

Comunicado de Prensa No.105/2023

Ciudad de México, a 23 de noviembre de 2023.

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

- *En el Informe se adicionan las plataformas de pago en línea con el objetivo de informar a las personas usuarias sobre el contenido de los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad a las que se sujetan al momento de utilizarlas.*
- *Todas las plataformas de pagos electrónicos analizadas establecen métodos de validación de identidad para proteger las cuentas de las personas usuarias como autenticación por foto, mediante SMS, reconocimiento de huella digital y rostro, entre otros.*
- *Las plataformas de comercio ofrecen la posibilidad de que las personas usuarias reciban un reembolso al devolver un producto o cancelar algún servicio, sin embargo, solamente algunas ofrecen un mecanismo para consultar el estatus del reembolso solicitado.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el tercer “Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico”, que tiene la finalidad de poner a disposición de las personas usuarias de forma clara y transparente los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad a las que se sujetan al momento de utilizar plataformas de comercio en línea, también incluye la información recabada, el tratamiento de esta y los mecanismos de protección que ofrecen a los usuarios.

De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2022 (ENDUTIH), la compra de productos o servicios es una de las principales actividades que se realiza 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.

Comunicado de Prensa No.105/2023

Entre los principales hallazgos en este nuevo Informe destacan:

- Algunas de las plataformas de pagos electrónicos aplican comisiones a los usuarios al realizar acciones como retiros, transferencias, ventas o compra de productos y servicios.
- En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se señala que no se hacen directamente responsables de la venta de los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de las mismas, salvo que la plataforma los venda y comercialice directamente como productos de una marca propia.
- Todas las plataformas de pagos electrónicos analizadas establecen métodos de validación de identidad para proteger las cuentas de sus usuarios como autenticación por foto, mediante SMS, reconocimiento de huella digital y rostro, entre otros.
- Todas las plataformas de comercio analizadas en el presente informe ofrecen mecanismos para que las personas usuarias puedan presentar alguna inconformidad respecto de los servicios o productos comercializados.
- Todas las plataformas de comercio electrónico ofrecen la posibilidad de que los usuarios reciban un reembolso al devolver un producto o cancelar algún servicio, sin embargo, solamente algunas ofrecen un mecanismo para consultar el estatus del reembolso solicitado.
- La mayoría de las plataformas de pago electrónico señalan dentro de sus términos y condiciones algún mecanismo o módulo de protección para los usuarios ante fraudes.
- Los periodos de garantía de los productos comercializados en las plataformas de comercio son diferentes, algunas establecen 30 días de garantía desde que un usuario recibe una compra, hay otras ofrecen tiempos de garantía de 90 días o más.
- En las plataformas de pago se señalan los métodos para cancelar algún tipo de pago no reconocido por los usuarios, excepto en Conekta que no menciona nada al respecto dentro de sus términos y condiciones.

Comunicado de Prensa No.105/2023

- Las plataformas de pago ofrecen diversos mecanismos para que los usuarios puedan realizar pagos como son: Códigos QR, transferencias bancarias, NFC, billeteras electrónicas, entre otros.

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 y de pago, como:

- Antes de crear una cuenta o utilizar plataformas de comercio electrónico compara y valora los términos y condiciones a las que te sujetas al usar cada una de ellas.
- Si ya estás suscrito o tienes una cuenta en alguna plataforma de comercio electrónico, utiliza las funcionalidades y configuraciones de privacidad. No olvides visitar la sección de “configuración” y la de “privacidad” que estas te ofrecen.
- Antes de realizar actividades como devolver algún producto o solicitar reembolso, cerciórate de los requisitos que piden las empresas o fabricantes del producto o servicio, así como del proceso respectivo.
- En el uso de plataformas de comercio electrónico, las empresas suelen ofrecer mecanismos de atención, así como medios para quejas y/o reclamaciones ante cualquier inconveniente en sus productos o servicios, utilízalos.
- Evita guardar información de tus tarjetas bancarias y otros métodos de pago en plataformas de pagos electrónicos cuando no lo necesites.
- Utiliza las tarjetas virtuales que ofrecen los servicios financieros digitales.
- Asegúrate de que los dispositivos desde los que realizas tus pagos electrónicos (ordenadores, tabletas, teléfonos móviles) están correctamente configurados.
- Configura la doble autenticación y métodos de seguridad en tus plataformas de pago electrónico.

Comunicado de Prensa No.105/2023

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 de forma clara y transparente.

Además, el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ponen a disposición de los usuarios la [Guía de Comercio Electrónico](#). Con estas acciones, 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/tercer-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

