

Comunicado de Prensa No. 098/2021

Ciudad de México a 9 de noviembre de 2021.

EL IFT PRESENTA INFORME SOBRE RECOMENDACIONES A USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON MOTIVO DEL BUEN FIN

- *Es importante que los usuarios que hagan compras a través de plataformas de comercio electrónico conozcan las políticas de privacidad; así como los términos y condiciones de estas, ya que en todas es necesario aceptarlas para poder hacer uso de ellas.*
- *Se analizaron los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico más utilizadas en México, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Ventas Online.*
- *Entre los hallazgos destaca que 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.*

En el marco de la edición del Buen Fin 2021, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el primer “Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico”, 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, así como brindar recomendaciones y consejos para facilitar la toma de decisiones informadas.

Este Informe cobra relevancia al considerar que la compra de productos o servicios es una de las principales actividades que realizan los usuarios en internet, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2020 (ENDUTIH), asimismo, considerando que para hacer uso de las plataformas de comercio electrónico que se analizan, los

Comunicado de Prensa No. 098/2021

usuarios de plataformas de comercio electrónico deben aceptar las políticas de privacidad; y términos y condiciones aplicables.

Es importante destacar que ante la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, de acuerdo con información de la AMVO, el comercio electrónico en México alcanzó los \$316,000 millones de pesos en 2020, obteniendo un crecimiento de 81% en comparación con el año anterior¹.

Por ello, ante la realización del Buen Fin 2021, organizado por el sector público-privado, se considera de suma utilidad la publicación de este informe para el conocimiento de los usuarios, ya que la demanda de productos por parte de estos se eleva debido a las ofertas y descuentos que se publican en las distintas plataformas de comercio electrónico. Por ejemplo, de acuerdo con el estudio “Reporte de Resultados. El Buen Fin 2020” de la AMVO, las Ventas Online representaron el 15.2% de las ventas totales del Buen Fin 2020, alcanzando \$36.1 mil millones de pesos².

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

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

¹ Estudio sobre Venta Online en México – 2021. AMVO. Disponible en: <https://www.amvo.org.mx/estudios/estudio-sobre-venta-online-en-mexico-2021/>

² Reporte de Resultados El Buen Fin 2021. <https://www.amvo.org.mx/estudios/reporte-de-resultados-de-el-buen-fin-2020/>

Comunicado de Prensa No. 098/2021

- En todas las plataformas de comercio electrónico es necesario que los usuarios acepten las políticas de privacidad, así como los términos y condiciones de estas para poder usarlas.
- 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.
- 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 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 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.

Cabe destacar que el 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 y hacer disponible el contenido de las mismas para los usuarios de una forma centralizada.

A través de este Informe, el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, busca promover que la población usuaria de las plataformas de comercio electrónico conozca las condiciones que les aplicarán al momento de utilizarlas para adquirir productos o servicios.

Comunicado de Prensa No. 098/2021

El Informe se puede consultar en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-sobre-terminos-y-condiciones-aplicables-los-usuarios-en-el-uso-de-plataformas-de-comercio>.

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 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

