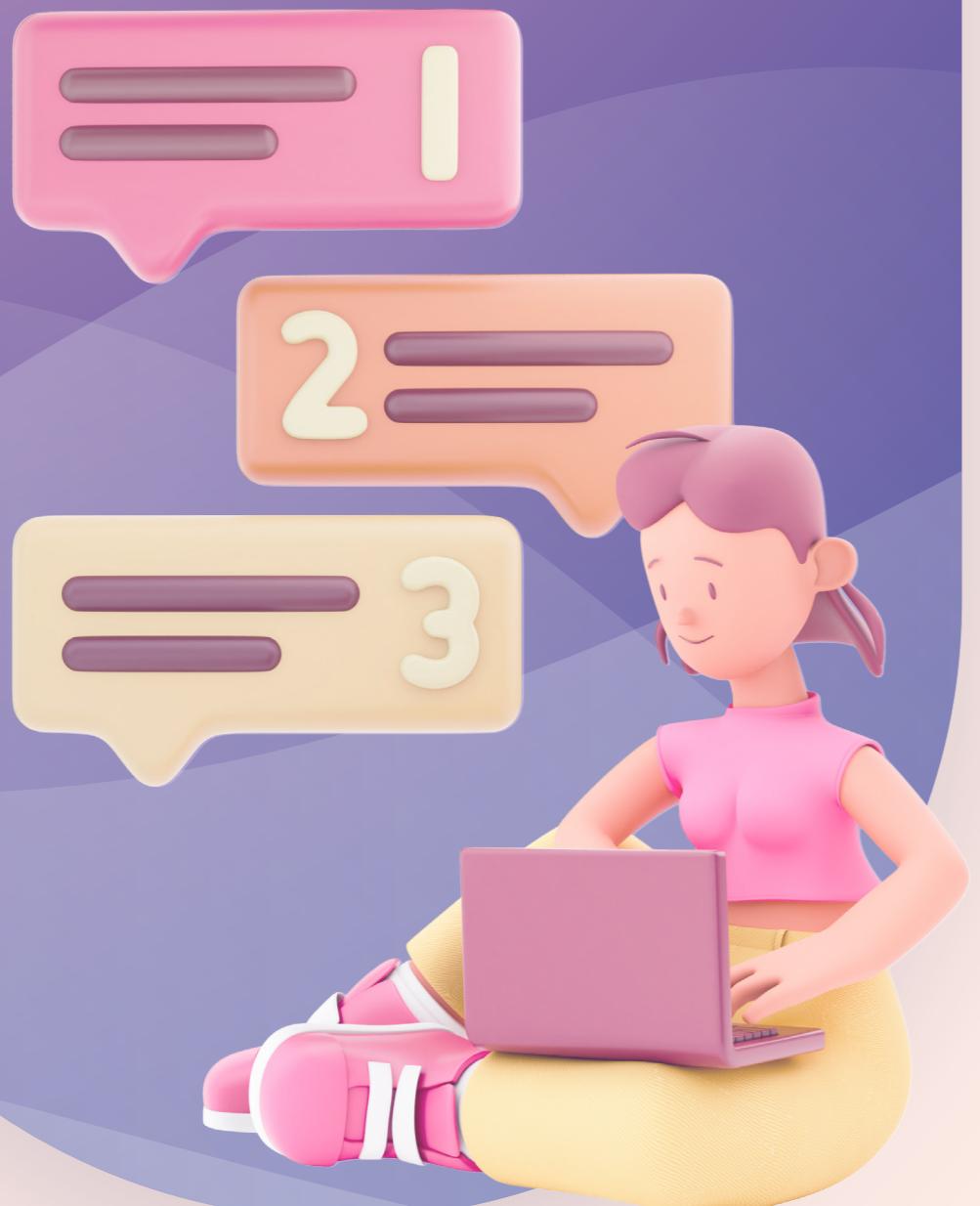


CUARTO INFORME

SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A
LOS USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE
COMERCIO ELECTRÓNICO



•Índice



LEGALES	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	6
ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	7
<input type="checkbox"/> ACRÓNIMOS	7
<input type="checkbox"/> DEFINICIONES	7
NOTA METÓDOLOGICA	8
<input type="checkbox"/> LIMITACIONES	9
<input type="checkbox"/> PRINCIPALES HALLAZGOS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO Y PAGO ELECTRÓNICO	11
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	12
<input type="checkbox"/> RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO	12
<input type="checkbox"/> COMPRA. TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO	14
<input type="checkbox"/> ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO	16
<input type="checkbox"/> GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS	18
<input type="checkbox"/> INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)	21
<input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN	23
<input type="checkbox"/> CUENTA. TÉRMINOS Y CONDICIONES	28
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE PAGO	32
<input type="checkbox"/> RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO	32
<input type="checkbox"/> RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	35
<input type="checkbox"/> RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE PAGO	35
<input type="checkbox"/> FUENTES DE INFORMACIÓN	36

•Legales

LEGALES

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

3



El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un órgano público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, en el ámbito de las atribuciones que le confiere la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución) y en los términos que fijan las leyes.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) establece en su artículo 2 que las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general y que, en la prestación de dichos servicios estará prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Asimismo, en el artículo 191 de la LFTR se establecen algunos de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones como el acceso a la información, libre elección y protección de datos personales¹.

El Estatuto Orgánico del IFT establece que la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) tiene la atribución de "diseñar mecanismos de información y comunicación, así como los materiales necesarios, que permitan informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de manera clara y objetiva, sus derechos y la manera de garantizarlos, así como facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios"².

Por lo anterior, la CGPU publica el CUARTO INFORME DE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO, mismo que 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.

¹ Artículos 2 y 191, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

² Artículo 71, fracción IV, Estatuto Orgánico del IFT.

•Introducción

INTRODUCCIÓN

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

4



Como parte de los proyectos implementados por el Programa para promover la confianza en el ecosistema digital, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha impulsado una serie de acciones orientadas a atender las recomendaciones emitidas internacionalmente para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones ante futuros riesgos y amenazas en el ecosistema digital.

Dentro de las acciones que se han ejecutado se encuentra la publicación de Informes de Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Servicios Digitales, mismo que tienen como objetivo poner a disposición de las personas usuarias, de forma clara y transparente, las políticas, términos y condiciones de privacidad a los que se sujetan al momento de utilizar sistemas operativos, equipos terminales y diversos servicios digitales.

Asimismo, se diseñó el Micrositio de Ciberseguridad el cual está dirigido a toda la población y tiene como objetivo permitir que, en un solo lugar y en un micrositio vanguardista, se ponga a su disposición información sobre la ciberseguridad y, mediante el cual se promueva el uso responsable y seguro del acceso a internet y las plataformas digitales.

Estas acciones cobran especial relevancia si consideramos que actualmente según datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2023 (ENDUTIH)³, estimó que, en 2023, había 97.0 millones de personas usuarias de internet, lo que representó 81.2% de la población de 6 años o más. En 2023, el grupo de 18 a 24 años presentó el mayor porcentaje de personas usuarias de internet, con 96.7 por ciento.

Dentro de las principales actividades que las personas usuarias de Internet realizan, se encuentran: comunicarse (93.3%), acceder a redes sociales (91.5%) y entretenimiento (88.1%). Las actividades que incrementaron del año 2022 al 2023 fueron: realización de pagos vía internet incrementó de 26.9% a 29.7%; comprar productos o servicios de 30.6% a 33.4%; ventas por internet de 11.3% a 11.8%, entre otras.

Por otro lado, de acuerdo con el estudio realizado el año pasado por la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO) "El auge del ecommerce en México: innovación y crecimiento en el mercado digital del 2023", el comercio electrónico en México vivió un auge económico impresionante, marcando un aumento del 24.6% con respecto al año anterior, alcanzando una cifra asombrosa de 658.3 mil millones de pesos. Este crecimiento no solo es significativo por el número, sino que también posiciona a México en el puesto #1 en crecimiento a nivel mundial en ecommerce⁴.

³ Comunicado de Prensa del IFT el 13 de junio de 2023 "ENDUTIH 2023". Disponible en: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadodeprensa1_0.pdf

⁴ AMVO. El auge del ecommerce en México: innovación y crecimiento en el mercado digital del 2023.

<https://www.amvo.org.mx/blog/el-auge-del-ecommerce-en-mexico-innovacion-y-crecimiento-en-el-mercado-digital-del-2023/>

Además de lo anterior, el estudio destaca que las tarjetas de crédito y débito dominan como métodos de pago en el ecommerce, mientras que el efectivo se mantiene relevante en tiendas físicas. El interés por productos internacionales es notable, atrayendo a 8 de cada 10 compradores por sus precios competitivos y diversidad de opciones. La importancia del servicio al cliente y la posibilidad de consultar reseñas es crucial para el 87% de los compradores.

Por otro lado, la encuesta de la ENDUTIH 2023 señala que, entre los años 2020 y 2023, hubo un aumento de los usuarios que se conectan a Internet desde un celular inteligente (Smartphone), pasando del 96.0% en 2020 a 97.1% en 2023.

Aunado a esto, es importante destacar otro de los resultados de la ENDUTIH en donde se estima que, en 2023, el 91.2% de la población usuaria de teléfono inteligente utilizó aplicaciones de mensajería instantánea; el 78.3% ingresó a redes sociales; el 77.7% accedió a contenidos de audio y vídeo y, el 31.9% lo empleó para acceder a la banca móvil.

Asimismo, con relación a las actividades llevadas a cabo por las personas usuarias en el comercio electrónico, de acuerdo con el Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2020 publicado por la Asociación de Internet MX, durante el año reportado, las compras más frecuentes realizadas fueron: servicios digitales con un 41%; transporte pasó a segundo término con un 39%; descargas digitales con un 33%; comida rápida con un 31% y viajes con el 29%. Las compras de menor impacto fueron las respectivas a deporte, con tan sólo el 3%⁵.

En el citado estudio se señala que el 73% de las personas usuarias de Internet, compraron algún producto o servicio en línea en los últimos tres meses, 11% más que en 2019; a diferencia de los compradores anuales en México, que representan el 79% de los usuarios de Internet mayores de 18 años en el país.

Por otra parte, de acuerdo con estudios recientes de la AMVO, existen cinco razones para comprar en línea: recibir las compras a domicilio (55%), ahorrar tiempo y traslado a tiendas físicas (46%), encontrar productos no disponibles en tienda física (43%), realizar las compras desde cualquier lugar (40%) y encontrar más promociones en línea (39%)⁶.

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), México es el 8º lugar en el delito de robo de identidad, siendo en el 67% de las ocasiones por pérdida de los documentos, el 63% por robo de carteras, y el 53% por información tomada de alguna tarjeta⁷. Asimismo, la CONDUSEF informó que durante todo el año 2020 hubo un total de 16 mil 306 reclamaciones por delitos como robo o suplantación de identidad.

Por otro lado, la Guardia Nacional (GN), señaló que, de enero de 2019 a abril de 2022, se registraron 223 mil 600 ataques cibernéticos a empresas, instituciones bancarias, universidades e instituciones públicas⁸.

Por lo anterior, considerando el incremento de las personas usuarias del acceso a Internet y las plataformas digitales, así como las principales actividades que realizan y los riesgos a los que están expuestos en el ecosistema digital, se considera indispensable que las personas conozcan de forma transparente y fácilmente entendible, los términos y condiciones a los que se sujetan cuando utilizan o realizan transacciones de comercio electrónico, con la finalidad de promover la eliminación de asimetrías de información que puedan deparar en su perjuicio y que les permita una toma de decisiones informada.

⁵ Asociación de Internet Mx. Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2020. <https://irpcdnwebsite.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Comercio%20Electrónico%20en%20México%202020.pdf>

⁶ AMVO. Compras físicas, en línea o híbridas: ¿Qué prefieren los consumidores?

<https://www.amvo.org.mx/blog/compras-fisicas-en-linea-o-hibridas-que-prefieren-los-consumidores/>

⁷ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Medidas para prevenir el robo de identidad. https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/imagenes/informe/infografias/robo_identidad.pdf

⁸ Guardia Nacional y SCITUM TELMEX firman convenio para contener ataques cibernéticos en empresas e instituciones. <https://www.gob.mx/guardianacional/prensa/guardia-nacional-y-scitum-telmex-firman-convenio-para-contener-ataques-cibereticos-en-empresas-e-instituciones>

•Objetivo

OBJETIVO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

6



El presente informe tiene como objetivo poner a disposición de las personas usuarias, de forma clara y transparente, los términos, condiciones y las políticas de privacidad a las que se sujetan al momento de utilizar plataformas de comercio en línea, así como la información que es recabada, el tratamiento que se le da y los mecanismos de protección que ofrecen a las personas usuarias.

Lo anterior, con la finalidad de promover el uso informado, responsable y seguro de los servicios digitales, así como para contribuir con acciones al programa para promover la confianza en el ecosistema digital, el acceso seguro a Internet y la confianza en la realización de operaciones en plataformas de comercio electrónico.

•Acrónimos y definiciones

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE



● ACRÓNIMOS

AMVO	Asociación Mexicana de Ventas Online
BIT	Banco de Información de Telecomunicaciones
CGPU	Coordinación General de Política del Usuario
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CONSTITUCIÓN	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
ENDUTIH	Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares
GN	Guardia Nacional
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

● DEFINICIONES

Comercio Electrónico	La venta o compra de bienes o servicios que se realiza a través de redes informáticas con métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos ⁹ .
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única ¹⁰ .

⁹ Panorama del Comercio Electrónico (2020), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%81nico.pdf>

¹⁰ Artículo 3, fracción XXXII, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

•Nota Metodológica

NOTA METODOLÓGICA

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

8



Para la elaboración del presente informe se consideraron los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad publicadas en las páginas de Internet de algunas de las plataformas digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio electrónico en nuestro país.

Para ello, se seleccionaron las plataformas de comercio electrónico más utilizadas en México de conformidad con los estudios realizados por la Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO)¹¹ sobre las plataformas de comercio electrónico más usadas por los usuarios en nuestro país durante los últimos años, así como las principales actividades y tendencias de los usuarios¹².

En dichos estudios, se resalta que la variedad de servicios y objetos que se comercializan en las plataformas atiende a diferentes aspectos por lo cual se han convertido en las más usadas en nuestro país. Tomando en cuenta que el presente reporte está enfocado en analizar los términos y condiciones a los cuales se sujetan los usuarios al momento de utilizar dichas plataformas digitales, en el mismo no se analizarán los productos o servicios que se comercializan a través de las mismas.

Habiendo precisado lo anterior, en el presente análisis se consideraron los términos, condiciones, y las políticas de privacidad publicadas en los portales de Internet de las plataformas de comercio electrónico que más adelante se señalarán de acuerdo con la información que se encontraba disponible al 23 de agosto de 2024.

Para cumplir con el objetivo de transparentar y poner a disposición de los usuarios de una manera sencilla los términos, condiciones y políticas de privacidad de cada una de las plataformas digitales de comercio electrónico analizadas, se ha sintetizado la información más relevante a la que quedan sujetos al utilizar estos servicios tomando en cuenta las siguientes variables:

- ◊ Responsabilidad frente al usuario
- ◊ Compra
- ◊ Transacciones y métodos de pago
- ◊ Entrega y envío del paquete o producto
- ◊ Garantía y venta de los productos
- ◊ Inconformidades con el producto o servicio (quejas)
- ◊ Proceso y tiempos de devolución
- ◊ Cuenta
- ◊ Términos y condiciones

¹¹ Disponible para descargar en: <https://www.amvo.org.mx/estudios/libro-blanco-de-plataformas-de-e-commerce-2021/>

¹² <https://www.amvo.org.mx/blog/amvo-recap-del-1o-al-5-de-junio/>

• LIMITACIONES

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, como ya se ha mencionado anteriormente, es transparentar y hacer disponible el contenido de las mismas para los usuarios.

Las plataformas de comercio electrónico seleccionadas para este informe de conformidad con los estudios realizados por la AMVO sobre las plataformas de comercio electrónico más usadas por los usuarios en nuestro país durante los últimos años fueron:

NOTA METODOLÓGICA

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

Mercado Libre



Amazon



Walmart México



Liverpool (Plataforma en línea App)



Coppel (Plataforma en línea App)



Ticket Master México



AliExpress



eBay



Costco México



Claro Shop



Wish



Sams Club



The Home Depot México



Temu



SHEIN



Palacio de Hierro



Shopee



Por otra parte, el Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2020, citado anteriormente, señala que la tarjeta de crédito mantiene su preferencia al momento de realizar compras en línea, mientras que los intermediarios de pago (Plataformas de pago en línea), se han posicionado como el segundo método de pago favorito para los compradores en línea en México, asimismo, el estudio señala que en 2020 el pago con código creció un 8% respecto al año anterior.

Asimismo, para cumplir con el objetivo de transparentar y poner a disposición de los usuarios de una manera sencilla los términos, condiciones y políticas de privacidad de cada una de las plataformas de pago en línea, se ha sintetizado la información más relevante a la que quedan sujetos al utilizar estos servicios tomando en cuenta las siguientes variables:

- ◊ ¿Se puede crear una cuenta para utilizar la plataforma de pago?
- ◊ ¿La plataforma cobra comisión por retiro, transferencia, venta, o compra?
- ◊ ¿Para realizar una transacción dentro de la plataforma, es necesario hacer validación de identidad?
- ◊ ¿Puede cancelarse algún pago no reconocido?
- ◊ ¿Existe un monto mínimo para enviar o recibir dinero?
- ◊ ¿Es necesario tener edad mínima para usar la plataforma?
- ◊ ¿Tienen protección contra fraude?
- ◊ ¿Se puede facturar el pago realizado a través de la plataforma?
- ◊ ¿De qué forma se puede hacer un pago a través de la plataforma? (Link, Código QR y Point, transferencia, check out directo de tienda online)
- ◊ ¿La plataforma ofrece mecanismos para presentar alguna queja o inconformidad ante algún problema en el uso de la misma?

Para este análisis, se consideraron las principales plataformas utilizadas para pagos en línea, de conformidad con lo señalado en la “Guía eCommtech 2023: las mejores herramientas de marketing y venta online recomendadas por expertos”, elaborada por Marketing4ecommerce, donde se señala la importancia de estas plataformas porque además de ofrecer una gran experiencia de pago a los clientes, pueden ayudar a reducir de manera considerable el fraude con las tarjetas de crédito dentro del eCommerce¹³. Por lo anterior, se analizaron las siguientes plataformas:

CoDi	
Conekta	
Mercado Pago	
PayPal	
PayU	
Stripe	

¹³ Guía eCommtech 2023: las mejores herramientas de marketing y venta online recomendadas por expertos. <https://marketing4ecommerce.net/guia-ecommtech-2023-las-mejores-herramientas-de-marketing-y-venta-online-recomendadas-por-expertos/>

● PRINCIPALES HALLAZGOS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO Y PAGO ELECTRÓNICO

De la información analizada, se encontraron los siguientes hallazgos:

- ◊ En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico analizadas, los usuarios pueden saber cuál es el nombre de la empresa que vende el producto y conocer si la empresa que vende los productos brinda garantía sobre los mismos.
- ◊ En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico, los usuarios pueden solicitar la factura de su compra.
- ◊ En gran parte de las plataformas de comercio electrónico mencionan las causales por las que se pierde la garantía de un producto, siendo la causa principal el mal uso del producto, además, se advirtió que la mayoría de las plataformas analizadas ofrecen al menos una garantía en sus productos.
- ◊ De las plataformas analizadas, solo en TicketMaster México, AliExpress, Temu y Shein no se menciona si la empresa vendedora o la plataforma es el responsable de la garantía de las compras realizadas al usar la plataforma de comercio electrónico.
- ◊ Todas las plataformas de comercio electrónico ofrecen la posibilidad de presentar inconformidades, así como los medios por los cuales se pueden presentar, a excepción de AliExpress.
- ◊ La mayoría de las plataformas de comercio electrónico pueden cancelar la cuenta de los usuarios por mal uso de la misma, dentro del mal uso que señalan, se destaca cometer infracciones a los términos y condiciones de las plataformas o utilizarlas para realizar actividades delictivas.
- ◊ De las plataformas de comercio electrónico analizadas, se identificó que no en todas las plataformas se menciona si la devolución de un producto genera un costo que deba cubrir el usuario.
- ◊ CoDi es la única plataforma de pago electrónico que no realiza comisiones por retiros o transferencias.
- ◊ Todas las plataformas de pagos electrónicos analizadas no mencionan, dentro de sus términos y condiciones, los montos mínimos para enviar o recibir dinero.
- ◊ Para realizar una devolución de un producto, se observó que en la mayoría de las plataformas de comercio electrónico analizadas señalan un plazo que va de 7 a 90 días naturales, según corresponda, después de la entrega del mismo.
- ◊ Dentro de los términos y condiciones de TicketMaster México, se observa que no se señala el proceso que debe seguir el usuario para poder realizar una devolución.

•Análisis de las plataformas de comercio electrónico

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE



• RESPONSABILIDAD FREnte AL USUARIO

¿La plataforma funciona únicamente como vínculo entre vendedor y comprador?

amazon	mercado libre	Walmart *	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel. No, tiene más funciones	ticketmaster®	AliExpress	wish
✗	✓	✓	✓
ebay	Claro' shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◊
✓	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✗	✗	✓	✓
Shopee			
✓			

¿La plataforma es responsable de la venta de productos o servicios frente al usuario?

No de todos, Coppel como intermediaria entre usuarios no se hace responsable pero cuando Coppel vende productos de la marca si se hace responsable, siempre y cuando se cumplan con las condiciones que impone.			

¿El usuario puede saber cuál es el nombre de la empresa que vende el producto?

COMPRA. TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO

ÍNDICE

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

	Tarjeta de crédito/ débito	Efectivo o transferencia	PayPal	Vales de despensa	Dinero en tarjeta o cuenta de la plataforma	Pago en establecimientos
AliExpress®	?	?	?	?	?	?
amazon	?	?	?	?	?	?
Claro'shop	?	?	?	?	?	?
Coppel.	?	?	?	?	?	?
ebay	?	?	?	?	?	?
COSTCO.com.mx	?	?	?	?	?	?
Liverpool	?	?	?	?	?	?
mercado libre	?	?	?	?	?	?
Palacio de Hierro	?	?	?	?	?	?

	Tarjeta de crédito/ débito	Efectivo o transferencia	PayPal	Vales de despensa	Dinero en tarjeta o cuenta de la plataforma	Pago en establecimientos
sam's club ◊	?	?	?	?	?	?
S	?	?	?	?	?	?
Shopee	?	?	?	?	?	?
TEMU	?	?	?	?	?	?
ticketmaster®	?	?	?	?	?	?
THE HOME DEPOT	?	?	?	?	?	?
Walmart	?	?	?	?	?	?
wish	?	?	?	?	?	?

¿Existe alguna comisión para el usuario en el proceso de compra?

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
?	Sí (en algunos casos cuando son compras internacionales) 	?	?
Coppel			AliExpress [®]
Señala la posibilidad de tener "demás costos y/o cargos del producto" 		No se menciona ?	wish Sí (en algunos casos cuando son compras internacionales)
ebay	Claró-shop		sam's club ◊
?	?	?	?
?	?	?	?
?			

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

¿Puedo solicitar una factura por mi compra?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
Coppel			
ebay	Claró-shop		
Shopee			
?			

ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO

¿Quién realiza la entrega de los productos?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool	ebay	Claró-shop	costco	sam's club
<ul style="list-style-type: none"> DHL Estafeta FedEx Ampm Paquetexpress Redpack UPS 	<ul style="list-style-type: none"> DHL FedEx Estafeta Paquetexpress Agencias de Mercado Libre Mercado Envíos 	 <ul style="list-style-type: none"> UPS FedEx DHL TNT EMS TOLL e-EMS ePacket China Post Registered Air Mail China Post Air Parcel China Post Ordinary Small Packet Plus HongKong Post Air Mail HongKong Post Air Parcel Singapore Post Swiss Post Sweden Post Russian Air Special Line-YW DHL Global Mail S.F.Express 	 <ul style="list-style-type: none"> Empresa de mensajería propia Mensajerías de terceros 	 	 	<p>Puedes elegir el envío estándar o rápido según los artículos de tu pedido y tu ubicación. Debido a que tus pedidos pueden ser entregados a transportistas locales para el tramo final de la entrega, es posible que el rastreo no esté disponible en cada paso del recorrido.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ESTAFETA REDPACK SENDEX IVOY PAQUETEXPRESS DHL FEDEX
<ul style="list-style-type: none"> Entrega en tienda Entrega a domicilio 							

Modalidades de entrega del producto

amazon	 mercado libre Envío a domicilio y puntos de entrega Amazon.	Walmart Envío a domicilio y entrega pick up.	Liverpool Envío a domicilio y entrega pick up.
 Coppel Envío a domicilio En Tienda	 ticketmaster® • Will Call (Recoger boletos en centros TicketMaster 24 horas después de haber realizado la compra) • Ticket Fast • Boleto Digital		 Envío a domicilio
 ebay Envíos a domicilio	 Claro-shop Envío a domicilio y entrega en tiendas asociadas.	 Costco Envío a domicilio	 sam's club ◊ En la tienda de su elección o en su domicilio.
 The Home Depot Envío a domicilio y entrega pick up.	 El Palacio de Hierro Envío a domicilio		 • Normalmente el paquete se entregará en la dirección que el usuario puso a la hora de realizar el pedido. • En caso de que la zona sea inaccesible para las paqueterías, el usuario debe comunicarse con la paquetería correspondiente y solicitar el punto de recogida más cercano.
 Shopee Envío a domicilio.			

¿Se cobra algún costo del envío de un producto?

	 Sí en algunos casos.		
 Coppel	 ticketmaster®	 AliExpress™	
 ebay	 Claro-shop	 Costco COM.MX	 sam's club ◊
 THE HOME DEPOT	 El Palacio de Hierro	 TEMU	
Sí en algunos casos.	 Shopee		

¿Puedo cancelar un producto si no se entrega en el tiempo establecido?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
?	✓	?	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress™	wish
✓	?	✓	✓
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◊
?	?	✓	✗
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	?	✓	✓
Shopee			
✓			

● GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress™	wish
✓	?	✗	✓
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◊
?	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	✓	✓	✗
Shopee			
✓			

¿Quién es el responsable de la garantía de los productos?

			
<ul style="list-style-type: none"> Vendedor <p> Coppel</p> <ul style="list-style-type: none"> Coppel Productor Importador Distribuidor o algún tercero 	<ul style="list-style-type: none"> Vendedor <p> ticketmaster®</p> <p></p>	<ul style="list-style-type: none"> Walmart Vendedor <p></p> <p></p>	<ul style="list-style-type: none"> Vendedor Fabricantes Terceros <p></p> <p>Empresas y/o personas físicas (Vendedor)</p>
<p></p> <p>Vendedor</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Vendedor Proveedor <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Vendedor 	<p></p> <p>Vendedor</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Vendedor Proveedor 	<p></p> <p>Costco México</p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>Garantía del fabricante.</p> <p></p> <p></p>

¿Cuánto tiempo dura la garantía del producto?

			
	<ul style="list-style-type: none"> 28 días de cobertura desde que compraste. 30 días de cobertura desde que lo recibes. 	<ul style="list-style-type: none"> 30 días con Walmart. Pasados los 30 días, el usuario deberá contactar directamente al fabricante o distribuidor para hacer efectiva la garantía. 	<ul style="list-style-type: none"> 90 Días a partir de la fecha de compra o entrega
<p></p> <ul style="list-style-type: none"> 2 años de garantía en todos los artículos que comercializa la empresa, excepto casos específicos la garantía puede ser de 1 año, 3 meses, hasta 24 meses. <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Tienes 30 días desde la fecha de entrega para ponerte en contacto con el vendedor. <p></p> <ul style="list-style-type: none"> 60 días 90 días en perdida y/o daño de fabrica <p></p> <p>7 días después de entregar el producto</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantía total son 3 días. Respecto a la del fabricante o vendedores, no se menciona el tiempo. <p></p> <ul style="list-style-type: none"> 90 días siguientes a la entrega. 	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>Si un pedido no se cumple en un plazo de 5 días naturales después de que se haya liberado al comerciante, los pedidos se reembolsarán automáticamente.</p> <p></p> <p></p> <p></p>

¿Se puede perder la garantía del producto?

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
✓	?	?	?
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
?	✓	?	?
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	✓	?	?
Shopee			
?			

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

Principales causales de pérdida de garantía

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
Dependiendo de factores como el uso y el daño del producto, la duración de la cobertura de la garantía.	No aplica la garantía en artículos en categorías excluidas (Alimentos, bebidas, entre otros)	No aplica la garantía en artículos instalados incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuados.	Si se ha utilizado, alterado o personalizado producto.
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
Si los datos del artículo no corresponden a la nota/factura, si el producto sufre daños causados por uso inapropiado, si ha sido utilizado de forma contraria a su instructivo o si ha sido reparado.	?	?	?
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
La garantía no será válida por causas ajenas a la operación de propio producto, tales como cambios bruscos de voltaje, utilización de accesorios inadecuados o no recomendado por los fabricantes, derrames de líquidos, fuego, abuso en el manejo del producto, o por desgaste natural de algunos materiales en la composición del producto. Si el producto ha sido manipulado incorrectamente por personas no autorizadas por el fabricante.	La garantía no será válida por causas ajenas a la operación de propio producto, tales como cambios bruscos de voltaje, utilización de accesorios inadecuados o no recomendado por los fabricantes, derrames de líquidos, fuego, abuso en el manejo del producto, o por desgaste natural de algunos materiales en la composición del producto. Si el producto ha sido manipulado incorrectamente por personas no autorizadas por el fabricante.	?	?
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
• Servicios de instalación. • Ventas comerciales. • Programas de Hipoteca Verde y Mejoravit.	Si se dictamina que el producto no se encuentra en las mismas circunstancias en las que se envió.	?	?
Shopee			
?			

INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

¿Puedo presentar inconformidades?

¿La plataforma ofrece mecanismos para presentar una inconformidad?

¿Puedo solicitar un reembolso cuando el producto no llega en el tiempo establecido, no es el que solicité o me llegó dañado?

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress™	wish
✓	?		
ebay	Claro' shop	COSTCO COM.MX	sam's club ◊
✓	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	✓	✓	✓
Shopee			
✓			

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

¿Tienen sección de "quejas" donde pueda presentar una inconformidad sobre el producto o servicio?

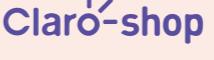
amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress™	wish
✓	?		
ebay	Claro' shop	COSTCO COM.MX	sam's club ◊
✓	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	✓	✓	✓
Shopee			
✓			

● DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN

¿Dónde puedo realizar una queja sobre el producto o servicio?

 amazon	 mercado libre	 Walmart	 Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente <p> Coppel.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Centro de Atención Telefónica. Coppel.com Tienda Whatsapp Facebook messenger Correo: atencion@coppel.com 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente <p> ticketmaster®</p> <p></p>	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente <p> AliExpress™</p> <p></p>	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente Tiendas Walmart <p> wish</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Telefónica
 ebay	 Claro-shop	 COSTCO .COM.MX	 sam's club ◇
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar un correo a clientes@claroshop.com 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Atención a Clientes Costco A través del Chat 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención a Socios y correo electrónico contactosams@walmart.com
 THE HOME DEPOT®	 El Palacio de Hierro	 TEMU	 S
<ul style="list-style-type: none"> Asistente virtual de Home Depot Servicio de Atención al Cliente <p> Shopee</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Sito https://www.shein.com.mx/user/auth/login?redirection=%2Fuser%2FTickets%2Fcomplain 	<ul style="list-style-type: none"> Contacta al servicio de atención al cliente de Temu para obtener ayuda.

¿Puedo devolver un producto?

 amazon	 mercado libre	 Walmart	 Liverpool
			
 Coppel.	 ticketmaster®	 AliExpress™	 wish
			
 ebay	 Claro-shop	 COSTCO .COM.MX	 sam's club ◇
			
 THE HOME DEPOT	 El Palacio de Hierro	 TEMU	 S
			
 Shopee			
			

¿Se señala el proceso para devolver el producto?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel.	ticketmaster®	AliExpress™	wish
✓	?	?	
ebay	Claró-shop	COSTCO.com.mx	sam's club ◊
✓	?	✓	✓
THE HOME DEPOT®	Palacio de Hierro	TEMU	S
✓	✓	✓	✓
Shopee			
✓			

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Cuánto tiempo tengo para devolver algún producto?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
El plazo de devolución es de 30 días a partir de la fecha de entrega.	Hasta 30 días después de la recepción del producto.	30 días naturales después de la entrega.	No hay un tiempo límite, siempre que no se use el producto.
Coppel.	ticketmaster®	AliExpress™	wish
7 días con Marketplace, 10 días con artículos de etiqueta de rebaja, Hasta 30 días, 90 días por defecto en la fabricación, 14 meses en productos con dos años de garantía.	?	3 a 20 días hábiles	Dentro de un periodo de 30 días a partir de la entrega.
ebay	Claró-shop	COSTCO.com.mx	Sam's Club
?	Dentro de los próximos treinta (30) días posteriores la recepción del pedido.	Hasta 90 días posteriores a la fecha de entrega.	30 días naturales después de la entrega.
THE HOME DEPOT®	Palacio de Hierro	TEMU	S
60 días a partir del día de la compra.	Hasta 30 días después de la compra del producto.	90 días a partir del día de la compra.	Dentro de un periodo de 30 días a partir de la entrega.
Shopee			
15 días a partir de recibir el producto.			

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

¿Tengo que pagar si quiero devolver un producto?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
?	?	?	?
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
Sí, solo si es necesaria la visita de un técnico			
✓			✓
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
?	✓	?	?
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	
?	?	?	
Shopee			
?			

¿Puedo recibir un reembolso por devolver un producto?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	✓	✓	✓
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
✓	Si, en caso de cancelación de un evento para el cual adquirió los boletos.	?	
✓	✓	?	
ebay	Claro-shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
✓	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	
✓	✓	✓	
Shopee			
✓			

¿Puedo consultar el estado de un reembolso?

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
✓	?	?	?
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
?	?	✓	?
ebay	Claro'shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
✓	?	?	?
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
?	?	✓	✓
Shopee			
✓			

¿Qué métodos de reembolso ofrece la plataforma?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de crédito o débito Saldo de Amazon Tarjeta de regalo 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo medio de pago por el que se realizó el pago Reembolso en Mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago 	<ul style="list-style-type: none"> Monedero Liverpool. Mismo método por el que se realizó el pago
Coppel	ticketmaster®	AliExpress	wish
<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago 	<ul style="list-style-type: none"> Reembolso en automático a la tarjeta de crédito o débito que utilizó al momento de comprar. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de crédito o débito Reembolso de Mercado Pago 	<ul style="list-style-type: none"> Wish Cash (crédito de la plataforma) Mismo método por el que se realizó el pago
ebay	Claro'shop	COSTCO .COM.MX	sam's club ◇
	<ul style="list-style-type: none"> Pago con Tarjetas (débito y crédito) Puntos Bancarios se proporcionará saldo a favor en un cupón o monedero electrónico. PayPal Dinero-mail (OXXO y 7-11) Depósito Bancario HSBC 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago. Reversión de pago a la tarjeta de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago
THE HOME DEPOT	El Palacio de Hierro	TEMU	S
<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago Si se realizó el pago con vales de despensa, se reembolsará con una tarjeta con dinero electrónico que podrás canjear por otro(s) producto(s). 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago Tarjeta palacio 	<ul style="list-style-type: none"> Podemos hacer un cargo a tu método de pago original 	<ul style="list-style-type: none"> El reembolso se enviará a tu cartera SHEIN o a la forma de pago original si ésta fue a través de tarjeta de crédito/débito o por PayPal, según el método de reembolso que hayas elegido.
Shopee	Mismo método por el que se realizó el pago		

¿Cuánto tiempo tardan en realizar el reembolso de un producto devuelto?

amazon	mercado libre	Walmart	Liverpool	ebay	Claró-shop	COSTCO	sam's club
Dependiendo del método de reembolso: <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de crédito o débito - Hasta 15 días naturalesSaldo de Amazon - Hasta dos días hábilesTarjeta de regalo - De tres a cinco días hábiles para el monto pagado con tarjeta de regalo.	• 3 días hábiles después de que llegue el producto devuelto. • Algunas veces pueden hacer el reembolso ni bien entregas el producto, para que tengas el dinero más rápido.	Podrá reflejarse hasta 45 días dependiendo del banco y el método de pago.	En reembolsos aplicados a tarjetas emitidas por instituciones financieras ajenas a Liverpool, los tiempos de procesamiento, dependerán de cada institución.	Los reembolsos se envían a tu forma de pago original, y los fondos generalmente están disponibles en un plazo de tres a cinco días hábiles.	• Pago con Tarjetas (débito y crédito) tiempo de 30 días hábiles. • En el caso de pago con Puntos Bancarios se proporcionará saldo a favor en un cupón o monedero electrónico para que el cliente pueda encontrar otro producto o servicio dentro del portal. • PayPal, Dinero-mail (OXXO y 7-11) 15 días hábiles • Depósito Bancario HSBC, 10 días hábiles.	?	Si el pago se realizó con tarjeta de crédito VISA, Masterd Card o American Express, el reembolso lo verás reflejado dentro de un lapso de 72 hrs. Si tu pago fue con tarjeta de débito, el reembolso lo verás reflejado en un tiempo máximo de 90 días.
Coppel	ticketmaster®	AliExpress™	wish	THE HOME DEPOT	Palacio de Hierro	TEMU	S
Dependerá de los tiempos de acreditación de cada medio de pago. Si el tipo de pago utilizado fue: <ol style="list-style-type: none">Tarjeta bancaria: Puede variar de 3 a 30 días hábiles, dependerá de las políticas del banco.Depósito bancario y/o en establecimiento autorizado de 3 a 10 días hábiles.PayPal de acuerdo a sus políticas	Durante los 30 días siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso.	3 a 20 días hábiles	El usuario lo recibirá en un plazo de 5 a 7 días a partir de que su banco termine de procesar el reembolso.	7 días hábiles	72 hrs después de aceptar el proceso de devolución	• Saldo a credito • Apple pay: 1-5 días hábiles • PayPal: 1-5 días hábiles • Tarjeta de crédito/débito: 5-14 días hábiles (a veces hasta 30 días) • Oxxo: 7-17 días hábiles • Mecado pago: 1-7 días hábiles • Pago mensual: 5-14 días hábiles	• En-Tarjeta de Regalo SHEIN: 24 horas • Cartera SHEIN: 24 horas • PayPal: 1-5 días hábiles • Tarjeta de crédito/débito: 5-15 días hábiles (a veces hasta 30 días)
				Shopee	30 días		

• CUENTA. TÉRMINOS Y CONDICIONES

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

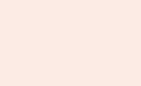
CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

¿Es necesario tener una cuenta en la plataforma para realizar una compra en línea?

¿La plataforma publica sus políticas, términos y condiciones?

¿En dónde se encuentran sus políticas, términos y condiciones de comercio electrónico?

Página de Internet	
AliExpress™	https://best.aliexpress.com/
amazon	https://www.amazon.com.mx/
Claró-shop	https://www.claroshop.com/
Coppel.	https://www.coppel.com/
COSTCO .COM.MX	https://www.costco.com.mx/
ebay	https://www.ebay.com/
Liverpool®	https://www.liverpool.com.mx/tienda/home
mercado libre	https://www.mercadolibre.com.mx/
Palacio de Hierro	https://www.elpalaciodehierro.com/
sam's club ◊	https://www.sams.com.mx/
S	https://www.shein.com.mx/
Shopee	https://shopee.com.mx/
TEMU	https://www.temu.com.mx
ticketmaster®	https://www.ticketmaster.com.mx/
THE HOME DEPOT®	https://www.homedepot.com.mx/
Walmart!	https://www.walmart.com.mx/
wish	https://www.wish.com/

¿Se señala una edad mínima para usar la plataforma?

amazon	mercado libre	Walmart!	Liverpool
✓	✓	✓	?
⊕ Coppel.	ticketmaster®	AliExpress™	wish
?	?	✓	✓
ebay	Claró-shop	Costco .COM.MX	Sam's Club
✓	✓	✓	✓
THE HOME DEPOT®	Palacio de Hierro	TEMU	S
?	✓	✓	✓
Shopee			
✓			

¿Cuál es la edad mínima para utilizar la plataforma?

18 años	18 años	18 años	?
		AliExpress	
?	?	18 años	13 años
	Claro-shop		sam's club
18 años	18 años	18 años	18 años
?	18 años	18 años	16 años
18 años			

Cancelación de la cuenta por mal uso

			?
		AliExpress	
	?		
	Claro-shop		sam's club
?	?		

Penalidades en el uso de la plataforma

			
			
<ul style="list-style-type: none"> Suspender o anular cuentas de Usuario o nombres de Usuarios. 		<ul style="list-style-type: none"> Puede cancelar o suspender la cuenta de miembro de un Usuario Terminación de la prestación de servicios Eliminar, modificar o rechazar cualquier Contenido de Usuario Restringir, rebajar la categoría de, suspender o cancelar su suscripción. Eliminar cualquier listado de productos u otro Contenido de Usuario que haya enviado, publicado o mostrado. Otras medidas correctoras, disciplinarias o sanciones. 	

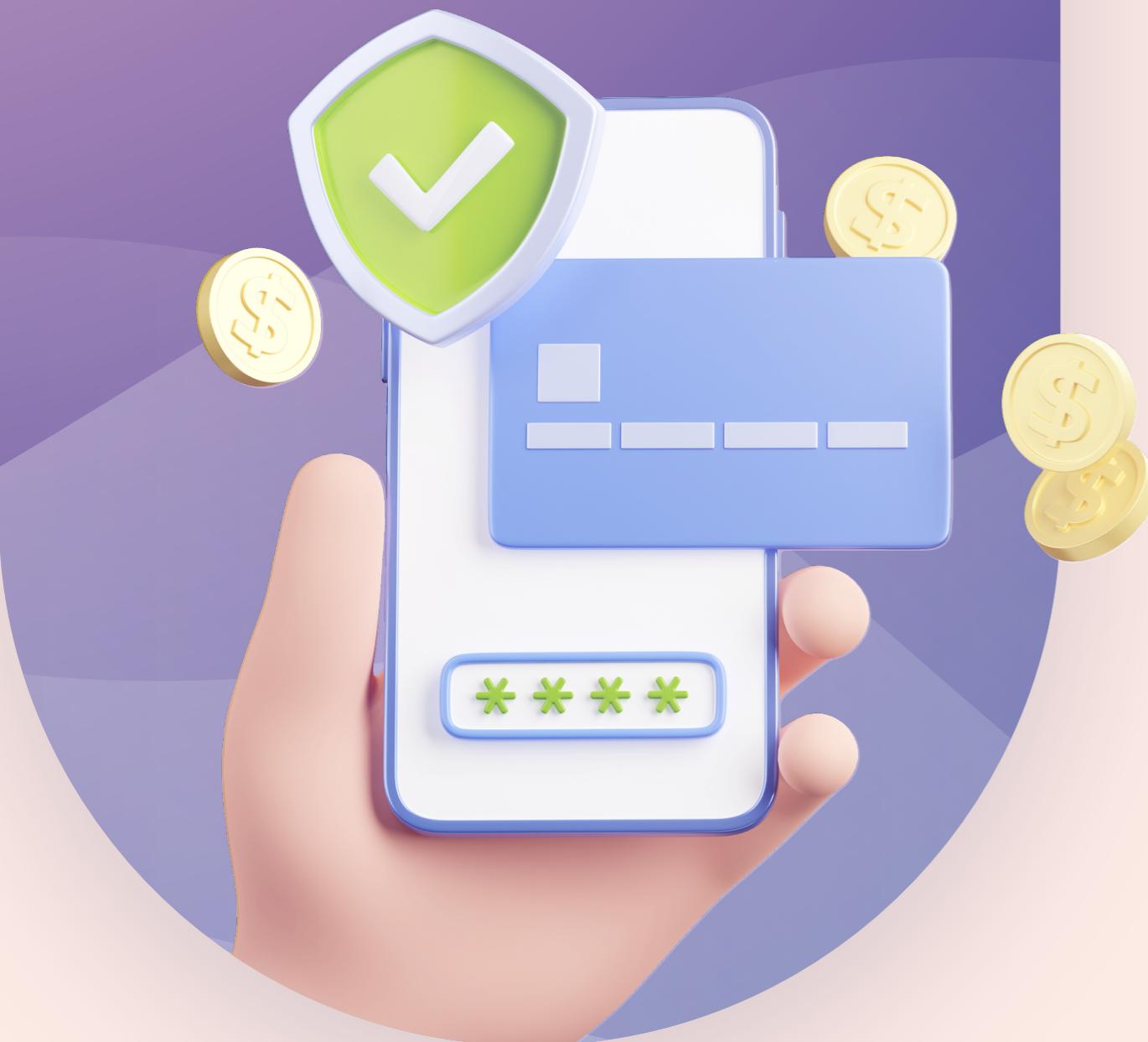
			
<p>Se pueden cancelar cuentas no confirmadas o cuentas que hayan estado inactivas durante un período de tiempo considerable. Además, la plataforma se reserva el derecho de rechazar, modificar o cancelar todos o parte de sus Servicios a cualquier persona por cualquier razón.</p>	<p>Sí se quebrantará alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES MARKET PLACE y demás políticas de CLAROSHOP; si incumpliera sus compromisos adquiridos como USUARIO bajo los términos y condiciones presentes; si se incurriera a criterio de CLAROSHOP en conductas o actos dolosos o fraudulentos o mal intencionados; no pudiera verificarse la identidad del USUARIO o cualquier información proporcionada por él fuere errónea.</p>	<p>cancelar su cuenta en nuestro Sitio web y prohibirle el acceso o uso del mismo, así como cancelar su membresía, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Afiliación y el Reglamento. Se hace notar que la realización de conductas que contravengan las cláusulas establecidas en los Documentos Contractuales del Sitio puede resultar también en una violación a la ley (incluyendo la legislación en materia de derechos de autor, propiedad industrial, leyes mercantiles, de telecomunicaciones o legislación penal, entre otras disposiciones).</p>	<p>Las violaciones al sistema o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal, o usar los Servicios.</p>
			
No se menciona	No se menciona	<p>SHEIN puede eliminar y/o bloquear cualquier CGU que considere que viola los requisitos anteriores, a su entera consideración. Publicar cualquier CGU en violación de estos Términos y Condiciones puede derivar en la suspensión o terminación subsiguiente de todos o parte de nuestros Servicios. Al aceptar estos Términos y Condiciones, usted reconoce y acepta publicar sólo CGU que sean apropiados para una audiencia familiar. Además, reconoce y acepta que SHEIN no está obligado a vigilar o revisar activamente ningún CGU antes de su visualización en los Sitios o Aplicaciones de SHEIN, y que, por lo tanto, usted es el único responsable de cualquier CGU que elija publicar en los Sitios o las Aplicaciones</p>	
			
El uso de una Cuenta con fines ilegales, fraudulentos, acosadores, difamatorios, amenazantes o abusivos.			

• Análisis de las plataformas de pago

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE PAGO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE



• RESPONSABILIDAD FREnte AL USUARIO

¿Se puede crear una cuenta para utilizar la plataforma de pago?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
?	✓	✓	✓
PayPal	PayU [®]	stripe	
✓	✓	✓	

¿La plataforma cobra comisión por retiro, transferencia, venta, o compra?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
✗	✓	✓	✓
PayPal	PayU [®]	stripe	
✓	✓	✓	

¿Para realizar una transacción dentro de la plataforma, es necesario hacer validación de identidad?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
Sí, La información que se transfiere de la Aplicación Bancaria 			
 	PayU [®] 	stripe 	

¿Existe un monto mínimo para enviar o recibir dinero?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
 	PayU [®] 	stripe 	

¿Puede cancelarse algún pago no reconocido?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
 	PayU [®] 	stripe 	

¿Es necesario tener edad mínima para usar la plataforma?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
 	PayU [®] 	stripe 	

¿Tienen protección contra fraude?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
	PayU [®]	stripe	

¿Se puede facturar el pago realizado a través de la plataforma?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
	PayU [®]	stripe	

¿De qué forma se puede hacer un pago a través de la plataforma? (Link, código QR y Point, transferencia, check out directo de tienda online)

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
<ul style="list-style-type: none"> • Código QR • NFC • Transferencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Efectivo (Pago en sucursales OXXO) • Transferencia • Tarjeta de crédito y débito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de crédito y débito • Transferencias bancarias • Efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Código QR • Tarjeta Mercado Pago • Tarjeta de crédito y débito • Efectivo • Saldo en cuenta Mercado Pago
	PayU [®]	stripe	
<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de crédito y débito • Check Out directo de tienda online • Transferencia • Saldo PayPal 	<ul style="list-style-type: none"> • Link de cobro • Tarjeta de crédito y débito • Transferencias • Monederos digitales • Vales para pago en efectivo • Oxxo • Billeteras electrónicas 		

¿La plataforma ofrece mecanismos para presentar alguna queja o inconformidad ante algún problema en el uso de la misma?

Codi	Conekta	Kushki	mercado pago
	PayU [®]	stripe	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE PAGO

CUARTO INFORME DE COMERCIO

ÍNDICE

● RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

- Cuando compartas tus datos personales y bancarios al momento de realizar una compra en línea, hazlo de forma segura y siempre verificando que compartas únicamente los datos necesarios e indispensables para tu transacción.
- Revisa que en la página web del proveedor en la que realizarás la compra, te informe su domicilio físico, números telefónicos y cualquier medio para acudir en caso de que requieras presentarle una reclamación.
- Revisa las medidas de seguridad en tus compras (cerciórate que el sitio sea seguro [<https://www.>], o se muestre un candado amarillo en el navegador, por ejemplo).
- Si vas a realizar una compra con un método de pago bancario, de preferencia utiliza una tarjeta virtual y revisa constantemente el saldo y los movimientos de tu tarjeta.
- Asegúrese de que los dispositivos desde los que realiza las compras en línea (ordenadores, tabletas, teléfonos móviles) están correctamente configurados, y tengan la última versión de los sistemas operativos y de software, así como que tienen actualizados los sistemas antivirus.
- Desconfía de las páginas y sitios web donde te ofrezcan productos en precios exageradamente bajos o con condiciones extrañas.

● RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE PAGO

- Monitorear tus cuentas y transacciones de forma regular. Si identificas algún movimiento sospechoso, repórtala inmediatamente con tu proveedor de servicios financieros.
- Utiliza contraseñas seguras que sean lo suficientemente largas, incluyan combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y símbolos, además evita utilizar información personal fácil de adivinar (como fechas de nacimiento o nombres).
- Evita realizar pagos desde tu dispositivo móvil cuando se encuentre conectado a una red no confiable o desconocida.
- Toma cursos de alfabetización financiera dentro del entorno digital.
- No realices pagos a través de Códigos QR que te redirijan a sitios fraudulentos, antes de pagar verifica con el dueño del establecimiento que la página web sea la correcta.
- Asegurarse de que la plataforma de pago ofrezca un servicio de atención al cliente eficaz y seguro.

● FUENTES DE INFORMACIÓN

DOCUMENTOS CONSULTADOS

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF). MEDIDAS PARA PREVENIR EL ROBO DE IDENTIDAD.

https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/imagenes/informe/infografias/robo_identidad.pdf

COMUNICADO ENDUTIH

https://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadodeprensa1_0.pdf

ESTUDIO SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO EN MÉXICO 2020. ASOCIACIÓN DE INTERNET MX.

<https://irp.cdn-website.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Comercio%20Electro%CC%81nico%20en%20Me%CC%81xico%202020.pdf>

AMVO. EL AUGE DEL ECOMMERCE EN MÉXICO: INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO EN EL MERCADO DIGITAL DEL 2023.

<https://www.amvo.org.mx/blog/el-auge-del-e-commerce-en-mexico-innovacion-y-crecimiento-en-el-mercado-digital-del-2023/>

AMVO. COMPRAS FÍSICAS, EN LÍNEA O HÍBRIDAS: ¿QUÉ PREFIEREN LOS CONSUMIDORES?

<https://www.amvo.org.mx/blog/compras-fisicas-en-linea-o-hibridas-que-prefieren-los-consumidores/>

GUARDIA NACIONAL Y SCITUM TELMEX FIRMAN CONVENIO PARA CONTENER ATAQUES CIBERNÉTICOS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES

<https://www.gob.mx/guardianacional/prensa/guardia-nacional-y-scitum-telmex-firman-convenio-para-contener-ataques-ciberneticos-en-empresas-e-instituciones>

LIBRO BLANCO DE PLATAFORMAS DE E COMMERCE 2021. ASOCIACIÓN MEXICANA DE VENTA ONLINE (AMVO)

<https://www.amvo.org.mx/estudios/libro-blanco-de-plataformas-de-e-commerce-2021/>

PANORAMA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (2020). ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)

<https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%81nico.pdf>

RECAP DEL 1° AL 5 DE JUNIO. ASOCIACIÓN MEXICANA DE VENTA ONLINE (AMVO)

<https://www.amvo.org.mx/blog/amvo-recap-del-1o-al-5-de-junio/>

<https://www.amvo.org.mx/blog/amvo-recap-del-27-de-septiembre-al-1o-de-octubre/>

LEGALES**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

ESTATUTO ÓRGANICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/estatuto_organico_ift_version_vigente_jul_2020.pdf

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**AliExpress**

<https://service.aliexpress.com/page/knowledge?pagId=39&category=1000022026&knowledge=1060015516&language=es>

https://sale.aliexpress.com/es/_pc/v8Yr8f629D.htm?spm=a2g0o.home.1000001.9.441570e5sCoYbr

https://service.aliexpress.com/page/home?pagId=19&language=es&spm=a2g0o.ams_81407.0.0.4c9bhV33hV332v

Amazon

https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodId=468496&ref_=footer_privacy

https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodId=508088&ref_=footer_cou

Claro Shop

<https://www.claroshop.com/aviso-privacidad/>

<https://www.claroshop.com/terminos-y-condiciones/>

Coppel (Plataforma en línea/App)

<https://www.coppel.com/terminos-y-condiciones>

<https://www.coppel.com/aviso-de-privacidad>

<https://www.coppel.com/quejas-y-sugerencias>

Costco México

<https://www.costco.com.mx/aviso-de-privacidad>

<https://atencionalsocio.costco.com/app/answers/list/c/183>

eBay

<https://www.ebay.com/pages/co/help/policies/privacy-policy.html>

<https://www.ebay.com/pages/co/help/account/cookies-web-beacons.html>

<https://www.ebay.com/pages/co/help/policies/user-agreement.html>

Liverpool (Plataforma en línea/App)

<https://assetspwa.liverpool.com.mx/ayuda/index.html?ga=2.44136615.2015398494.1691089761-1642589727.1691089752#/sec/terminos-y- condiciones/proteccion-de-datos/aviso-clientes>

<https://www.liverpool.com.mx/tienda/paginas/garantia>

<https://assetspwa.liverpool.com.mx/ayuda/index.html?ga=2.238720003.2015398494.1691089761-1642589727.1691089752#/sec/terminos-y- condiciones/informacion>

Mercado Libre

<https://www.mercadolibre.com.mx/privacidad/declaracion-privacidad>

https://www.mercadolibre.com.mx/ayuda/terminos-y-condiciones-uso-del-sitio_2090

https://www.mercadolibre.com.mx/ayuda/como-devuelvo-un-producto_5263

Palacio de Hierro

<https://www.elpalaciodehierro.com/aviso-privacidad.html>

<https://www.elpalaciodehierro.com/terminos-condiciones.html>

Sam's Club

<https://www.sams.com.mx/ayuda/seuridad-y-privacidad/aviso-de-privacidad- ecommerce>

<https://www.sams.com.mx/ayuda/seuridad-y-privacidad/terminos-y-condiciones>

SHEIN

<https://www.shein.com.mx/Terms-and-Conditions-a-399.html>

<https://www.shein.com.mx/Privacy-Security-Policy-a-282.html>

SHOPEE

<https://help.shopee.com.mx/portal/4/article/77099-Pol%C3%adtica-de-privacidad-de-Shopee>

<https://help.shopee.com.mx/portal/4/article/77074?previousPage=other+articles>

TEMU

https://www.temu.com/mx/terms-of-use.html?x_vst_scene=adg&x_ads_channel=kol_affiliate&x_campaign=affiliate&x_cid=2015712672kol_affiliate&refer_page_name=kuiper&refer_page_id=13870_1727209430766_tsvfyjyqag&refer_page_sn=13870&x_sessn_id=c9iv21zwdl

https://www.temu.com/mx/privacy-and-cookie-policy.html?title=Privacy%20%26%20Cookie%20Policy&bg_fs=0&x_vst_scene=adg&x_ads_channel=kol_affiliate&x_campaign=affiliate&x_cid=2015712672kol_affiliate&refer_page_name=kuiper&refer_page_id=13870_1727209442931_izepjdfj6&refer_page_sn=13870&x_sessn_id=c9iv21zwdl

Ticket Master México

<https://help.ticketmaster.com.mx/hc/es-mx/articles/6121565057553-Pol%C3%ADtica-de-compra-y-cancelaci%C3%B3n-48hrs-?ga=2.257453709.708805924.1691103890-790187975.1691103890>

<https://help.ticketmaster.com.mx/hc/es-mx/articles/6120032009745-Pol%C3%ADtica-de-compra?ga=2.26791483.708805924.1691103890-790187975.1691103890>

<https://privacy.ticketmaster.com.mx/es/privacy-policy?ga=2.26791483.708805924.1691103890-790187975.1691103890>

The Home Depot México

<https://www.homedepot.com.mx/aviso-privacidad>

<https://www.homedepot.com.mx/terminos-condiciones>

Walmart México

<https://i5.walmartimages.com/dfw/fc2bdac6-1484/k2- 98e1ff43-6449-47c2-83ea-c0d76486b33f.v1.pdf>

https://super.walmart.com.mx/contenido/terminos-y- condiciones?gl=1*158o5o2*g*a*NzM2NTUyNDI1LjE2MTE3OTI2MjA.*g aRZERZ9LC4J*MTYxNDcwNzEwOC4yLjEuMTYxNDcwNzE0OC4yMA..&ga=2.36201120.1469427290.1614707110-736552425.1611792620&gac=1.149770692.1614707147.CjOKCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbVpEebX3iDWGSM Lv dSnAF43g6uqYJnpGII1x9N-03Mpn s9ijbPBvrwaAn5yEALw_wcB

Wish

https://www.wish.com/privacy_policy?hide_login_modal=true

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS DE PAGO

CoDi

<http://transparencia.banxico.org.mx/documentos/%7B5F11C749-0A12-AF4C-8EAD-64DDB2553A14%7D.pdf>

<https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/d/%7BC501F0E5-FC10-666F-C849-8C369FEE510F%7D.pdf>

Conekta

<https://conekta.com/legal/privacy>

<https://conekta.com/legal/tos>

Kushki

<https://www.kushki.com/legal/aviso-de-privacidad-integral-mexico>

<https://www.kushki.com/legal/terminos-y- condiciones-de-uso-de-la-plataforma-mexico>

Mercado Pago

<https://www.mercadopago.com.mx/privacidad>

https://www.mercadopago.com.mx/ayuda/terminos-y- condiciones_299

PayPal

https://www.paypal.com/mx/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=es_MX#protection-unauthorized-transactions

<https://www.paypal.com/myaccount/privacy/privacyhub>

PayU

<https://mexico.payu.com/wp-content/uploads/sites/10/2020/05/MEXICO-DISPOSICIONES-PARTICULARES-1.pdf>

<https://mexico.payu.com/portal-de-privacidad/>

<https://mexico.payu.com/clientes/>

<https://mexico.payu.com/pagos-en-linea/>

Stripe

<https://stripe.com/docs>

<https://stripe.com/es-mx/privacy>

CUARTO INFORME



SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A
LOS USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE
COMERCIO ELECTRÓNICO

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143,
Col. Nochebuena, Demarcación
Territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, CDMX
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120