⁵³

Capítulo V Régimen sancionatorio

Este Capítulo V se divide en dos secciones:

- Primera Sección regula el tema *“Infracciones a la sección segunda del capítulo II”*
- Segunda Sección refiere *“Infracciones al capítulo III”*

La **“Sección Primera Infracciones a la sección segunda del capítulo II”**, se compone de tres artículos, los cuales regulan:

- ✓ Competencia para sancionar infracciones de comercio electrónico y consumidor -artículo 54-
- ✓ Infracciones leves -artículo 55-
- ✓ Infracciones graves -artículo 56-

El **artículo 54** regula la competencia para sancionar infracciones de comercio electrónico y consumidor. Sobre esto, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) indica que: *“El proyecto establece una competencia sancionatoria a favor de la Comisión de Promoción de Competencia, que debería*

Prada, Gerente General.

²⁵² Ministerio de Comercio Exterior. Oficio N°DM-COR-CAE-0239-2023. Op. cit.

²⁵³ Instituto Nacional de Aprendizaje. Oficio N°ALEA-821-2022. Op. cit. Observaciones del Texto inicial. El destacado no es del original.

*de revisarse, y evitar que se presente una duplicidad de competencias que actualmente detenta la SUTEL para el sector de telecomunicaciones”.*²⁵⁴

Además, es importante considerar lo manifestado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en cuanto 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 para el artículo 57 (Competencia para sancionar infracciones cometidas por prestadores de servicios intermediarios) y subsiguientes con atribuciones a la CNC.”*²⁵⁵

El **artículo 55** relativo a las infracciones leves se planteó que *“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.”*²⁵⁶

Además, se *“considerarán infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones previstas en los artículos 12, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 24, 25, y 29. Para las infracciones leves, la Comisión podrá imponer una sanción de apercibimiento al infractor”.*²⁵⁷ Aspecto que debe precisarse para que no surjan distintas interpretaciones.

²⁵⁴ Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Op. cit. Además, sobre el “CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO. SECCIÓN PRIMERA. INFRACCIONES A LA SECCIÓN SEGUNDA DEL CAPÍTULO II” señaló que *“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.”*

²⁵⁵ Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Op cit.

²⁵⁶

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Cit.

²⁵⁷

Ídem.

El **artículo 56** relativo a las infracciones graves sugieren “modificar el texto”²⁵⁸. Propuesta que debe ser consultada a la Comisión Nacional del Consumidor para efectos de determinar su viabilidad.

La “**Sección Segunda Infracciones al capítulo III**”, se compone de cinco artículos, los cuales regulan:

- ✓ Competencia para sancionar infracciones cometidas por prestadores de servicios intermediarios -artículo 57-
- ✓ Infracciones leves -artículo 58-
- ✓ Infracciones graves -artículo 59-
- ✓ Graduación de la cuantía de las sanciones -artículo 60-
- ✓ Prescripción -artículo 61-

Sobre el **artículo 57** esta asesoría no tiene comentarios, tendría competencia para sancionar infracciones la Comisión Nacional del Consumidor, y se aclara que es sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil.

El **artículo 58** relativo a las infracciones leves, la Cámara de Comercio de Costa Rica sugiere modificar el texto²⁵⁹. Propuesta que debe ser consultada a la Comisión Nacional del Consumidor para efectos de determinar su viabilidad.

El **artículo 59** relativo a las infracciones graves, el Ministerio de Comercio Exterior sobre el penúltimo párrafo plantea “*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*

258

De la siguiente forma:

“ARTÍCULO 57- Infracciones graves

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

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 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”.

Ibid.

259

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 (...)

En casos de infracciones leves, la Comisión podrá imponer una sanción de advertencia al infractor”.

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Op. cit.

*diferentes circunstancias, de tal manera que no se incurra en el riesgo de que las empresas extranjeras aleguen un trato discriminatorio o desproporcionado.*²⁶⁰

Como opinión particular, a su vez, la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, señala que *“se ha identificado que las sanciones son desproporcionadas. El principio de territorialidad de la aplicación de la ley se violenta flagrantemente.”*²⁶¹ Hay que indicar que el numeral establece un elenco de conductas que se listan como infracciones graves y es el penúltimo párrafo el que establece las sanciones en salarios base sin referencia a ley o tipo, que va de 20 a 50 salarios, que va entre 9.200.000 colones a 23.000.000 aproximadamente si fuese la referencia el art. 2 de la Ley N° 7337 de 5 de mayo de 1993. Eso de referenciar un tipo de salario base es fundamental, es un asunto de reserva de ley.

Además, se planteó que:

“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 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:
“ARTÍCULO 60- 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. (...) 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, entonces la Comisión Nacional del Consumidor podrá imponer una multa de veinte a cincuenta salarios base.”*²⁶²

²⁶⁰

Ministerio de Comercio Exterior. Oficio N°DM-COR-CAE-0239-2023. Op. cit.

²⁶¹

Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM). Oficio N°2023 CIT-0008-2023. Op. cit.

²⁶² Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Op. cit.

Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Oficio de 5 de octubre de 2022. Op. cit.

Cámara de Tecnología de la información y Comunicación. Oficio de 10 de octubre del 2022, Op. cit.

En el **artículo 61** relativo a la prescripción, 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. Indica que las faltas graves prescriben a los tres años y las leves a los dos años, y hace la salvedad de los hechos continuados. Igualmente indica que la ejecución de las sanciones prescribe con independencia del tipo de falta a los tres años.

Es importante prestar atención a lo manifestado por la Cámara de Comercio de Costa Rica cuando señala que:

“(...) por el tipo de casos que se trata en esta 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.

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.”²⁶³

A nuestro juicio los plazos de prescripción son razonables.

Capítulo VI Modificaciones de otras leyes

Este Capítulo VI se compone de tres artículos, los cuales regulan:

- ✓ Refórmese el artículo 6 de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos -artículo 63-
- ✓ Refórmese el artículo 48 de la Ley N.º.7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor -artículo 64-

El **artículo 62** reforma el artículo 6 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

Ley N° 8454	Texto Sustitutivo Exp. 23184
Artículo 6º- Gestión y conservación de documentos electrónicos. Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o	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

²⁶³ Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Op. cit. Y en Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N° AL-065-2022 Op cit.

<p>consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas.</p> <p>La transición o migración a soporte electrónico, cuando se trate de registros, archivos o respaldos que por ley deban ser conservados, deberá contar, previamente, con la autorización de la autoridad competente.</p> <p>En lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202, de 24 de octubre de 1990. La Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos.</p>	<p>no se cumpla, ese requisito se tendrá por cumplido respecto de una comunicación, documento o contrato electrónico:</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2. Para los fines del apartado a) del párrafo 1:</p> <p>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</p> <p>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.</p>
--	---

Como se observa en la tabla comparativa el texto ofrecido no se asemeja en mucho al texto actual de la Ley 8454, podría pensarse en un artículo 6bis de modo que no se pierda lo que hoy tiene el artículo 6 vigente y se pueda añadir las ideas que ofrece el texto del proyecto. Esto como consejo de esta asesoría.

Ahora bien, se coincide con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones sobre la especialidad consignada en *“el artículo 62 relacionados con asuntos regulatorios propios de firma digital, se considera necesario que se emita criterio, por parte de la Dirección de Gobernanza Digital a través del Departamento de Certificadores de Firma Digital como competente del tema dentro del MICITT.”*²⁶⁴

El **artículo 63** reforma el artículo 48 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

²⁶⁴ Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023. Op. cit.

Ley N° 7472	Texto Sustitutivo Exp. 23184
<p>Artículo 48°.-Integración de la Comisión nacional del consumidor y requisitos de sus miembros.</p> <p>La Comisión nacional del consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de nombramiento del Ministro de Economía, Industria y Comercio. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.</p> <p>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.</p> <p>Los miembros de la Comisión deben elegir al Presidente.</p>	<p>Artículo 48 - Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros</p> <p>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.</p> <p>Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.</p> <p>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.</p> <p>Los miembros de la Comisión deben elegir al presidente.</p>

Lo que hace la propuesta es agregar otras calidades respecto de al menos uno de los miembros propietarios y uno de los miembros suplentes de modo que tengan experiencia y conocimiento académico en materia de derecho informático o digital, derechos humanos en línea, regulación digital, política pública tecnológica, o temáticas estrechamente relacionadas. Este es un asunto de conveniencia y oportunidad.

No obstante, sobre el particular, es importante valorar la opinión emitida por Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en el sentido:

“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.

Por lo anterior, y considerando que el propósito de Ley pretende contar con un ente con capacidad suficiente para establecer la gobernanza y políticas

para los servicios digitales; resulta inconveniente atribuir tales funciones a diversos órganos dentro de la administración pública, siendo lo coherente definir una única entidad con gobernanza suficiente que garantice un ecosistema de servicios digitales y comercio electrónico bajo principios de neutralidad, libre participación de las empresas, accesibilidad e interoperabilidad, entre otros; además de establecer los estándares técnicos adecuados al nivel de desarrollo del país. Tales alcances guardan afinidad con las atribuciones del el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), que por distribución funcional tiene en sus objetivos estratégicos;

“1. Fortalecer la rectoría en materia de ciencia, tecnología, innovación, telecomunicaciones y gobernanza digital del país. 2. Potenciar la apropiación social del conocimiento científico, la innovación, las tecnologías y las telecomunicaciones, mediante la promoción de estrategias inclusivas y la implementación de proyectos dirigidos a toda la población” (tomado de la página web del MICITT, el resaltado no es del original)

Dado que la Ley N° 7472 ya ofrece un elenco genérico de derechos para los consumidores, se considera innecesario variar las competencias que dicha ley asignó a la Comisión Nacional del Consumidor, razón por la cual, el proyecto en consulta debe ser revalorado en sus contenidos, a efecto de garantizar que este órgano colegiado continúe cumpliendo con sus funciones esenciales y afines a su naturaleza jurídica.”²⁶⁵

Capítulo VII Disposiciones Transitorias

El Capítulo VII está compuesto por dos disposiciones transitorias, las cuales se detallan a continuación:

- *“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.”*

²⁶⁵ Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023. Op cit.

Se recomienda acoplar las fechas de la vigencia de la ley con los plazos establecidos en las disposiciones transitorias, a efecto de implementarse la regulación en forma apropiada.

VI. CONSIDERACIONES FINALES

La presente iniciativa legislativa, según lo indica la exposición de motivos, busca regular aspectos relacionados con el comercio electrónico y la prestación de servicios digitales innovadores en el mercado, acorde con la realidad mundial.

Sin embargo, se advierte que el texto del proyecto en realidad no desarrolla propiamente una ley marco del comercio electrónico. El énfasis se contempla en los servicios de la sociedad de la información y en los servicios intermediarios, y luego en el comercio electrónico que de ellos se deriven.

El proyecto de ley desarrolla una materia novedosa, con un contenido altamente técnico, su aplicación práctica podría ser un reto para la comunidad jurídica y para las empresas del sector a la que está dirigido este proyecto de ley.²⁶⁶

Concluimos que el ejercicio de función política transaccional ejercido por la Comisión Permanente Especial de Ciencia, Tecnología y Educación, es conteste con el respeto del hilo conductor del texto base original. Toda vez que la comparación del texto inicial con la aprobación de moción de enmienda sobre un texto sustitutivo, se evidencia el respeto a la misma estructura de ley, el contenido de la materia formulado en el texto originalmente, respetando de esta forma el principio de conexidad de la propuesta legal.

En cuanto a algunos de los contenidos del proyecto de ley, es oportuno considerar que ya se encuentran regulados, en diferentes leyes. Temas tales como la protección de datos personales, telecomunicaciones y protección del consumidor. Por lo que se recomienda que esa normativa especializada sea considerada en el análisis del texto propuesto, con el fin de determinar que no exista duplicidad o incongruencia entre normas.

²⁶⁶ Vale la pena señalar que se ha indicado que “el texto muestra una redacción con un énfasis técnico que hace difícil su entendimiento para personas no expertas, lo cual no es del todo acorde con los fines de promoción del comercio electrónico y de protección del consumidor ya que el lenguaje utilizado es una barrera para el entendimiento universal de esas normas. // En línea con lo anterior, algunos de los conceptos esenciales de la ley requieren un conocimiento técnico avanzado lo que igualmente dificulta el entendimiento integral del proyecto.” Banco de Costa Rica. Oficio N°GCJ-MSM-GBR-182-2023 de 11 de abril de 2023, suscrito por el Lic. Manfred A. Sáenz Montero, Esp., Mba, Mgr, Gerente Corporativo, y German Brenes Roselló, Gerente Jurídico Administrativo.

Por la especialidad de la materia, se recomienda la consulta y socialización del texto a todas las partes involucradas en su aplicación, a fin de llegar a mejorar y perfeccionar el texto en estudio²⁶⁷.

VII. CONSIDERACIONES DE TÉCNICA LEGISLATIVA

Redacción del proyecto de ley

Es importante recordar que la redacción de la propuesta de ley debe guardar un estilo sumamente parco, desprovisto de palabras innecesarias, donde se establezca una absoluta precisión y la mayor claridad posible. El texto legal debe tener carácter rigurosamente preceptivo; deben omitirse disposiciones que sólo constituyen motivación del texto, enuncian intenciones o son simples recomendaciones.²⁶⁸

Por ello, se recomienda revisar el estilo de la redacción del texto sustitutivo del proyecto de ley en general, a fin de producir un texto legal con una adecuada técnica legislativa.

Tal como está redactado no presenta coherencia y no da uniformidad a la interpretación que se haga de él.

En este sentido, se recomienda revisar los criterios para la redacción de un artículo, en donde se indica:

“8. Criterios para redactar un artículo

La extensión y complejidad de los artículos puede ser muy variada. Es conveniente seguir algunos criterios para redactar un artículo:

- *De preferencia, artículos breves y de frases cortas.*
- *Cada artículo, un tema.*
- *Cada párrafo, una oración.*
- *Cada oración, una idea.”*

9. Divisiones de un artículo

• Los artículos se pueden desagregar en fracciones, incisos, subincisos y párrafos. Cuando el contenido del artículo es muy grande y sus divisiones internas lo

²⁶⁷ A manera de ejemplo se indica “es de vital importancia que la Prohab, participe en la coordinación del Código de Conducta, ya que el tratamiento de datos personales en los servicios digitales y el comercio electrónico es parte esencial y transversal de todas las actividades que se desplieguen este ámbito y se tomen en cuenta los señalamientos técnicos.” Instituto Nacional de Aprendizaje. Oficio N°ALEA-821-2022 de 14 de octubre de 2022, suscrito por Andrea Brown Campbell, Abogada responsable, Proceso de Estudios y Asesorías; Paula Murillo Salas Visto Bueno Encargada Proceso Estudios y Asesorías; y José Alejandro Hernández Vargas, Aprobación Final, Asesor Legal.

²⁶⁸ Pérez Bourbon, Héctor. Manual de Técnica Legislativa. - 1a ed. - Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung, 2007, pág. 102.

amerítan, las fracciones se pueden agrupar en apartados o en bases. No es necesario colmar una división anterior para proceder a la siguiente.

- *Las fracciones se nombrarán en números romanos, seguidos de un punto.*
- *Las divisiones de un artículo en párrafos procurarán no extender su número. Los párrafos no se numeran.*
- *Si se incorporan varios contenidos en un párrafo, es mejor hacer una lista. La lista deberá separar cada elemento en un renglón. El renglón se identificará con letra minúscula seguida del signo de cierre de paréntesis.”²⁶⁹*

Específicamente en el **artículo 1, en el inciso b)**²⁷⁰ se observa un error en la redacción del inciso; en el sentido que se redacta inicialmente de forma plural, y la frase se redacta al final en forma singular. Se recomienda armonizar la redacción de la frase en forma plural, de siguiente forma: *“las comunicaciones y las contrataciones electrónicas en general.”*

Título del proyecto de ley

Acerca de las características del título de una ley, se ha indicado:

“8. El texto debe ser introducido por un título general que precise el objeto de la ley.

9. El título debe ser breve, concreto y reflejar objetivamente el contenido de la ley.

10. Debe evitarse dar a una ley un título ya asignado a otra ley anterior que continúa en vigor.

11. El título de la ley es el que el cuerpo legislativo aprueba al momento de su sanción; los títulos puestos por publicaciones, oficiales o no, no reemplazan el título oficial de la ley.

El primer acercamiento que tiene el lector al texto de la ley es, precisamente, el título de la ley. Por ese motivo es importante que la ley tenga un título que le dé suficiente información acerca de qué trata.

Por otra parte, es necesario señalar que muchas veces al publicarse el texto legal se le adiciona un título o nombre; ese nombre o título sólo será el nombre o título de la ley si fue así aprobado por el cuerpo legislativo.”²⁷¹

De manera que el título en toda ley cumple la función de definir o especificar el contenido o finalidad de esta. En este caso se advierte que el texto en realidad no

²⁶⁹

Manual de Técnica Legislativa. Fundación Humanismo Político, A. C., págs. 14 y 15.

²⁷⁰

“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.”

²⁷¹

Ibid, pág. 36.

es propiamente una ley marco del comercio electrónico, sino que su énfasis es más en los servicios de la sociedad de la información, los servicios intermediario y el comercio electrónico que de ellos se derive. Por lo que se recomienda valorar precisar el nombre de la ley o bien darle un enfoque más hacia el comercio electrónico en general.

Lenguaje inclusivo

Sobre este aspecto, es oportuno señalar la recomendación del Instituto Nacional de las Mujeres, donde señala que *“el proyecto debe ser redactado con lenguaje inclusivo. Este Instituto considera necesario cambiar todos los términos del articulado, redactados en masculino, a un lenguaje que incluya a las mujeres y otras poblaciones no visibilizadas, en ese sentido se pueden utilizar términos como personas consumidoras, personas comerciantes, personas prestadoras de servicio, personas menores de edad, etcétera, o utilizar el femenino y masculino de cada palabra. Esto se recomienda ya que se sabe que el simbolismo y poder que tiene el lenguaje desde la esfera de lo cultural permea y moldea las costumbres y usos sociales, si se quiere lograr una sociedad inclusiva y con igualdad efectiva entre hombres y mujeres, el lenguaje es un vehículo de gran importancia para ello, sobre todo si se trata de una ley o normativa estatal.”*²⁷²

Terminología de firma electrónica o firma digital

Se recomienda considerar lo manifestado por la Cámara de Comercio de Costa Rica, en el sentido que: *“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.”*²⁷³

Referencia de otras leyes

En el texto del proyecto de ley se hacen una serie de remisiones a diferentes leyes vigentes. En consideración a una correcta técnica legislativa, se recomienda consignar adecuadamente la remisión de cada ley, descrita en el siguiente orden: número de la ley; el nombre exacto y correcto de la ley; fecha de sanción de la ley, sin hacer alusión a la frase *“y sus reformas”*; debido a que lo único debe consignar en la fecha de la ley es la fecha de sanción de la misma.

²⁷²

Instituto Nacional de las Mujeres. Oficio N°INAMU-PE-0900-2022 de 10 de octubre del 2022, suscrito por la señora Adilia Caravaca Zúñiga, Presidenta Ejecutiva.

²⁷³

Cámara de Comercio de Costa Rica. Oficio N°DE-012-2023. Cit.

VIII. ASPECTOS DE PROCEDIMIENTO LEGISLATIVO

Votación

Conforme lo establece el artículo 24²⁷⁴ de la Constitución Política, la presente iniciativa de ley requiere para su aprobación de **los votos de dos tercios de las diputaciones de la Asamblea Legislativa.**

De acuerdo con la opinión emitida por la Corte Suprema de Justicia²⁷⁵, **para apartarse de su opinión**²⁷⁶, la Asamblea Legislativa debe aprobar el proyecto con

274

“ARTÍCULO 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones.

Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República. Sin embargo, la ley, cuya aprobación y reforma requerirá los votos de dos tercios de los Diputados de la Asamblea Legislativa, fijará en qué casos podrán los Tribunales de Justicia ordenar el secuestro, registro o examen de los documentos privados, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos sometidos a su conocimiento.

Igualmente, la ley determinará en cuáles casos podrán los Tribunales de Justicia ordenar que se intervenga cualquier tipo de comunicación e indicará los delitos en cuya investigación podrá autorizarse el uso de esta potestad excepcional y durante cuánto tiempo. Asimismo, señalará las responsabilidades y sanciones en que incurrirán los funcionarios que apliquen ilegalmente esta excepción. Las resoluciones judiciales amparadas a esta norma deberán ser razonadas y podrán ejecutarse de inmediato. Su aplicación y control serán responsabilidad indelegable de la autoridad judicial.

La ley fijará los casos en que los funcionarios competentes del Ministerio de Hacienda y de la Contraloría General de la República podrán revisar los libros de contabilidad y sus anexos para fines tributarios y para fiscalizar la correcta utilización de los fondos públicos.

Una ley especial, aprobada por dos tercios del total de los Diputados, determinará cuáles otros órganos de la Administración Pública podrán revisar los documentos que esa ley señale en relación con el cumplimiento de sus competencias de regulación y vigilancia para conseguir fines públicos. Asimismo, indicará en qué casos procede esa revisión.

No producirán efectos legales, la correspondencia que fuere sustraída ni la información obtenida como resultado de la intervención ilegal de cualquier comunicación.”

(Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 7607 de 29 de mayo de 1996)

(Nota de Sinalevi: En relación a este numeral, véase la [Ley sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones](#), N° 7425 del 9 de agosto de 1994

275

Donde concluyó que “La modificación propuesta incide en la organización y el funcionamiento del Poder Judicial, ya que al imponer la función adicional a la Sala Primera y Tribunal de Casación de resolver por el fondo en única instancia, se aumentaría la ya saturada competencia, lo que implicaría una dilación en su normal desempeño, además, provocaría una clara trasgresión al derecho a doble instancia reconocido hasta este momento por el CPCA, el cual como derecho fundamental, (de carácter progresivo) no podría ser disminuido.” Corte Suprema de Justicia, oficio N°SP180-2022, Cit. El destacado no es del original.

276

Ver en este sentido la opinión emitida por la Corte Suprema de Justicia, mediante oficio N° SP 440-15 de 10 de diciembre de 2015, Cit.

el **voto de las dos terceras partes del total de sus miembros**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 167 de la Constitución Política.

Delegación

La presente iniciativa **no es delegable a una Comisión con Potestad Legislativa Plena**, puesto que requiere para su aprobación **los votos de dos tercios de las diputaciones de la Asamblea Legislativa**, de conformidad con el numeral 24 constitucional, al contener el proyecto normas para entregar información personal o empresarial²⁷⁷.

En consideración con el **requerimiento de la votación de las dos terceras partes del total de sus miembros para apartarse de la opinión de la Corte Suprema de Justicia**, el proyecto de ley no podrá ser delegado a una Comisión con Potestad Legislativa Plena.²⁷⁸

Consultas

Obligatorias:

- Corte Suprema de Justicia²⁷⁹
- Municipalidades
- Todas las instituciones autónomas, en especial:

²⁷⁷

Del texto del artículo 37 “no se hace una diferenciación en relación a la naturaleza de la información a entregar por parte del prestador del servicio. Recordemos que tratándose de información privada, existe una especial regulación de índole constitucional en el artículo 24, la cual garantiza la inviolabilidad de los documentos privados así como de las comunicaciones orales, escritas o de cualquier índole que se generen por parte de las personas habitantes del país. En ese sentido, es necesaria una orden de Juez competente para poder acceder a este tipo de información. De ahí que se estime que en el artículo del proyecto citado, debe precisarse que para acceder a información de carácter privado es requisito indispensable la orden de un Juez competente, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N°7425.” Defensa Pública. Oficio N° JEFDP-486-2022 de 9 de setiembre de 2022, suscrito por el MSc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director.

²⁷⁸

La Sala Constitucional en el Voto N°5958-98 de las 14:54 horas del 19 de agosto de 1998, señaló: “[En efecto], los asuntos que preceptivamente requieren de una consulta a la Corte Suprema de Justicia son aquellos que se refieran 'a la organización o funcionamiento del Poder Judicial', donde el término 'funcionamiento' alude no sólo a los aspectos de régimen interno administrativo de los despachos judiciales, sino también a las cuestiones procesales que rigen la sustanciación de los diversos asuntos sometidos a esos estrados...” (La negrita no es del original).

²⁷⁹

Corte Supremo de Justicia. Oficio N°312-P-2022 de 5 de octubre de 2022, suscrito por el señor Orlando Aguirre Gómez, Presidente.

“Se devuelve la consulta sin pronunciamiento de la Corte, porque el texto consultado no se refiere a la organización o funcionamiento del Poder Judicial, supuestos que según regula el artículo 167 de la Constitución Política son lo que requieren un pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia.”

- Bancos estatales
- Instituto Costarricense de Electricidad
- Patronato Nacional de la Infancia
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos / Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)

Facultativas:

- Cámara de Comercio de Costa Rica
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica
- Comisión Nacional del Consumidor
- Compañías de tarjetas de crédito
- Consejo de Gobierno
- Defensa Pública
- Defensoría de los Habitantes
- Dirección de Contratación Pública
- Dirección de Gobernanza Digital a través del Departamento de Certificadores de Firma Digital
- Micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- Ministerio Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
- Ministerio de Comercio Exterior
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- Ministerio de Justicia y Paz
- Organismo de Investigación Judicial
- Procuraduría General de la República
- Promotora de Comercio Exterior
- Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima
- Registro Mercantil
- Superintendencia de Telecomunicaciones

IX. FUENTES

Poder Legislativo

Constitución y leyes:

- Constitución Política de la República de Costa Rica, del 19 de noviembre de 1949.
- Ley N°6227. Ley General de la Administración Pública, de 2 mayo de 1978.

- Ley N°10020 Ley para la prevención del acoso a personas menores de edad por medios electrónicos o virtuales (GROOMING) y reforma Código Penal de 9 de setiembre de 2021.
- Ley N°9952 Ley Día Nacional de la lucha contra el Grooming, del 12 de marzo de 2021
- Ley N°7494 Ley de Contratación Administrativa, de 2 de mayo de 1995.
- Ley N°9986 Ley General de Contratación Pública, de 27 de mayo de 2021.
- Ley N°7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de 20 de diciembre de 1994.
- Decreto Ejecutivo N°37899 Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472 de 8 de julio de 2013.
- Ley N°8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales de 5 de setiembre de 2011.
- Ley N°3284 Código de Comercio de 30 de abril de 1964.
- Ley 4573 Código Penal, de 04 de mayo de 1970.
- Ley N°8454 Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos de 30 de agosto de 2005.
- Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008.
- Decreto Ejecutivo N°37899 Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472 del 8 de julio de 2013.

Departamento de Servicios Técnicos

- Oficio N°AL-DEST-CJU-087-2015 de 17 de agosto de 2015

Contraloría General de la República

- Oficio N°DFOE-CAP-2476 de 17 de octubre de 2022, suscrito por Licda. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área, Licda. Natalia Romero López, Asistente Técnica, y Licda. Joselyne Delgado Gutiérrez Fiscalizadora.
- Oficio N°16888 de 17 de octubre de 2022, DFOE-CAP-2476, suscrito por Licda. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área; Licda. Natalia Romero López, Asistente Técnica; y Licda. Joselyne Delgado Gutiérrez, Fiscalizadora.
- Oficio N°3206 de 17 de marzo de 2023, DJ-0433-2023, suscrito por Lic. Luis Diego Ramírez González, Gerente División; Licda. Grettel Cisneros Valverde, Gerente Asociada; y Licda. Karina Arias Sáenz, Fiscalizadora Asociada.

Poder Ejecutivo:

Ministerios

- **Ministerio de Economía, Industria y Comercio.** Oficio N°MEIC-DM-OF-093-2023 de 23 de marzo de 2023, suscrito por el señor Francisco Gamboa Soto, Ministro.
- **Ministerio de Comercio Exterior.** Oficio N°DM-COR-CAE-0239-2023 de 29 de marzo de 2023, suscrito por el señor Manuel Tovar Rivera, Ministro.
- **Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.** Oficio N° MICITT-DM-OF-249-2023 de 28 marzo del 2023, suscrito por la señora Paula Bogantes Zamora, Ministra.

Instituciones Autónomas

- **Instituto Costarricense de Electricidad.** Oficio N°256-224-2022 de 12 de octubre de 2022, suscrito por el Lic. Guillermo Alan Alvarado Jefe de División Jurídica.
- **Instituto Costarricense de Turismo.** Oficio N°G-1623-2022 de 6 de octubre del 2022, suscrito por el señor Alberto López Chaves, Gerencia General.
- **Instituto Nacional de Seguros.** Oficio N°PE-01181-2022 de 19 de octubre de 2022, suscrito por la señora Mónica Araya Esquivel, Presidente Ejecutiva INS.
- **Caja Costarricense de Seguro Social.** Oficio N°JD-0658-2023 de 05 de mayo de 2023, suscrito por el Ing. Beatriz Guzmán Meza, Secretaría de Junta Directiva a.i.
- **Instituto Nacional de Aprendizaje.** Oficio N°ALEA-821-2022 de 14 de octubre de 2022, suscrito por Andrea Brown Campbell, Abogada responsable, Proceso de Estudios y Asesorías; Paula Murillo Salas Visto Bueno Encargada Proceso Estudios y Asesorías; y José Alejandro Hernández Vargas, Aprobación Final, Asesor Legal.
- **Instituto Nacional de las Mujeres.** Oficio N°INAMU-PE-0900-2022 de 10 de octubre del 2022, suscrito por la señora Adilia Caravaca Zúñiga, Presidenta Ejecutiva.

Bancos del Estado

- **Banco Nacional.** Oficio N°GG-607-22 de 19 de octubre del 2022, suscrito por el señor Bernardo Alfaro Araya, Gerente General.
- **Banco Nacional.** Oficio N°GG-206-23 de 24 de marzo del 2023, suscrito por el señor Bernardo Alfaro Araya, Gerente General.
- **Banco de Costa Rica.** Oficio N°GCJ-MSM-GBR-182-2023 de 11 de abril de 2023, suscrito por el Lic. Manfred A. Sáenz Montero, Esp., Mba,



Mgr, Gerente Corporativo, y German Brenes Roselló, Gerente Jurídico Administrativo.

Poder Judicial

Sala Constitucional

- Voto N°8252-2013 de las 9:00 horas del 21 de junio de 2013.
- Voto N°9567-2006 de las 16:10 horas de 5 de julio de 2006.
- Voto N°3441-2004 de las 16:47 horas del 31 de marzo de 2004.
- Voto N°5958-98 de las 14:54 horas del 19 de agosto de 1998.

Fiscalía General de la República

- Oficio N°FGR 742-2022 de 9 de octubre de 2022, suscrito por el señor Warner Molina Ruiz Fiscal General ad interim de la República Ministerio Público.
- Oficio N°FGR-140-2023 de 16 de marzo de 2023, suscrito por el señor Carlo Díaz Sánchez, Fiscal General de la República.

Defensa Pública

- Oficio N° JEFDP-486-2022 de 9 de setiembre de 2022, suscrito por el MSc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director.

Autoridades Regulatoras

- **Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.** Oficio N°OF-0369-RG-2022 de 11 de octubre de 2022, suscrito por el señor Eric Bogantes Cabezas Regulador General.
- **Superintendencia de Telecomunicaciones.** Oficio N°10600-SUTEL-UJ-2022 de 30 de noviembre del 2022, suscrito por la señora María Marta Allen Chaves, Jefa Unidad Jurídica, y la señora Bernarda Cerdas Rodríguez, Abogada, Unidad Jurídica.

Universidades

- **Universidad Técnica Nacional.** Oficio N°DGAJ-427-2022 de 18 de octubre del 2022, suscrito por la Licda. Yanit Alfaro González, Asesora Legal Dirección General de Asuntos Jurídicos
- **Instituto Tecnológico de Costa Rica.** Oficio N°SCI-1220-2022 de 09 de noviembre de 2022, suscrito por el Ing. Jorge Chaves Arce, M.Sc, Presidente, a.i., Consejo Institucional del ITCR.

Cámaras y Asociaciones

- **Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI).** Oficio de 5 de octubre de 2022, suscrito por la señora Sissi Maribel De La Peña Mendoza Directora para México & Centroamérica Gerente Regional de Comercio Digital Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI).
- **Cámara de Comercio de Costa Rica.** Oficio N° AL-065-2022 de 20 de octubre de 2022, suscrito por el señor Jaime Morales Piedra, Asesor Legal.
- **Cámara de Tecnología de la información y Comunicación.** Oficio de 10 de octubre del 2022, suscrito por el señor Christian Sánchez Alcázar, Dirección Ejecutiva CAMTIC.
- **Cámara de Comercio de Costa Rica.** Oficio N°DE-012-2023. 29 de marzo de 2023, suscrito por el señor Alonso Elizondo Bolaños, Director Ejecutivo.
- **Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM).** Oficio N°2023 CIT-0008-2023 de 17 de marzo, suscrito por la señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva

Otros Órganos

- **PROCOMER.** Oficio N°PROCOMER-GG-EXT-052-2023 de 21 de abril del 2023, suscrito por el señor Pedro Beirute Prada, Gerente General.
- **Promotora costarricense de innovación e investigación.** Oficio N° PROMOTORA-GG-OF-308-2022, 5 de octubre del 2022, suscrito por el Ing. Alberto Zúñiga Rivas, Gerente General a.i.

Otros:

- Pérez Bourbon, Héctor. Manual de Técnica Legislativa. - 1a ed. - Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung, 2007.

ANEXOS

ANEXO 1. Estructura de los textos de la iniciativa

Se presenta la siguiente tabla comparativa de la estructura entre el texto inicial y el texto sustitutivo aprobado. Veamos:

TEXTO INICIAL	TEXTO SUSTITUTIVO
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO II DE LAS COMUNICACIONES, LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO	CAPÍTULO II DE LAS COMUNICACIONES, LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO
Sección Primera De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general	Sección Primera De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general
Sección Segunda Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico y en la prestación de servicios de la sociedad de la información	SECCIÓN SEGUNDA SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
CAPÍTULO III RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	CAPÍTULO III RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Sección Primera Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios	SECCIÓN PRIMERA RESPONSABILIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS
Sección Segunda Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación	SECCIÓN SEGUNDA OBLIGACIONES DE DILIGENCIA DEBIDA APLICABLES A TODOS LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN
Sección Tercera Obligaciones de diligencia debida aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos, incluidas las plataformas en línea	SECCIÓN TERCERA OBLIGACIONES DE DILIGENCIA DEBIDA APLICABLES A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE DATOS, INCLUIDAS LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA
Sección Cuarta Disposiciones adicionales aplicables a las plataformas en línea	SECCIÓN CUARTA DISPOSICIONES ADICIONALES APLICABLES A LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA
CAPÍTULO IV CÓDIGOS DE CONDUCTA	CAPÍTULO IV CÓDIGOS DE CONDUCTA
CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO	CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO
Sección Primera Infracciones a la sección segunda del capítulo II	SECCIÓN PRIMERA INFRACCIONES A LA SECCIÓN SEGUNDA DEL CAPÍTULO II
Sección Segunda Infracciones al capítulo III	SECCIÓN SEGUNDA INFRACCIONES AL CAPÍTULO III

CAPÍTULO VI MODIFICACIONES DE OTRAS LEYES	CAPÍTULO VI MODIFICACIONES DE OTRAS LEYES
CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS	CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Como se evidencia, la estructura de ambos textos es la misma. La única variación consiste en el uso de la letra mayúscula para la mayoría de los títulos que se utiliza en el texto sustitutivo.

ANEXO 2. Proyectos de ley sobre servicios digitales y comercio electrónico

Como se indicó anteriormente, se han presentado varias iniciativas para regular en alguna medida los servicios digitales y el comercio electrónico. De manera que detallaremos la tramitación en esas propuestas legales. Veamos:

1. El expediente legislativo N°21507 Ley del grooming (seguridad de menores en internet) y la obligación de los proveedores de contenidos y servicios digitales y reformas al Código Penal
Fecha de iniciado: 3 de julio de 2019
Fecha de publicación el 7 de agosto de 2019 en el Diario La Gaceta N°147, Alcance N°176
Iniciativa: Flora María Segreda Sagot²⁸⁰
Tramitado en la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos²⁸¹
Vencimiento Ordinario: 15 de febrero de 2021
Vencimiento Cuatrienal 3 de julio de 2023
Ley N°10020²⁸²
2. El expediente legislativo N°21183 Ley del mercado y del comercio electrónico
Fecha de iniciado: 12 de diciembre de 2018
Fecha de publicación el 26 de junio de 2019 en el Diario La Gaceta N°119 Alcance N°144
Iniciativa: Dragos Dolanescu Valenciano y otros²⁸³

²⁸⁰ En el resumen del proyecto del informe jurídico oficio N°AL-DEST-IJU-243-2020 de 29 de setiembre de 2020 del Departamento de Servicios Técnicos, donde señaló que consiste en establecer normativa sobre el “grooming”, término que se refiere al acoso sexual virtual a niños, niñas o adolescentes. Para ello, en cinco artículos se plantea el objetivo de la ley: algunas definiciones, la población objetivo y una competencia investigativa del Organismo de Investigación Judicial. Además, se modifican tres artículos del Código Penal (artículo 173 Fabricación, producción o reproducción de pornografía, artículo 173 bis tenencia de material pornográfico, y artículo 174 difusión de pornografía); para sancionar penalmente dicha conducta. Con el fin de abordar “la problemática de las personas menores de edad frente a los peligros asociados a las tecnologías de la información y la comunicación.” -según lo indicaba la exposición de motivos del proyecto de ley-.

²⁸¹ El dictamen afirmativo de mayoría modificó el título a: “Ley para la prevención del acoso a personas menores de edad por medios electrónicos o virtuales (grooming) y reformas al Código Penal”. Y acogió en un texto sustitutivo las observaciones emitidas por la Fiscalía General de la República, informe del Departamento de Servicios Técnicos, Patronato Nacional de la Infancia, Corte Suprema de Justicia.

²⁸² Ley para la prevención del acoso a personas menores de edad por medios electrónicos o virtuales (GROOMING) y reforma Código Penal de 9 de setiembre de 2021. El objetivo de esta ley es establecer un marco regulatorio de referencia para prevenir, combatir y sancionar la comisión de delitos sexuales a través de medios electrónicos o virtuales conocido como grooming, con el fin de proteger a las personas menores de edad del acoso.

En relación con este tema, tenemos la Ley N°9952 “Ley Día Nacional de la lucha contra el Grooming”, del 12 de marzo de 2021.

²⁸³ “El proyecto pretende ser una regulación sistemática de todos los aspectos relacionados con “el intercambio de bienes y servicios gestados por vía electrónica”. Para ese efecto, en 44 artículos agrupados en ocho capítulos propone los siguientes contenidos:

Dictaminado unánime negativo 18 de noviembre de 2020²⁸⁴.

Vencimiento Cuatrienal: 12 de diciembre de 2022

Vencimiento Ordinario: 13 de noviembre de 2020

Archivado el 13 de noviembre de 2019 por emisión de dictamen negativo unánime.

3. El expediente legislativo N°19012 Ley de servicios de la sociedad de la información (ley de comercio electrónico)
Fecha de iniciado: 17 de diciembre de 2013
Fecha de publicación el 19 de junio de 2014 en el Diario La Gaceta N°117
Iniciativa: Carlos Humberto Góngora Fuentes, y otros
Tramitado en la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos²⁸⁵

En el capítulo I de disposiciones generales define el objeto y ámbito de aplicación, los principios de interpretación, las definiciones de uso, los efectos jurídicos de las comunicaciones electrónicas y el momento de su emisión y recepción, como los efectos derivados del cambio de soporte.

En un capítulo II define quienes son los prestadores de servicios establecidos en el país, cómo se regulan los que están establecidos fuera y los principios que rigen las restricciones que pueden ser impuestos a la prestación de este tipo de servicios.

En el capítulo III se define el régimen de responsabilidad para distintos operadores, como lo son los proveedores, los que brindan servicio de alojamiento, o de copia temporal o los que facilitan servicios de enlace o búsqueda de contenidos digitales.

El capítulo IV propone la adopción de códigos de conducta voluntarios por parte de los distintos operadores del sistema.

El capítulo V está destinado a regular los distintos aspectos precontractuales del contrato electrónico como las ofertas y las invitaciones a participar y los derechos correlativos de los consumidores.

El capítulo VI regula la contratación por vía electrónica, desde la perfección del contrato, la validez y eficacia, la contratación automatizada y la prueba, como también la legislación aplicable y otras obligaciones surgidas posterior a la celebración del contrato.

El capítulo VII regula la solución de conflictos, en sede judicial y extrajudicial.

Finalmente, en el capítulo VIII se define el régimen sancionatorio y se contiene además una modificación al artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones.”

Resumen del proyecto realizado por el Departamento de Servicios Técnicos. Oficio N°AL-DEST-IJU -002-2021 de 11 de enero de 2021.

²⁸⁴ En el dictamen se indicó, entre otras cosas: (...) “La finalidad del proyecto según se indica en la exposición de motivos consiste en una versión ampliada, mejorada y actualizada de lo que años atrás fue propuesto bajo el expediente legislativo N°19.012, el cual terminó archivándose.

La nueva versión bautizada con el nombre de “Ley del Mercado y del Comercio Electrónico” contempla tanto las observaciones gestadas por los técnicos, operadores legales y expertos que se pronunciaron acerca del contenido del proyecto N°19.012, como la última normativa dictada en el ámbito internacional en la materia; con el propósito de resolver las vicisitudes prácticas que se han ido desarrollando en el mercado moderno y que, ante los vacíos legales de nuestra legislación, no encuentran soluciones idóneas. // (...) al haberse vencido el plazo para el dictamen de esta iniciativa en Comisión, las diputaciones integrantes de la misma hemos considerado conveniente archivar la presente propuesta.”

²⁸⁵ “La presente iniciativa de ley tiene por objeto regular los servicios de la sociedad de la información -servicios electrónicos- en lo concerniente a las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de aquellos servicios, el régimen jurídico de las ofertas electrónicas de contrato, de las invitaciones electrónicas a ofertar, de las comunicaciones comerciales electrónicas, de los contratos electrónicos, de los códigos de conducta y de los medios electrónicos de resolución de conflictos. // Para los Diputados proponentes, en la actualidad los prestadores de servicios

Vencimiento Cuatrienal: 17 de diciembre de 2017

Vencimiento Ordinario: 01 de febrero de 2018

Archivado el 22 de octubre de 2018 por vencimiento del plazo cuatrienal - artículo 119 del RAL-.

4. El expediente legislativo N°16081 Ley de comercio electrónico

Fecha de iniciado: 29 de noviembre de 2005

Fecha de publicación el 6 de junio de 2006 en el Diario La Gaceta N°108

Iniciativa: Laura Chinchilla Miranda²⁸⁶

Dictaminado en forma negativa de mayoría²⁸⁷ y dictamen afirmativo de minoría²⁸⁸ 19 de noviembre de 2009.

Vencimiento Cuatrienal: 29 de noviembre de 2009

electrónicos y sus usuarios "... se desenvuelven en un mercado carente de regulación, creado en libertad y dispuesto a absorber para sí, la mayor parte del tráfico económico que, normalmente, se había gestado por medio de transacciones directas, con referencias territoriales específicas con respecto a la nacionalidad y el domicilio de sus participantes". // De la perspectiva de la carencia de regulación de una actividad que se encuentra en franca expansión, es que se propone mediante este proyecto de ley adaptar la legislación nacional y las normas jurídicas prevalecientes para el comercio que se gesta de forma tradicional, a la aparición de nuevas figuras y plataformas negociales como las electrónicas. // La iniciativa recoge principios y reglas jurídicas internacionalmente reconocidas por organismos expertos en la rama del comercio electrónico como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (Cnudmi/Uncitral), así como de las siguientes normas: Ley Modelo de la Cnudmi sobre Comercio Electrónico de 1996, Ley Modelo de la Cnudmi sobre Firmas Electrónicas de 2001, Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales de 2006, Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico de España y, Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, de España. // El proyecto contiene una serie de disposiciones que pretenden que las transacciones entre empresarios o entre consumidores y empresarios, sean reguladas y ordenadas en aspectos generales como la validez y eficacia de los contratos electrónicos. // Asimismo, las disposiciones contenidas en el proyecto de 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 de la contratación civil y mercantil, el régimen de tutela de los consumidores y usuarios, el régimen tributario aplicable a los servicios de la sociedad de la información, la protección de datos personales, las normas referidas a las telecomunicaciones y la normativa reguladora de la defensa de la competencia." Resumen del proyecto realizado por el Departamento de Servicios Técnicos. Oficio N°AL-DEST- IIN -203-2015 de 9 de julio de 2015.

²⁸⁶ "Esta iniciativa pretende "regular el régimen jurídico aplicable a la prestación de servicios por internet" tal como se enuncia en su artículo 1°. // El Proyecto consta de 16 artículos distribuidos en 4 capítulos de la siguiente forma:

El Capítulo I denominado: "Disposiciones generales" define el ámbito de aplicación de la ley y enuncia el principio de libre prestación de servicios.

En el capítulo II: "De la contratación electrónica y telemática", se regula sobre la validez de este tipo de contratos y sus requisitos, sobre la jurisdicción aplicable, y lo relativo a derecho de la competencia y protección del consumidor.

En el capítulo III, denominado: "Medios de control", se imponen obligaciones a los proveedores de acceso a internet y las compañías de tarjetas de crédito, para contar con medios de bloquear servicios, o pagos, según sea el caso, ante requerimiento de autoridad judicial y para brindar información útil a efectos de identificación de eventuales infractores.

Finalmente se añade un capítulo IV, denominado: "Régimen de responsabilidades", en que se establece la responsabilidad, o irresponsabilidad, según sea el caso de los prestadores de servicios electrónicos, de los proveedores de acceso, por infracciones detectadas, entregando

Vencimiento Ordinario: 7 de enero de 2010

Archivado el 17 de febrero de 2010 por vencimiento del plazo cuatrienal - artículo 119 del RAL-.

Como bien se indicó en la exposición de motivos²⁸⁹, los expedientes legislativos que anteceden a la presente iniciativa fueron archivados; salvo el proyecto ley N°21507, que produjo la Ley para la prevención del acoso a personas menores de edad por medios electrónicos o virtuales (GROOMING) y reforma Código Penal de 9 de setiembre de 2021, cuyo objetivo es sancionar la comisión de delitos sexuales a través de medios electrónicos o virtuales conocido como grooming, con el fin de proteger a las personas menores de edad del acoso; regulación no es propiamente la materia que se está analizando en esta iniciativa.

tanto al MEIC como al MICYT la competencia de vigilar y supervisar la prestación de servicios electrónicos.”

Departamento de Servicios Técnicos. Oficio N°ST-104-2006 J de abril de 2006.

²⁸⁷ En el dictamen la Comisión Especial Dictaminadora de la Ciencia, Tecnología e Innovación indicó entre otras cosas *“Vistas las anteriores consultas y analizado el informe del Departamento de Servicios Técnicos, es criterio de los suscritos diputados que el proyecto de ley carece de fundamentación técnica que permita su aplicación. Por las anteriores razones rendimos dictamen negativo sobre esta iniciativa, recomendando al Plenario Legislativo su remisión al Archivo.”*

²⁸⁸ *“Valga aclarar que la mayoría de las observaciones recibidas fueron ampliamente analizadas y las que se consideraron pertinentes incorporaron al texto vía mociones al texto del proyecto. // Finalmente, aunque la Subcomisión emitió un dictamen negativo, puntualiza que: “Sin embargo, los suscritos Diputados recomiendan que este tema sea retomado en su momento, partiendo de las observaciones plasmadas en este informe (Departamento de Servicios Técnicos ST-104-2006 J. de abril de 2006) y que se pueda originar un nuevo proyecto de ley, que ponga a Costa Rica dentro de los estándares internacionales en la materia de comercio electrónico. (Acta de la sesión ordinaria N°52, del 19 de noviembre de 2009. pág. 19)”*

²⁸⁹ *“En la Asamblea Legislativa hay antecedentes de proyectos de ley que se procuraron introducir sobre este tema. El primero bajo el expediente N°16.081, “Ley de Comercio Electrónico”, luego el proyecto de ley N°19012, “Ley de Servicios de la Sociedad de la Información -Ley de Comercio Electrónico-”, y el último, bajo el expediente legislativo 21183, “Ley del Mercado y Comercio Electrónico”. Ninguno de ellos prosperó y se encuentran archivados por vencimiento de su plazo de vigencia legal.”*

ANEXO 3. Comparación del texto inicial con texto sustitutivo

A continuación, se presenta una tabla comparativa sobre el texto inicial y el texto sustitutivo, a fin de observar con claridad las enmiendas realizadas en el texto sustitutivo aprobado.

En letra tachada se identifica lo que se elimina en el texto, y en letra negrita las enmiendas realizadas en la propuesta en análisis. Veamos:

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

TEXTO INICIAL	TEXTO SUSTITUTIVO
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
<p>ARTÍCULO 1- Objeto, fines y ámbito de aplicación de la ley</p> <p>Los fines de esta ley son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar la innovación, inclusión, el crecimiento económico 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. 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 y rendición de cuentas para las plataformas en línea. <p>El ámbito de aplicación material de la presente ley abarca las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>ARTÍCULO 1- Objeto, fines y ámbito de aplicación de la ley</p> <p>Los fines de esta ley son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar la innovación, inclusión, el crecimiento económico 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. 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 y rendición de cuentas para las plataformas en línea. <p>El ámbito de aplicación material de la presente ley abarca las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>La presente ley será de aplicación a</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>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.</p>	<p>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.</p> <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 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>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>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.</p>
<p>ARTÍCULO 2- 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.</p> <p>También le será de aplicación a los comerciantes por vía electrónica que dirijan su oferta de bienes y servicios a consumidores</p>	<p>ARTÍCULO 2- Ámbito de aplicación territorial 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 residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios o comerciantes.</p> <p>También le será de aplicación a los comerciantes por vía electrónica que dirijan su oferta de bienes y servicios a consumidores</p>

<p>que tengan su residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de dichos comerciantes.</p>	<p>que tengan su residencia en Costa Rica, con independencia del lugar de establecimiento de dichos comerciantes.</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>ARTÍCULO 3- 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:</p> <p>a) Principio de equivalencia funcional: definido en los términos del artículo 3 de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 3- 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:</p> <p>a) Principio de equivalencia funcional: para efectos de esta Ley, la información dirigida a los consumidores y las transacciones de comercio electrónico cuentan con la misma tutela que las efectuadas mediante otras formas de comercio. 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, residen o transmitan por medios físicos. La protección que tiene el consumidor en este ámbito no podrá ser menor a la protección otorgada por las disposiciones del Capítulo V y VI de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472, relativo a la Defensa Efectiva del Consumidor, y su Reglamento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 4- Definiciones A efectos de la presente ley, se entenderá por:</p> <p>a) Medio electrónico o vía electrónica: equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos que son transmitidos, canalizados o</p>	<p>ARTÍCULO 4- Definiciones A efectos de la presente ley, se entenderá por:</p> <p>a) Medio electrónico o vía electrónica: equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos que son</p>

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”).

~~b) Mensaje de datos: información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o equivalentes.~~

c) Comunicación electrónica: toda comunicación que una persona física o jurídica haga por medio de mensajes de datos.

d) Contrato electrónico: cualquier contrato cuya formación y celebración se haya efectuado por medios electrónicos.

e) Comercio electrónico: transacciones comerciales de bienes o servicios cuya negociación y celebración se haya efectuado a distancia y a través de medios electrónicos.

f) Documento electrónico: cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, en los términos de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

g) 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.

h) 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.

i) Servicio de la sociedad de la información: todo servicio prestado normalmente a cambio de remuneración, 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

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”).

b) Comunicación electrónica: toda comunicación que una persona física o jurídica haga por **medios electrónicos**.

c) Contrato electrónico: cualquier contrato cuya celebración se haya efectuado por medios electrónicos.

d) Comercio electrónico: transacciones comerciales de bienes o servicios cuya negociación y celebración se haya efectuado a distancia y a través de medios electrónicos.

e) Documento electrónico: cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, en los términos de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

f) 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.

g) 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.

h) Servicio de la sociedad de la información: todo servicio prestado normalmente a cambio de remuneración, 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.

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.

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.

j) Sistema de información: todo sistema que sirva para generar, enviar, recibir, almacenar o procesar de alguna otra forma comunicaciones electrónicas.

k) 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.

l) Establecimiento mercantil: 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.

m) 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.

n) Contenido digital: datos que se producen y suministran en formato digital.

ñ) Contenido ilícito: toda información o actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, que incumpla la legislación costarricense.

Los servicios de intermediación regulados en esta ley son un tipo de servicio de la sociedad de la información.

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.

i) Sistema de información: todo sistema que sirva para generar, enviar, recibir, almacenar o procesar de alguna otra forma comunicaciones electrónicas.

j) 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.

k) Establecimiento mercantil: 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.

l) 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.

m) Contenido digital: datos que se producen y suministran en formato digital.

n) Contenido ilícito: 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 competente.**

o) **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.**

p) Servicios de intermediación o intermediarios: para efectos de esta ley, serán servicios de intermediación o

<p>o) Servicios de intermediación o intermediarios: para efectos de esta ley, serán servicios de intermediación o intermediarios, los siguientes:</p> <p>i) 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.</p> <p>ii) Los servicios de copia temporal de datos (caching): 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.</p> <p>iii) Los servicios de alojamiento de datos: consistentes en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de este.</p> <p>p) 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.</p> <p>q) 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.</p> <p>r) 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.</p> <p>s) Sistema de recomendación: un</p>	<p>intermediarios, los siguientes:</p> <p>i. 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.</p> <p>ii. Los servicios de copia temporal de datos (caching): 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.</p> <p>iii. Los servicios de alojamiento de datos: consistentes en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de este.</p> <p>q) 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.</p> <p>r) 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.</p> <p>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.</p> <p>t) Sistema de recomendación: un sistema total o parcialmente automatizado y utilizado por una plataforma en línea para proponer, priorizar o clasificar en su</p>
---	--

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.

t) Comerciante: toda persona física, 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.

u) 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.

v) 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.

w) 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.

x) Comunicación comercial electrónica (publicidad digital o por Internet): toda comunicación electrónica con o sin fines de venta directa, ~~intercambiada o conducida por una red de telecomunicaciones disponible para el público,~~ 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.

y) ~~Contrato electrónico: todo contrato celebrado por medios electrónicos.~~

z) 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.

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.

u) Comerciante: toda persona física, 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.

v) 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.

w) 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.

x) 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.

y) 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.

z) 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.

aa) Sistema de pago electrónico: todo sistema que facilite la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones

<p>aa) Sistema de pago electrónico: todo sistema que facilite la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones electrónicas.</p> <p>bb) Moderación de contenidos: actividades, tanto por medios automatizados como manuales, realizadas por los prestadores de servicios intermediarios destinadas a detectar, identificar y actuar contra contenidos ilícitos o información incompatible con sus términos y condiciones, que los destinatarios del servicio hayan proporcionado, por ejemplo, la adopción de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad, monetización y accesibilidad de dicho contenido ilícito o de dicha información, como la relegación de la información, la inhabilitación del acceso a esta, su exclusión de las listas, su desmonetización o su retirada, o que afecten a la capacidad de los destinatarios del servicio de proporcionar dicha información, como la eliminación o suspensión de la cuenta de un destinatario del servicio.</p> <p>cc) 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.</p>	<p>electrónicas.</p> <p>bb) Moderación de contenidos: actividades, tanto por medios automatizados como manuales, realizadas por los prestadores de servicios intermediarios destinadas a detectar, identificar y actuar contra contenidos ilícitos declarados como tales o contra información incompatible con sus términos y condiciones, que los destinatarios del servicio hayan proporcionado; por ejemplo, la adopción de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad, monetización y accesibilidad de dicho contenido ilícito o de dicha información, como la relegación de la información, la inhabilitación del acceso a esta, su exclusión de las listas, su desmonetización o su retirada, su bloqueo o supresión, o que afecten a la capacidad de los destinatarios del servicio de proporcionar dicha información, como la eliminación o suspensión de la cuenta de un destinatario del servicio.</p> <p>cc) 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.</p>
<p>CAPÍTULO II DE LAS COMUNICACIONES, LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO</p>	<p>CAPÍTULO II DE LAS COMUNICACIONES, LA CONTRATACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO</p>
<p>Sección Primera De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general</p>	<p>Sección Primera De las comunicaciones electrónicas y la contratación electrónica en general</p>
<p>ARTÍCULO 5- Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos</p> <p>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.</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</p>	<p>ARTÍCULO 5- Reconocimiento jurídico de las comunicaciones, documentos y contratos electrónicos</p> <p>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</p>

<p>es accesible en cualquier momento para su ulterior consulta.</p> <p>En aquello no regulado en esta ley sobre documentos electrónicos y firmas electrónicas o digitales, se aplicará la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.</p>	<p>es accesible en cualquier momento para su ulterior consulta.</p> <p>En aquello no regulado en esta ley sobre documentos electrónicos y firmas electrónicas o digitales, se aplicará la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.</p>
<p>ARTÍCULO 6- Tiempo y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas</p> <p>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.</p> <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>	<p>ARTÍCULO 6- Tiempo y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas</p> <p>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.</p> <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>
<p>ARTÍCULO 7- Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas</p> <p>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.</p> <p>En todo caso, serán de aplicación la Ley N.º8642, Ley General de Telecomunicaciones” y la Ley N.º8968, 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.</p>	<p>ARTÍCULO 7- Régimen jurídico de las comunicaciones comerciales y de las ofertas electrónicas</p> <p>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.</p> <p>En todo caso, serán de aplicación la Ley N.º8642, Ley General de Telecomunicaciones” y la Ley N.º8968, 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.</p>
<p>ARTÍCULO 8- Invitaciones para presentar ofertas</p> <p>Toda propuesta de celebrar un contrato</p>	<p>ARTÍCULO 8- Invitaciones para presentar ofertas</p> <p>Toda propuesta de celebrar un contrato</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 9- 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.</p>	<p>ARTÍCULO 9- 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.</p>
<p>ARTÍCULO 10- 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.</p> <p>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</p>	<p>ARTÍCULO 10- 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.</p> <p>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</p>

destinatarios a visitar sitios de Internet que contravengan lo dispuesto en este artículo.	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	SECCIÓN SEGUNDA SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
<p>ARTÍCULO 11- Ámbito de aplicación de la sección</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 11- Ámbito de aplicación de la sección</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 12- Regla general de protección</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 12- Regla general de protección</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 13- Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 13- Información sobre el comerciante o prestador del servicio de la sociedad de la información</p> <p>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, 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>ARTÍCULO 14- Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas</p> <p>Cuando un comerciante o prestador del servicio hace pública su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de</p>	<p>ARTÍCULO 14- Pertenencia a programas de autorregulación o buenas prácticas</p> <p>Cuando un comerciante o prestador del servicio hace pública su pertenencia a un programa de autorregulación, asociación empresarial, organización de resolución de</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 15- 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>ARTÍCULO 15- 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>ARTÍCULO 16- 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El sistema de tratamiento de las reclamaciones, adoptado por el comerciante, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor. 	<p>ARTÍCULO 16- 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El sistema de tratamiento de las reclamaciones, adoptado por el comerciante, incluidos los datos de contacto donde se atiendan las quejas del consumidor.

<p>b) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, incluyendo el transporte de las mercaderías, de haberlo.</p> <p>c) Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>d) Los términos del contrato en idioma español.</p> <p>e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto.</p> <p>f) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.</p> <p>g) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.</p> <p>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.</p>	<p>b) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, incluyendo el transporte de las mercaderías, de haberlo.</p> <p>c) Cuando proceda, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>d) Los términos del contrato en idioma español.</p> <p>e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto.</p> <p>f) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, así como las condiciones para hacerla valer.</p> <p>g) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 17- 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.</p> <p>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</p>	<p>ARTÍCULO 17- 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.</p> <p>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</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 18- Patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 18- Patrones oscuros de diseño, opciones preseleccionadas y engaños en la suscripción</p> <p>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.</p> <p>En todo caso, el comerciante debe garantizar que el consumidor sea quien seleccione libremente y de manera inequívoca las prestaciones, predeterminadas o no por el proveedor, que desee incorporar al contrato.</p> <p>Se prohíbe al comerciante o prestador del servicio diseñar, organizar o gestionar sus interfaces en línea de manera que engañen, induzcan o manipulen a los destinatarios del servicio o consumidores, o de manera que distorsionen u obstaculicen sustancialmente de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio o consumidores, de tomar decisiones libres, autónomas e informadas.</p> <p>La Comisión del Consumidor deberá emitir y publicar directrices razonables y</p>

	<p>proporcionales, previa audiencia al público y partes interesadas, sobre cómo aplicará el párrafo anterior a prácticas específicas y, en particular, a las siguientes prácticas:</p> <p>d) Dar más protagonismo a determinadas opciones al pedir al destinatario del servicio o consumidor que tome una decisión;</p> <p>e) Solicitar reiteradamente que el destinatario del servicio o consumidor elija una opción cuando ya se haya hecho esa elección, especialmente a través de la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario; y</p> <p>f) Hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio requiera un esfuerzo mayor, o una cantidad mayor de pasos, que el esfuerzo o la cantidad de pasos que tomó suscribirse a él.</p>
<p>ARTÍCULO 19- 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.</p>	<p>ARTÍCULO 19- 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.</p>
<p>ARTÍCULO 20- Perfeccionamiento del contrato 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,</p>	<p>ARTÍCULO 20- Perfeccionamiento del contrato 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</p>

<p>no impone al consumidor obligación alguna. El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:</p> <p>a) Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.</p> <p>b) Ha aceptado expresamente las condiciones del contrato.</p> <p>c) Ha contado con la posibilidad de almacenarlas 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>ofrecen determinados servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna. El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:</p> <p>a) Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.</p> <p>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.º8454, 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.</p> <p>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>ARTÍCULO 21- 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</p>	<p>ARTÍCULO 21- 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</p>

<p>electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previa y libremente entre las partes.</p> <p>La factura electrónica de la transacción se considerará un comprobante suficiente para efectos de este artículo.</p>	<p>electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previa y libremente entre las partes.</p> <p>La factura electrónica de la transacción se considerará un comprobante suficiente para efectos de este artículo.</p>
<p>ARTÍCULO 22- Seguridad en los medios de pago</p> <p>Los comerciantes o prestadores del servicio deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos y confiables, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos electrónicos realizados por los consumidores.</p> <p>El comerciante o prestador del servicio deberá informar oportunamente en su interfaz o medio electrónico sobre:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) El nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad, de haberla.</p>	<p>ARTÍCULO 22- Seguridad en los medios de pago</p> <p>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.</p> <p>El comerciante o prestador del servicio deberá informar oportunamente en su interfaz o medio electrónico sobre:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) El nombre de la entidad certificadora de los sistemas de seguridad, de haberla.</p>
<p>ARTÍCULO 23- Notificación del intermediario financiero</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 23- Notificación del intermediario financiero</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 24- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 24- Plazo para la entrega del bien o la prestación del servicio</p> <p>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 y en un plazo razonable; salvo que demuestre que las causas del retraso en la entrega no son imputables al prestador del servicio. Una vez superadas dichas causas y, en cualquier caso, a más tardar diez días hábiles después de comunicado al</p>

	<p>consumidor o destinatario del servicio el retraso y sus causas, el comerciante o proveedor deberá entregar el bien o servicio, o devolver la suma pagada por dicho bien o servicio.</p> <p>En caso de no informar dicho plazo de entrega, se entenderá que el contrato se cumplirá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 465 del Código de Comercio.</p>
<p>ARTÍCULO 25- Reclamaciones del consumidor</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 25- Reclamaciones del consumidor</p> <p>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.</p> <p>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. El Reglamento a esta Ley determinará dichos plazos.</p> <p>Las resoluciones que resuelvan una reclamación del consumidor deberán ser motivadas. El comerciante o proveedor del servicio debe asegurarse de que el consumidor o destinatario del servicio reciba una copia o que pueda acceder y almacenar para consulta posterior, la resolución de su denuncia.</p>
<p>ARTÍCULO 26- Evaluaciones del consumidor</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 26- Evaluaciones del consumidor</p> <p>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. Este mecanismo deberá ser de fácil acceso y utilización para el consumidor; el cual deberá ser informado de su existencia. La Comisión Nacional del Consumidor podrá dictar lineamientos sobre el tipo de proveedores digitales que deberán cumplir con dichas evaluaciones.</p> <p>La obligación establecida en este artículo no será aplicable a comerciantes o</p>

	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 27- 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 recomienden 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.</p>	<p>ARTÍCULO 27- 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 digitales 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 recomienden 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.</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. 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</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. 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</p>

<p>para menores de edad.</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>e) Respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación aplicable.</p>	<p>para menores de edad.</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>e) Respetar las otras obligaciones que, en materia de publicidad dirigida a menores de edad, establece la legislación aplicable.</p>
<p>ARTÍCULO 29- Protección de los datos personales</p> <p>Los comerciantes o prestadores del servicio están obligados a:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 29- Protección de los datos personales</p> <p>Los comerciantes o prestadores del servicio están obligados a:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes que tengan acceso a los datos personales de los consumidores, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales de los consumidores.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 30- Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores</p> <p>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. 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</p>	<p>ARTÍCULO 30- Comunicaciones electrónicas no consentidas por los consumidores</p> <p>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 el comerciante o el prestador del servicio. Para el otorgamiento de dicho consentimiento, el comerciante o prestador del servicio deberá desarrollar e implementar procedimientos</p>

<p>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.</p> <p>Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación sin el consentimiento previo del usuario o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación y no se cuente con una alternativa para poner fin a dichas comunicaciones, corresponde a una comunicación no solicitada.</p> <p>Todo lo anterior sin detrimento de la aplicación 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, el artículo 44 de 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, sección VIII, Delitos informáticos y conexos. 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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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, sección VIII, Delitos informáticos y conexos. 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.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</p>
<p style="text-align: center;">Sección Primera Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios</p>	<p style="text-align: center;">SECCIÓN PRIMERA RESPONSABILIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS</p>
<p>ARTÍCULO 31- 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:</p>	<p>ARTÍCULO 31- 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:</p>

<p>a) No haya originado él mismo la transmisión.</p> <p>b) No seleccione al receptor de la transmisión.</p> <p>c) No seleccione ni modifique la información transmitida.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>a) No haya originado él mismo la transmisión.</p> <p>b) No seleccione al receptor de la transmisión.</p> <p>c) No seleccione ni modifique la información transmitida.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 32- Servicios de copia temporal de datos (caching)</p> <p>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:</p> <p>a) El prestador de servicios no modifique la información.</p> <p>b) El prestador de servicios cumpla las condiciones de acceso a la información.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>ARTÍCULO 32- Servicios de copia temporal de datos (caching)</p> <p>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:</p> <p>a) El prestador de servicios no modifique la información.</p> <p>b) El prestador de servicios cumpla las condiciones de acceso a la información.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 33- Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea</p> <p>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 los datos almacenados a petición del destinatario, a condición de que el prestador de servicios:</p> <p>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,</p> <p>b) en cuanto tenga conocimiento de estos puntos, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o inhabilitar el acceso a este.</p> <p>2. El apartado 1 no se aplicará cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de servicios.</p> <p>3. 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 o que la impida.</p>	<p>ARTÍCULO 33- Servicio de alojamiento de datos y plataformas en línea</p> <p>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:</p> <p>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,</p> <p>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.</p> <p>2. El apartado 1 no se aplicará cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de servicios.</p> <p>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.</p> <p>4. Cuando una autoridad administrativa competente 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 o al 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,</p>

	el daño grave que se podría derivar debido a la demora del proceso judicial.
<p>ARTÍCULO 34- Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 34- Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 35- Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad</p> <p>Los prestadores de servicios intermediarios no tendrán ninguna obligación general, ni de jure ni de facto, por medios automatizados o no, de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la existencia de actividades ilícitas, ni de supervisar el comportamiento de las personas físicas.</p> <p>Ninguna autoridad administrativa podrá impedir que los prestadores de servicios</p>	<p>ARTÍCULO 35- Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos y protecciones al cifrado y la privacidad</p> <p>Los prestadores de servicios intermediarios no tendrán ninguna obligación general, ni de jure ni de facto, por medios automatizados o no, de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la existencia de actividades ilícitas, ni de supervisar el comportamiento de las personas físicas.</p> <p>Ninguna autoridad administrativa podrá impedir que los prestadores de servicios</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 36- Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos</p> <p>1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de actuación contra uno o varios elementos concretos de contenido ilícito, dictada por las autoridades judiciales o administrativas competentes, 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.</p> <p>2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>a) que las órdenes contengan los siguientes elementos:</p> <p>a.1. Una referencia a la base jurídica de la orden.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>a.5. Determinación de la autoridad emisora, incluida la fecha, el sello de tiempo y la firma electrónica de la autoridad, que permita al destinatario autenticar la orden y los</p>	<p>ARTÍCULO 36- Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos</p> <p>1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de actuación contra uno o varios elementos concretos de contenido ilícito, dictada por las autoridades judiciales, 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.</p> <p>2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>a) Que las órdenes contengan los siguientes elementos:</p> <p>a.1. Una referencia a la base jurídica de la orden.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>a.5. Determinación de la autoridad emisora, incluida la fecha, el sello de tiempo y la firma electrónica de la autoridad, que permita al destinatario autenticar la orden y los</p>

<p>datos de contacto de una persona de contacto en el seno de dicha autoridad.</p> <p>a.6. Cuando sea necesario y proporcionado, la decisión de no divulgar información sobre la retirada del contenido e la inhabilitación del acceso a este por motivos de seguridad pública, como la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos graves, sin exceder de dos meses desde dicha decisión.</p> <p>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.</p> <p>3. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal y el ordenamiento jurídico administrativo.</p> <p>4. Los prestadores de servicios intermediarios que hayan recibido una orden tendrán derecho a tutela judicial efectiva.</p>	<p>datos de contacto de una persona de contacto en el seno de dicha autoridad.</p> <p>a.6. Cuando sea necesario y proporcionado, la decisión 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 graves. 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.</p> <p>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.</p> <p>3. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable.</p> <p>4. Los prestadores de servicios intermediarios que hayan recibido una orden tendrán derecho a tutela judicial efectiva.</p>
<p>ARTÍCULO 37- Órdenes de entrega de información</p> <p>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 o administrativas nacionales competentes, informarán a la autoridad que haya dictado la orden, sin dilaciones indebidas, acerca de su recepción y aplicación.</p> <p>2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deberán cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>a) Que la orden contenga los siguientes elementos:</p> <p>a.1) Una referencia a la base jurídica de la orden.</p> <p>a.2) Una indicación clara de la localización</p>	<p>ARTÍCULO 37- Órdenes de entrega de información</p> <p>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.</p> <p>2. Las órdenes a que se refiere el apartado 1 deberán cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>a) Que la orden contenga los siguientes elementos:</p> <p>a.1) Una referencia a la base jurídica de la orden.</p> <p>a.2) Una indicación clara de la localización electrónica exacta, un nombre de cuenta o un</p>

<p>electrónica exacta, un nombre de cuenta o un identificador único del destinatario sobre el que se busca información.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>a.5) Los datos de identificación de la autoridad judicial o administrativa que dicte la orden y la autenticación de la orden por parte de dicha autoridad, incluidos la fecha, el sello de tiempo y la firma electrónica de la autoridad que dicte la orden de entrega de información.</p> <p>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.</p> <p>5. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal y en el ordenamiento jurídico administrativo nacional.</p> <p>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 en vía administrativa cuando la orden provenga de una autoridad administrativa competente.</p>	<p>identificador único del destinatario sobre el que se busca información.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 de tiempo y la firma electrónica de la autoridad que dicte la orden de entrega de información.</p> <p>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.</p> <p>5. Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos en la legislación procesal aplicable.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 38- Vías de recurso para los destinatarios del servicio</p> <p>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 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.</p>	<p>ARTÍCULO 38- Vías de recurso para los destinatarios del servicio</p> <p>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.</p>

<p>Sección Segunda Obligaciones de diligencia debida aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación</p>	<p>SECCIÓN SEGUNDA OBLIGACIONES DE DILIGENCIA DEBIDA APLICABLES A TODOS LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN</p>
<p>ARTÍCULO 39- Puntos de contacto Los prestadores de servicios intermediarios establecerán 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.</p>	<p>ARTÍCULO 39- Puntos de contacto Los prestadores de servicios intermediarios podrán establecer, y en ese caso comunicar a la Comisión Nacional del Consumidor, 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.</p>
<p>ARTÍCULO 40- Representantes-</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	

<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>ARTÍCULO 41- Términos y condiciones</p> <p>1. Los términos y condiciones de los servicios intermediarios deberán cumplir lo siguiente:</p> <p>a) Deberán ser justas, no discriminatorias y transparentes.</p> <p>b) Deberán estar redactadas en lenguaje claro, sencillo e inequívoco y deben ser de acceso público, en un formato fácilmente accesible.</p> <p>c) Deberán estar disponibles en lenguaje español.</p> <p>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.</p> <p>e) Incluirán también información de fácil acceso sobre el derecho de los destinatarios del servicio a interrumpir el uso del servicio.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 40- Términos y condiciones</p> <p>1. Los términos y condiciones de los servicios intermediarios deberán cumplir lo siguiente:</p> <p>a) Deberán ser justas, no discriminatorias y transparentes.</p> <p>b) Deberán estar redactadas en lenguaje claro, sencillo e inequívoco y deben ser de acceso público, en un formato fácilmente accesible.</p> <p>c) Deberán estar disponibles en lenguaje español.</p> <p>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.</p> <p>e) Incluirán también información de fácil acceso sobre el derecho de los destinatarios del servicio a interrumpir el uso del servicio.</p> <p>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. La información que se brinde deberá ser la suficiente para que el destinatario comprenda el funcionamiento general y los parámetros utilizados en la moderación de contenidos, pero sin comprometer el secreto comercial de los proveedores de los servicios intermediarios ni la seguridad de sus plataformas o servicios.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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 significativos y específicos efectuados y puedan consultarlos en cualquier momento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 42- Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios</p> <p>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</p>	<p>ARTÍCULO 41- Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios</p> <p>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</p>

empresas (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), salvo aquella expresamente exigida por esta ley.	empresas (pymes) ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), salvo aquella expresamente exigida por esta ley.
<p>ARTÍCULO 43- Prohibición de diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea</p> <p>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:</p> <p>a) Dar más protagonismo visual a cualquiera de las opciones de consentimiento al pedir al destinatario del servicio que tome una decisión.</p> <p>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.</p> <p>c) Instar a un destinatario de servicio a modificar un ajuste o configuración del servicio después de que ya haya realizado su elección; o</p> <p>d) Hacer que el procedimiento de finalización o terminación de un servicio sea significativamente más engorroso que la suscripción a este.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 42- Prohibición de diseño manipulativo y patrones oscuros en interfaces en línea</p> <p>3. Se prohíbe a los proveedores de servicios intermediarios diseñar, organizar o gestionar sus interfaces en línea de manera que engañen, induzcan o manipulen a los destinatarios del servicio o consumidores, o de manera que distorsionen u obstaculicen sustancialmente de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio, de tomar decisiones libres, autónomas e informadas.</p> <p>La Comisión del Consumidor deberá emitir y publicar directrices razonables y proporcionales, previa audiencia al público y partes interesadas, sobre cómo aplicará el párrafo anterior a prácticas específicas y, en particular, a las siguientes prácticas:</p> <p>d) Dar más protagonismo a determinadas opciones al pedir al destinatario del servicio o consumidor que tome una decisión;</p> <p>e) Solicitar reiteradamente que el destinatario del servicio o consumidor elija una opción cuando ya se haya hecho esa elección, especialmente a través de la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario; y</p> <p>f) Hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio requiera un esfuerzo mayor, o una cantidad mayor de pasos, que el esfuerzo o la cantidad de pasos que tomó suscribirse a él.</p> <p>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.</p>
<p style="text-align: center;">Sección Tercera</p> <p>Obligaciones de diligencia debida aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos, incluidas las plataformas en línea</p>	<p style="text-align: center;">SECCIÓN TERCERA</p> <p>OBLIGACIONES DE DILIGENCIA DEBIDA APLICABLES A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE DATOS, INCLUIDAS LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA</p>

ARTÍCULO 44- 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. ~~Se considerará que los avisos que incluyan los elementos a que se refiere el apartado 2, en virtud de los cuales un prestador de servicios de alojamiento de datos diligente puede evaluar la ilicitud del contenido en cuestión sin realizar un examen jurídico o material, confieren un conocimiento efectivo para los efectos del 33 respecto del elemento de información concreto de que se trate.~~

4. La información que haya sido objeto de un aviso permanecerá accesible mientras siga pendiente la evaluación de su legalidad,

ARTÍCULO 43- 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**

<p>sin perjuicio del derecho de los prestadores de servicios de alojamiento de datos a aplicar sus términos y condiciones. Los prestadores de servicios de alojamiento no serán responsables de no retirar la información notificada mientras esté todavía pendiente la evaluación de su licitud.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7. Se garantizará el anonimato de las personas físicas que hayan enviado un aviso proporcionado el contenido frente al destinatario del servicio, salvo en los casos de presunta violación de los derechos de la personalidad o de los derechos de la propiedad intelectual.</p> <p>8. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos tramitarán los avisos que reciban a través de los mecanismos a que se refiere el apartado 1, y adoptarán sus decisiones al respecto de la información a que se refieran tales avisos, de manera oportuna, diligente y objetiva. Cuando utilicen medios automatizados para dicha tramitación o decisión, incluirán información sobre dicho uso en la notificación a que se refiere el apartado 5.</p> <p>9. Cuando el prestador no tenga capacidad técnica, operativa o contractual para actuar en contra de elementos concretos de contenido ilícito, podrá entregar un aviso al prestador que tenga el control directo de elementos concretos de contenido ilícito, informando al mismo tiempo a la persona física o entidad notificante.</p>	<p>proveedor, sin perjuicio del derecho de los prestadores de servicios de alojamiento de datos a aplicar sus términos y condiciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7. Cualquier decisión tomada respecto del contenido denunciado deberá ser motivada conforme al artículo siguiente.</p>
<p>ARTÍCULO 45- Motivación de las decisiones de remoción</p> <p>1. Cuando un prestador de servicios de alojamiento de datos decida retirar el acceso, inhabilitar, relegar o imponer otras medidas respecto a contenido o elementos de información concretos proporcionados por los destinatarios del servicio, inhabilitar el acceso a estos, o restringir de otro modo la visibilidad</p>	<p>ARTÍCULO 44- Motivación de las decisiones de remoción</p> <p>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</p>

~~de estos, comunicará la decisión al destinatario del servicio que proporcionó el contenido o elementos de información, a más tardar en el momento de la retirada, inhabilitación del acceso, o de la restricción de la visibilidad, y aportará una exposición clara y específica de los motivos de tal decisión.~~

~~Esta obligación no se aplicará cuando el contenido es engañoso y forma parte de un elevado volumen de contenidos comerciales, o cuando una autoridad judicial o policial ha requerido que no se informe al destinatario hasta el cierre de una investigación penal en curso.~~

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 44, o sobre la base de investigaciones voluntarias de propia iniciativa o 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

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

<p>explicaciones de por qué la información se considera contenido ilícito conforme a tal fundamento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>explicaciones de por qué la información se considera contenido ilícito conforme a tal fundamento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 46- Notificación de sospechas de delitos</p> <p>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 grave que implique una amenaza real e inminente para la vida o la seguridad de las personas, comunicará su sospecha de inmediato a las autoridades policiales o al Organismo de Investigación Judicial y aportará, previa solicitud de la autoridad respectiva, toda la información pertinente de que disponga, la cual acredite el alegado riesgo inminente.</p> <p>2. El prestador de servicios de alojamiento de datos retirará el contenido o inhabilitará el acceso al mismo, salvo que la autoridad informada le indique otra cosa.</p> <p>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 grave concreto notificado.</p>	<p>ARTÍCULO 45- Notificación de sospechas de delitos</p> <p>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 grave 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 al Organismo de Investigación Judicial y aportará, previa solicitud de la autoridad respectiva, toda la información pertinente de que disponga, la cual acredite el alegado riesgo inminente.</p> <p>2. El prestador de servicios de alojamiento de datos retirará el contenido o inhabilitará el acceso al mismo, según haya sido ordenado por autoridad competente.</p> <p>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 grave concreto notificado.</p>
Sección Cuarta	SECCIÓN CUARTA

Disposiciones adicionales aplicables a las plataformas en línea	DISPOSICIONES ADICIONALES APLICABLES A LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA
<p>ARTÍCULO 47- 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 será aplicable a aquellas plataformas en línea que, aún no estando registradas en el Registro Pyme, demuestren no presentar riesgos sistémicos significativos y tener una exposición muy limitada a contenidos ilícitos. La Comisión Nacional del Consumidor 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.</p>	<p>ARTÍCULO 46- 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, aún no estando registradas en el Registro Pyme, demuestren no presentar riesgos sistémicos significativos y tener una exposición muy limitada a contenidos ilícitos. La Comisión Nacional del Consumidor 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.</p>
<p>ARTÍCULO 48- 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</p>	<p>ARTÍCULO 47- 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 que la decisión le es comunicada al destinatario, 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 porque sus sistemas internos de tramitación</p>

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

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, 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 medida adoptada**, revertirá la decisión a que se refiere el apartado 1 sin dilaciones indebidas, **salvo que la decisión provenga de la orden de una autoridad judicial, en cuyo caso se estará a lo ordenado por dicha autoridad.**

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 **recurrir la decisión ante el propio proveedor, o de tomar las acciones administrativas o judiciales que procedan.**

5. **En caso de recurso, el proveedor lo tramitará de forma diligente. Si por sus consecuencias y atendiendo a las circunstancias, la decisión entraña un alto riesgo para los derechos fundamentales del destinatario, y en especial de su libertad de expresión, se deberá garantizar intervención humana en la resolución del recurso. La Comisión Nacional del Consumidor podrá dictar lineamientos para orientar a los proveedores sobre el tipo de decisiones que, por sus consecuencias y circunstancias, se considerarán de alto riesgo.**

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 revisada una vez transcurrido un tiempo prudente, con el objeto de evaluar el levantamiento de la suspensión o eliminación, ponderando la

<p>permanencia de la decisión en los derechos de la persona y el interés público.</p>	<p>afectación de la permanencia de la decisión en los derechos de la persona y el interés público.</p>
<p>ARTÍCULO 49- Medidas contra el uso abusivo e indebido de los mecanismos de notificación y acción, y de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 un uso indebido y la duración de la suspensión.</p>	<p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 50- Obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los</p>	<p>ARTÍCULO 49- Obligación de informar a los consumidores y las autoridades sobre los</p>

<p>productos y servicios ilícitos</p> <p>1. 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:</p> <p>a) Retirar rápidamente el producto o servicio ilegal de su interfaz y, en su caso, informar de la decisión adoptada a las autoridades pertinentes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>productos y servicios ilícitos</p> <p>1. 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:</p> <p>a) Retirar rápidamente el producto o servicio ilegal de su interfaz.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 51- Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico</p> <p>1. Los prestadores de plataformas en línea de comercio electrónico se asegurarán de que los comerciantes solo puedan utilizar sus servicios para promocionar mensajes o realizar ofertas sobre productos o servicios a los consumidores si, previamente al uso de sus servicios, la plataforma en línea ha obtenido la siguiente información:</p> <p>a) El nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante.</p> <p>b) Una copia del documento de identificación del comerciante. Cuando el comerciante esté inscrito en un registro mercantil o registro público análogo, el comerciante debe indicar el registro mercantil en el que dicho comerciante esté inscrito y su número de registro o medio equivalente de identificación en ese registro.</p> <p>c) Los datos bancarios del comerciante, cuando el comerciante sea una persona física.</p> <p>d) El nombre, el domicilio, el número de</p>	<p>ARTÍCULO 50- Obligación de debida diligencia sobre comerciantes en plataformas de comercio electrónico</p> <p>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 la identidad de dichos comerciantes y la legalidad de los bienes o servicios que el comerciante ofrecerá en sus plataformas.</p>

teléfono y la dirección de correo electrónico del fabricante, el representante autorizado, el importador, el distribuidor, el prestador de servicios logísticos o cualquier otra persona física o jurídica sujeta a obligaciones en relación con la fabricación de productos, su comercialización o su puesta en servicio.

e) Una certificación o declaración jurada del propio comerciante por la que se comprometa a ofrecer exclusivamente productos o servicios que cumplan con las disposiciones legales aplicables respecto de dichos productos o servicios.

f) El tipo de productos o servicios que el comerciante se propone ofrecer en la plataforma en línea.

2. Una vez recibida esa información, la plataforma en línea hará esfuerzos razonables para evaluar si la información a que se refiere el apartado 1 es fiable, mediante el uso de cualquier base de datos en línea o interfaz en línea oficial de libre acceso puesta a disposición por la autoridad competente para regular los productos, servicios o información ofrecida por el comerciante, si existiera, o solicitando al comerciante que aporte documentos justificativos de fuentes fiables.

3. Cuando la plataforma en línea obtenga indicaciones suficientes de, o tenga razones suficientes y objetivas para creer, que alguno de los elementos de información a que se refiere el apartado 1 obtenido del comerciante en cuestión es inexacto o incompleto, dicha plataforma solicitará al comerciante que corrija la información en la medida en que sea necesario para garantizar que toda la información sea exacta y completa, sin dilación.

Cuando el comerciante no corrija o complete dicha información, la plataforma en línea suspenderá la prestación de su servicio al comerciante hasta que se atienda la solicitud.

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.

4. La plataforma en línea conservará la información obtenida con arreglo a los apartados 1 y 2 de manera segura durante todo el tiempo que mantenga su relación contractual con el comerciante en cuestión. Posteriormente suprimirá la información.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el

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.

<p>apartado 2, la plataforma solo revelará la información a terceros cuando así lo requiera la legislación aplicable, o se lo ordene una autoridad administrativa o judicial competente.</p> <p>6. La plataforma en línea pondrá la información a que se refieren las letras a), d), e) y f) del apartado 1 a disposición de los consumidores, de manera clara, fácilmente accesible y comprensible.</p>	
<p>ARTÍCULO 52- Transparencia sobre la publicidad en línea</p> <p>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:</p> <p>a) Que la información presentada en la interfaz o en partes de ella es un anuncio publicitario, incluso mediante un marcado prominente y armonizado.</p> <p>b) La persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario.</p> <p>c) La persona física o jurídica que financia el anuncio publicitario, si es diferente de la persona física o jurídica a que se refiere la letra b).</p> <p>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.</p> <p>2. Las plataformas en línea garantizarán que los destinatarios del servicio puedan elegir fácilmente y con conocimiento de causa al decidir sobre su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales a efectos de publicidad personalizada, de conformidad con la Ley 8969 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, proporcionándoles información significativa, incluida información veraz sobre la forma en que se monetizarán sus datos. Las plataformas en línea garantizarán que denegar el consentimiento no sea más difícil ni tome más tiempo que concederlo.</p> <p>3. Se prohíbe el uso de datos personales</p>	<p>ARTÍCULO 51- Transparencia sobre la publicidad en línea</p> <p>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:</p> <p>a) Que la información presentada en la interfaz o en partes de ella es un anuncio publicitario, incluso mediante un marcado prominente y armonizado.</p> <p>b) La persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario.</p> <p>c) La persona física o jurídica que financia el anuncio publicitario, si es diferente de la persona física o jurídica a que se refiere la letra b).</p> <p>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.</p> <p>2. Las plataformas en línea garantizarán que los destinatarios del servicio puedan elegir fácilmente y con conocimiento de causa al decidir sobre su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales a efectos de publicidad personalizada, de conformidad con la Ley 8969 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, proporcionándoles información significativa, incluida información veraz sobre la forma en que se monetizarán sus datos. Las plataformas en línea garantizarán que denegar el consentimiento no sea más difícil ni tome más tiempo que concederlo.</p> <p>3. Se prohíbe el uso de datos personales</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 53- Transparencia de los sistemas de recomendación</p> <p>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.</p> <p>2. Los principales parámetros a que se refiere el apartado 1 incluirán, como mínimo:</p> <p>a) Los principales criterios utilizados por el sistema de que se trate que, individual o colectivamente, sean más significativos para determinar las recomendaciones.</p> <p>b) La importancia relativa de dichos parámetros.</p> <p>e) Los objetivos para los que se ha optimizado el sistema; y</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>ARTÍCULO 52- Transparencia de los sistemas de recomendación</p> <p>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.</p> <p>2. Los principales parámetros a que se refiere el apartado 1 incluirán, como mínimo:</p> <p>a) Los principales criterios utilizados por el sistema de que se trate que, individual o colectivamente, sean más significativos para determinar las recomendaciones.</p> <p>b) Las razones de la importancia relativa de dichos parámetros.</p> <p>La información señalada en los apartados 1 y 2 será la suficiente para cumplir con el deber de información y dar control a los usuarios, pero sin comprometer secretos comerciales y propiedad intelectual de las plataformas, quienes no estarán obligadas a revelar información confidencial sobre sus sistemas de recomendación.</p> <p>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.</p>
<p>CAPÍTULO IV CÓDIGOS DE CONDUCTA</p>	<p>CAPÍTULO IV CÓDIGOS DE CONDUCTA</p>
<p>ARTÍCULO 54- 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</p>	<p>ARTÍCULO 53- 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</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO</p>	<p>CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO</p>
<p>Sección Primera Infracciones a la sección segunda del capítulo II</p>	<p>SECCIÓN PRIMERA INFRACCIONES A LA SECCIÓN SEGUNDA DEL CAPÍTULO II</p>
<p>ARTÍCULO 55- 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.º7472, 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.</p>	<p>ARTÍCULO 54- 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.º7472, 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.</p>
<p>ARTÍCULO 56- 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.º7472, 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.</p>	<p>ARTÍCULO 55- 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.º7472, 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.</p>

<p>ARTÍCULO 57- 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.º7472, 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.</p>	<p>ARTÍCULO 56- 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.º7472, 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.</p>
<p>Sección Segunda Infracciones al capítulo III</p>	<p>SECCIÓN SEGUNDA INFRACCIONES AL CAPÍTULO III</p>
<p>ARTÍCULO 58- 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.º7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su reglamento.</p>	<p>ARTÍCULO 57- 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.º7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su reglamento.</p>
<p>ARTÍCULO 59- 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</p>	<p>ARTÍCULO 58- 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) Disponer de términos y condiciones del servicio que incumplan los incisos b), c), e) o g) del artículo 40, apartado 1. c) No facilitar a los destinatarios del servicio el resumen de los términos y</p>

<p>condiciones al que alude el apartado 3 del artículo 41-</p> <p>f) Incumplir las órdenes de entrega de información a las que alude el artículo 42.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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>j) Incumplir lo establecido en el artículo 50.</p> <p>k) Incumplir lo establecido en el artículo 54 en cuanto a la debida diligencia de las plataformas en línea de comercio electrónico.</p> <p>l) Incumplir los requerimientos de información o las órdenes dictadas por la Comisión Nacional del Consumidor en ejecución de la presente ley.</p> <p>Las infracciones leves se sancionarán con una multa hasta de entre diez y veinte salarios base.</p> <p>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.</p>	<p>condiciones al que alude el apartado 3 del artículo 40.</p> <p>f) Incumplir las órdenes de entrega de información a las que alude el artículo 41.</p> <p>g) Disponer de un mecanismo de notificación y acción que incumpla una o varias de las condiciones y características establecidas en el artículo 43, 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.</p> <p>h) Disponer de un sistema interno de tramitación de reclamaciones que incumpla una o varias de las condiciones y características establecidas en el artículo 47, 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.</p> <p>i) No realizar esfuerzos razonables para 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 45.</p> <p>j) Incumplir lo establecido en el artículo 49.</p> <p>k) Incumplir lo establecido en el artículo 50 en cuanto a la debida diligencia de las plataformas en línea de comercio electrónico.</p> <p>l) Incumplir los requerimientos de información o las órdenes dictadas por la Comisión Nacional del Consumidor en ejecución de la presente ley.</p> <p>Las infracciones leves se sancionarán con una multa hasta de entre diez y veinte salarios base.</p> <p>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.</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.</p> <p>b) Incumplir o cumplir defectuosa o tardíamente las órdenes de entrega de información previstas en el artículo 37.</p> <p>c) Disponer de términos y condiciones que</p>	<p>ARTÍCULO 59- 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.</p> <p>b) Incumplir o cumplir defectuosa o tardíamente las órdenes de entrega de información previstas en el artículo 37.</p> <p>c) Disponer de términos y condiciones que</p>

<p>incumplan los incisos a), d) o f) del apartado 1 del artículo 44.</p> <p>d) Actuar en contra de lo indicado en el apartado 2 del artículo 44 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.</p> <p>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.</p> <p>f) No disponer del todo de un mecanismo de notificación y acción en los términos del artículo 44.</p> <p>g) Incumplir con el deber de motivación establecido en el artículo 45.</p> <p>h) No disponer del todo del sistema interno de tramitación de reclamaciones previsto en el artículo 48.</p> <p>i) Incumplir lo establecido en el artículo 52 sobre transparencia en la publicidad en línea.</p> <p>j) Incumplir lo establecido en el artículo 53 sobre transparencia de los sistemas de recomendación.</p> <p>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.</p>	<p>incumplan los incisos a), d) o f) del apartado 1 del artículo 40.</p> <p>d) Actuar en contra de lo indicado en el apartado 2 del artículo 40 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.</p> <p>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 42, o incurrir en alguna de las conductas descritas en dicho artículo.</p> <p>f) No disponer del todo de un mecanismo de notificación y acción en los términos del artículo 43.</p> <p>g) Incumplir con el deber de motivación establecido en el artículo 44.</p> <p>h) No disponer del todo del sistema interno de tramitación de reclamaciones previsto en el artículo 47.</p> <p>i) Incumplir lo establecido en el artículo 51 sobre transparencia en la publicidad en línea.</p> <p>j) Incumplir lo establecido en el artículo 52 sobre transparencia de los sistemas de recomendación.</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 61- Graduación de la cuantía de las sanciones</p>	<p>ARTÍCULO 60- Graduación de la cuantía de las sanciones</p>

<p>La cuantía de las multas que se impongan se graduará atendiendo a los siguientes criterios:</p> <p>a) La existencia de intencionalidad, dolo, engaño o manipulación.</p> <p>b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.</p> <p>c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.</p> <p>d) La naturaleza y cuantía -si la hubiera- de los daños o perjuicios causados.</p> <p>e) Los beneficios patrimoniales o de cualquier otro tipo, obtenidos por la infracción.</p> <p>f) La afectación a los derechos de los destinatarios y/o usuarios del servicio.</p> <p>g) Volumen de facturación que afecte la infracción cometida.</p>	<p>La cuantía de las multas que se impongan se graduará atendiendo a los siguientes criterios:</p> <p>a) La existencia de intencionalidad, dolo, engaño o manipulación.</p> <p>b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.</p> <p>c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.</p> <p>d) La naturaleza y cuantía -si la hubiera- de los daños o perjuicios causados.</p> <p>e) Los beneficios patrimoniales o de cualquier otro tipo, obtenidos por la infracción.</p> <p>f) La afectación a los derechos de los destinatarios y/o usuarios del servicio.</p> <p>g) Volumen de facturación que afecte la infracción cometida.</p>
<p>ARTÍCULO 62- 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.</p>	<p>ARTÍCULO 61- 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.</p>
<p>CAPÍTULO VI MODIFICACIONES DE OTRAS LEYES</p>	<p>CAPÍTULO VI MODIFICACIONES DE OTRAS LEYES</p>
<p>ARTÍCULO 63- Refórmese el artículo 6 de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, para que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 6- Gestión y conservación de comunicaciones, contratos y documentos electrónicos</p> <p>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:</p> <p>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</p> <p>b) Si, en los casos en que se exija proporcionar la información que contiene, ésta puede exhibirse a la persona a la que</p>	<p>ARTÍCULO 62- Refórmese el artículo 6 de la Ley N.º8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, para que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 6- Gestión y conservación de comunicaciones, contratos y documentos electrónicos</p> <p>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:</p> <p>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</p> <p>b) Si, en los casos en que se exija proporcionar la información que contiene, ésta puede exhibirse a la persona a la que</p>

<p>se ha de proporcionar.</p> <p>2. Para los fines del apartado a) del párrafo 1:</p> <p>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</p> <p>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.</p>	<p>se ha de proporcionar.</p> <p>2. Para los fines del apartado a) del párrafo 1:</p> <p>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</p> <p>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.</p>
<p>ARTÍCULO 64- 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:</p> <p>Artículo 48 -Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros</p> <p>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.</p> <p>Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.</p> <p>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.</p> <p>Los miembros de la Comisión deben elegir al presidente.</p>	<p>ARTÍCULO 63- 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:</p> <p>Artículo 48 -Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros</p> <p>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.</p> <p>Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.</p> <p>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.</p> <p>Los miembros de la Comisión deben elegir al presidente.</p>
<p>CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p>	<p>CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p>
<p>TRANSITORIO I- El capítulo III, Régimen Jurídico de los Servicios Intermediarios de la Sociedad de la Información, de la presente ley entrará en</p>	<p>TRANSITORIO I- El capítulo III, Régimen Jurídico de los Servicios Intermediarios de la Sociedad de la Información, de la presente ley entrará en</p>

vigor 12 meses después de su publicación. El resto de la ley entrará en vigor a partir de su publicación.	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.	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.	Rige a partir de su publicación.

Elaborado por: APMC
/*Isch// 10-10-2023
c. Archivo//231841JU