

Respuestas a Solicitud de Información 34-08/2020

Requerimiento:

1. Cantidad de atenciones registradas por año en la Defensoría del Consumidor en los últimos 10 años, en los que el medio de contratación del objeto de la atención haya sido electrónica, como correo electrónico, página web, redes sociales, etc. comparada con el total de atenciones brindadas.

Respuesta:

Se adjunta un archivo en formato Excel, en la que se detalla el total de atenciones relacionadas a comercio electrónico en los últimos diez años.

Fuente: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.

Requerimiento:

2. Cantidad de resoluciones emitidas por año por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en los últimos 10 años, de casos finalizados (por fecha de finalización) en los que el medio de contratación del objeto de la denuncia haya sido electrónica, como correo electrónico, página web, redes sociales, etc. y el resultado del proceso, es decir si se declaró inadmisibile, improcedente, improponible, absuelto, sobreseído o sancionado o cualquier otra forma de conclusión procesal.

Respuesta:

“Previo a responder a la presente solicitud de información, vale la pena aclarar al solicitante que el comercio electrónico tuvo cabida en la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, a partir de la reforma realizada mediante el Decreto Legislativo número 51 de fecha 05/07/2018, publicado en el Diario Oficial número 141, tomo 420, de fecha 30 de julio de 2018. Esto significa que la respuesta a la solicitud de información deberá circunscribirse al ámbito temporal correspondiente, es decir desde el mes de agosto 2018 hasta la fecha de hoy.

Aclarado lo anterior, el fundamento de derecho o tema de interés del solicitante, es la resolución del Tribunal Sancionador sustentada en la infracción muy grave tipificada y descrita en el artículo 44 letra q) de la LPC.

En atención a ello, no existen a la fecha casos finalizados en cualquiera de sus formas de conclusión procesal, en el que el medio de contratación objeto de la denuncia haya sido electrónica”.

Fuente: Secretaría del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.