

## Comunicado de Prensa No.103/2022

Ciudad de México, a 22 de noviembre de 2022.

### **EL IFT PRESENTA EL SEGUNDO INFORME SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

- *Este informe tiene como finalidad informar, transparentar y concientizar a los usuarios sobre la importancia de conocer los términos y condiciones a los que se sujetan cuando utilizan o realizan transacciones a través de dichas plataformas.*
- *Las plataformas ofrecen la opción de devolución de productos y describen el proceso para llevarla a cabo, en la mayoría de las plataformas se señala un periodo de devolución entre las primeras 48 horas y hasta los 30 días después de haberlo recibido.*
- *En la mayoría de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico no se especifican los procesos y los tiempos para presentar una reclamación o inconformidad.*
- *En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se señala que no se hacen directamente responsables sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de estas.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo “Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico”, mismo que tiene la finalidad de transparentar e informar a los usuarios sobre los términos y condiciones a los que se sujetan cuando utilizan o realizan transacciones a través de dichas plataformas.

De conformidad con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2021 (ENDUTIH), la compra de productos o servicios es una de las principales actividades que realizan los usuarios en internet. Por ello, se considera importante que las personas usuarias que hagan uso de las plataformas de comercio electrónico conozcan el contenido de los términos y condiciones a los que se sujetan y estén plenamente informados.

Para realizar este Informe, se analizaron los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico más utilizadas en México, de acuerdo con la AMVO, las cuales son: Mercado Libre, Amazon, Walmart México,

## Comunicado de Prensa No.103/2022

Liverpool (Plataforma en línea y app), Coppel (Plataforma en línea y app), Ticket Master México, AliExpress, eBay, Linio, Claro Shop, Segunda mano, Wish y Sam's Club.

A continuación, se destacan algunos de los principales hallazgos del análisis que se realizó para este Informe:

- En la mayoría de los términos y condiciones analizados se establece el método y los tiempos que tienen los usuarios para realizar devoluciones de productos o servicios adquiridos, los cuales son entre las primeras 48 horas y hasta los 30 días después de haber recibido el producto o servicio.
- En algunos de los términos y condiciones se señala que la garantía de los productos o servicios, así como los plazos de esta, es condicionada a lo establecido por el vendedor y el tipo de producto o servicio que se adquiera, asimismo, se señalan las causas por las cuales los usuarios pueden perder la garantía.
- En la mayoría de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico analizadas no se encontró un apartado en donde los usuarios puedan realizar una reclamación específica sobre cargos indebidos o pagos efectuados en la plataforma de comercio.
- En la mayoría de los casos la plataforma de comercio electrónico solo funciona como un enlace entre el vendedor de un producto o servicio y los compradores, es decir, la plataforma no es responsable directamente sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de la misma.
- En la mayoría de las plataformas analizadas se señala que el vendedor y el fabricante son los responsables de la garantía de los productos.
- El método más común que tienen las plataformas de comercio electrónico para realizar reembolsos es a través del mismo medio de pago por el que se realizó la transacción.
- En ninguna de las plataformas analizadas se señala de manera específica el tiempo que tienen los usuarios para realizar el reclamo de algún producto o servicio.

De acuerdo con lo que establecen los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico y con la finalidad de realizar un análisis comparativo se han seleccionado las siguientes variables:

## Comunicado de Prensa No.103/2022

- Responsabilidad frente al usuario
- Facturación y comisiones
- Transacciones y métodos de pago
- Entrega y envío del paquete o producto
- Garantía y venta de los productos
- Inconformidades con el producto (Quejas)
- Proceso y tiempos de devolución
- Creación de cuenta

Además de las recomendaciones realizadas en la edición anterior, se integraron nuevas recomendaciones que las personas usuarias deben atender antes, durante y después de hacer uso de plataformas de comercio electrónico, como:

- Procura utilizar una computadora o equipo terminal propio para realizar compras en línea.
- Consulta quién es el responsable de ofrecer y hacer válida la garantía del producto o servicio que deseas adquirir.
- Procura desconectar y terminar la sesión en el dispositivo cuando hayas terminado de realizar la compra de algún bien o servicio.
- Obtener y guardar los comprobantes de la transacción.
- Evitar registrarse en sitios web de plataformas de comercio electrónico no oficiales o desconocidos.

Se resalta que este Informe no constituye una valoración o calificación de las políticas de privacidad, ni de los términos y condiciones de las plataformas. Su finalidad es transparentar, alfabetizar y hacer disponible el contenido de las mismas para las personas usuarias lo más digerible posible.

## Comunicado de Prensa No.103/2022

Con la elaboración de estos informes, el IFT contribuye en concientizar y promover que la población usuaria de las plataformas de comercio electrónico haga un uso informado de las mismas y conozcan los términos y condiciones a los que se sujetan.

Este Informe se encuentra disponible en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segundo-informe-sobre-terminos-y-condiciones-aplicables-los-usuarios-en-el-uso-de-plataformas-de>

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

