

TERCER SEMINARIO



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
Nota Metodológica	8
Principales Hallazgos de las Plataformas de Comercio y Pago Electrónico	11
Análisis de las Plataformas de Comercio Electrónico	13
Análisis de las Plataformas de Pago	26
Fuentes de Información	30



Legales

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.

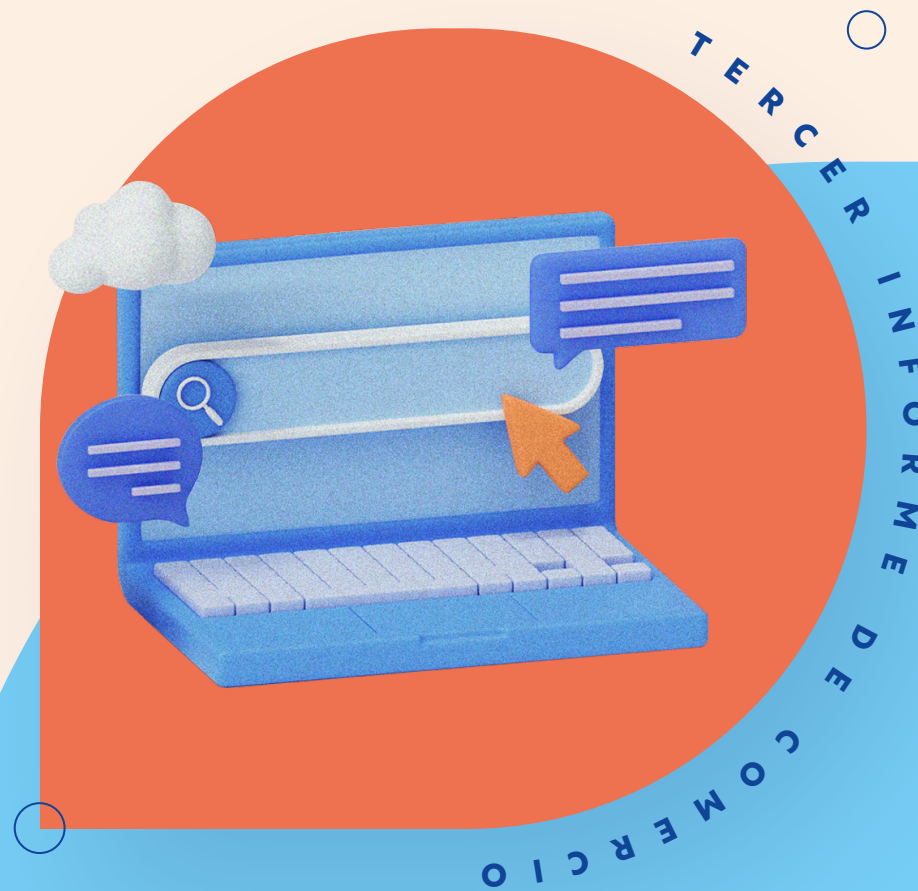
La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) establece en su artículo 2 que las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general y que, en la prestación de dichos servicios estará prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga 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 al 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 TERCER 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

Como parte de las acciones implementadas derivadas del Programa para promover la confianza en el ecosistema digital, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha venido impulsando una serie de acciones orientadas a atender las recomendaciones que se han identificado 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 encuentran los Informes de Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Servicios Digitales que han tenido como objetivo poner a disposición de los usuarios de forma clara y transparente las políticas y términos y condiciones de privacidad a los que se sujetan los usuarios al momento de utilizar sistemas operativos, equipos terminales y diversos servicios digitales.

Asimismo, se elaboró el Micrositio de Ciberseguridad dirigido a usuarios de servicios de telecomunicaciones con el objetivo de tener un micrositio vanguardista que almacene, en un solo lugar información referente sobre ciberseguridad dirigida a públicos específicos, y mediante el cual se promueva el uso responsable y seguro de los servicios y dispositivos de telecomunicaciones.

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 2022 (ENDUTIH)³, estimó que, en 2022, había 93.1 millones de personas usuarias de internet, lo que representó 78.6% de la población de 6 años o más. El aumento fue de 3.0 puntos porcentuales respecto a 2021 (75.6%).

En el año 2022 en México había 93.1 millones de usuarios de Internet y 93.8 millones de usuarios de teléfonos celulares, y dentro de las principales actividades que las personas usuarias de Internet realizan, se encuentran: comunicarse entre ellos, con 94.3%, acceder a redes sociales con 90.6% y el entretenimiento con el 89.6%.

Es importante destacar el incremento en la realización de pagos vía Internet pasando de 18.3% en 2019 a 26.9% en 2022. En contraste las actividades que menos realizan los usuarios son: ventas por Internet con 11.3%, utilizar servicios en la nube con 23.0% y las operaciones bancarias en línea con 24.4%.

³ Comunicado de Prensa del IFT el 19 de junio de 2022 "ENDUTIH 2022". Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf

Algunos datos de Signifyd y Adobe señalan que el 70% de los encuestados ha revelado contar con más dinero para ejecutar sus planes en comercio electrónico durante el 2022, el 76.5 % tiene la intención de invertir en plataformas de pago y un 48.5 % en publicidad digital, el 28.7 % piensa invertir en plataformas de protección contra el fraude, el 97 % considera un mayor crecimiento en comercio electrónico en 2022, en comparación con el 2021. A su vez, este dato amerita inversiones en el sector⁴.

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), el consumidor mexicano que usa el canal digital, sigue reconociendo los beneficios de este medio más allá del precio que puedan encontrar, y con las razones apuntadas, el escenario parece no cambiar, o sea: las personas quieren seguir comprando de esta forma, contribuyendo con el crecimiento del e-commerce en México⁵.

Por otro lado, la encuesta señala que en el año 2022 hubo un aumento de los usuarios que se conectan a Internet desde un celular inteligente (Smartphone), pasando del 96.8% en 2021 a 97.0% en 2022.

Aunado a esto, es importante destacar otro de los resultados de la ENDUTIH donde estima que, en 2022, 90.9% de la población usuaria de teléfono inteligente utilizó aplicaciones de mensajería instantánea; 78.6% ingresó a redes sociales y 77.4% accedió a contenidos de audio y vídeo. Solo 28.5% lo empleó para acceder a la banca móvil.

Entre las principales actividades que los usuarios de computadora realizaron en 2022, se encuentran el acceso a Internet (86.1%), para entretenimiento (65.4%), para actividades laborales (50.1%), para labores escolares (46.8%) y como medio de capacitación (30.0%).

Asimismo, con relación a las actividades llevadas a cabo por los usuarios 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 por los usuarios 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%⁶.

En el citado estudio se señala que el 73% de los usuarios 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, el Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2019 señala que el 61% de los usuarios tienen guardados sus datos personales en alguna plataforma de comercio electrónico, 1% menos que en 2020, y el 39% restante, no guardan sus datos personales por motivos de seguridad principalmente.

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), México es el 8° 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 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 usuarios y accesos a Internet, así como las principales actividades que realizan estos en el uso de plataformas digitales y los riesgos a los que están expuestos en el ecosistema digital, **se considera indispensable que los usuarios conozcan de forma transparente y fácilmente entendible, los términos y condiciones a los que se sujetan cuando utilizan o realizan transacciones en las plataformas de comercio electrónico.**

⁴ AMVO. Evolución del e-commerce en México: Principales estadísticas.

<https://www.amvo.org.mx/blog/evolucion-del-e-commerce-en-mexico-principales-estadisticas/>

⁵ “Evolución del e-commerce en México: principales estadísticas”. Disponible en:

<https://www.amvo.org.mx/blog/evolucion-del-e-commerce-en-mexico-principales-estadisticas/>

⁶ Asociación de Internet Mx. Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2020. <https://irp.cdn-website.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Comercio%20Electro%CC%81nico%20en%20Me%CC%81xico%202020.pdf>

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/informate/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-ciberneticos-en-empresas-e-instituciones>



Objetivo

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

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

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

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 10 de julio de 2023.

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:

Mercado Libre	
Amazon	
Walmart México	
Liverpool (Plataforma en línea App)	
Coppel (Plataforma en línea App)	
Ticket Master México	
AliExpress	
eBay	
Linio	
Claro Shop	
Wish	
Sams Club	

En este año, para la actualización de este Tercer informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico y plataformas de pago en línea, se agregó una nueva sección con el objetivo de analizar e informar a los usuarios sobre el contenido de los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad a los que se sujetan los usuarios al momento de utilizar plataformas de pago en línea.







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 2022: las mejores herramientas para tu eCommerce según los expertos del sector”, 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 2022: las mejores herramientas para tu eCommerce según los expertos del sector. <https://marketing4ecommerce.net/vuelve-la-guia-ecommtech-las-mejores-herramientas-para-tu-ecommerce/>



Principales Hallazgos de las Plataformas de Comercio y Pago Electrónico

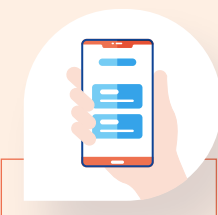
Del análisis a la información publicada por las plataformas digitales, se destacan los siguientes hallazgos:

- 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 la plataforma no se hace directamente responsable sobre 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.
- Cuando las personas usuarias realizan compras en Mercado Libre, Ticket Master y Wish deben pagar algún tipo de comisión en la compra de ciertos productos.
- 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 los usuarios puedan presentar alguna inconformidad con los servicios o productos comercializados.
- En la mayoría de las plataformas analizadas se señala que existe un cobro por el envío de los productos, excepto en Claro Shop, LINIO y en aquellas que cuenten con algún tipo de suscripción que permita obtener envíos gratis a los usuarios como Mercado Libre, Amazon y Walmart Online.
- 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 plataformas 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 ante fraudes para los usuarios de las plataformas de pago.
- De las plataformas analizadas, solo Ticket Master México y eBay no mencionan que existe algún tipo de garantía sobre los productos o servicios comercializados.

- Los periodos de garantía de los productos comercializados en las plataformas de comercio son diferentes, por ejemplo, algunas manejan 30 días de garantía desde que un usuario recibe una compra como lo son Walmart Online, eBay y Mercado Libre, y hay otras plataformas que ofrecen tiempos de garantía de 90 días o hasta más como Coppel y Liverpool.
- La mayoría de las plataformas de comercio electrónico no mencionan alguna edad mínima para utilizarlas, y las que sí lo mencionan, señalan 18 años.
- De las plataformas de pago analizadas, no se señalan montos mínimos para que los usuarios puedan realizar envíos o recibir dinero en la plataforma.
- 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.
- Las plataformas de pago ofrecen diversos mecanismos para que los usuarios puedan realizar pagos como a través de Códigos QR, transferencias bancarias, NFC, billeteras electrónicas, entre otros.



Análisis de las Plataformas de Comercio Electrónico



Responsabilidad Frente al Usuario

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

☒ Sí
☒ No

☐ No se menciona

amazon

☒


mercado libre

☒

Walmart

☒


Liverpool

☒


Coppel

☒

ticketmaster

☒

AliExpress

☒

wish

☒

ebay

☒

Claró-shop

☒


INIO

☒

sam's club

☒

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

☒ Sí
☒ No

☐ No se menciona

amazon

☒


mercado libre

☒

Walmart

☐


Liverpool

☐


Coppel

☐

ticketmaster

☒

AliExpress

☒

wish

☒

ebay

☒

Claró-shop

☒


INIO

☒

sam's club

☐

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

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>



Compra. Transacciones y Métodos de Pago

Formas y métodos de pago aceptados

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

	Tarjeta de crédito/ débito	Efectivo o transferencia	PayPal	Vales de despensa	Dinero en tarjeta o cuenta de la plataforma	Pago en establecimientos
AliExpress	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amazon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claro Shop	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coppel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
eBay	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Liverpool	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mercado Libre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sam's Club	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket Master México	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Walmart Online México	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wish	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon



Sí (en algunos casos cuando son compras internacionales)

Walmart



Liverpool



Coppel



ticketmaster



AliExpress



wish



Sí (en algunos casos cuando son compras internacionales)

ebay



Claró-shop



INIO



sam's club



¿Puedo solicitar una factura por mi compra?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon



Walmart



Liverpool



Coppel



ticketmaster



AliExpress



wish



ebay



Claró-shop



INIO



sam's club



Entrega y Envío del Paquete o Producto

¿Quién realiza la entrega de los productos?

amazon

- DHL
- Estafeta
- FedEx
- Ampm
- Paquetexpress
- Redpack
- UPS



- DHL
- FedEx
- Estafeta
- Paquetexpress
- Mercado Libre

Agencias de

- No se menciona

Liverpool

- Empresa de mensajería propia
- Mensajerías de terceros

Coppel

- Entrega en tienda
- Entrega a domicilio

ticketmaster

- No se menciona

AliExpress

- No se menciona

wish

- UPS
- CHINA POST
- EMS
- Logística de Wish

ebay

- UPS
- FedEx
- Usps
- Central de envíos PayPal

Claró-shop

- No se menciona

INIO

- Estafeta
- DHL
- FedEx

sam's club

- No se menciona

Modalidades de entrega del producto

			
Envío a domicilio y puntos de entrega Amazon.	Envío a domicilio por medio de Mercado Libre o acordado directamente con el vendedor del producto y se puede retirar el producto en una sucursal de correo.	Envío a domicilio y entrega pick up.	Envío a domicilio y entrega pick up.
			
Envío a domicilio En Tienda	Will Call (Recoger boletos en centros TicketMaster 24 horas después de haber realizado la compra) Ticket Fast Boleto Digital	No se menciona	Envío a domicilio.
			
Envíos a domicilio	Envío a domicilio y entrega en tiendas asociadas.	Envío a domicilio (Estándar o Express) Retiro en sucursal	En la tienda de su elección o en su domicilio.

¿Se cobra algún costo del envío de un producto?

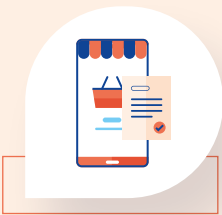
- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/> Sí en algunos casos	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>

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

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>



Garantía y Venta de los Productos

¿Se ofrece garantía de los productos o servicios?

- ☒ Sí
- ☒ No
- ☐ No se menciona

	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

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


 • Vendedor	 • Vendedor	 • Walmart • Vendedor	 • Vendedor • Fabricantes • Terceros
 • Coppel • Proveedor • Importador • Distribuidor o algún tercero	 • No se menciona	 • Vendedor	 • Empresas y/o personas físicas (Vendedor)
 • Vendedor	 • Vendedor	 • Garantía del vendedor o fabricante • Garantía que será brindada directamente por Bazaya Mexico, S de RL, de C. V.	 • Garantía del fabricante

¿Cuánto tiempo dura la garantía del producto?

 No se menciona	 • 28 días de cobertura desde que compraste. • 30 días de cobertura desde que lo recibes.	 • 30 días con Walmart. • Pasados los 30 días, el usuario deberá contactar directamente al fabricante o distribuidor para hacer efectiva la garantía.	 • 90 Días a partir de la fecha de compra o entrega.
 • 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.	 No se menciona	 El periodo de validez de la garantía empieza 15 días después de haber completado el pedido.	 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.
 • Tienes 30 días desde la fecha de entrega para ponerte en contacto con el vendedor.	 • Garantía total son 3 días. Respecto a la del fabricante o vendedores, no se menciona el tiempo.	 • De catorce (14) días naturales, o treinta (30) días naturales.	 No se menciona

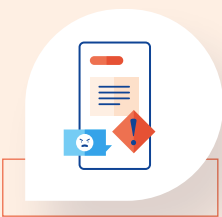
¿Se puede perder la garantía del producto?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>

Principales causales de pérdida de garantía

 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 el producto.
 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.	 No se menciona	 La garantía no cubre daños causados por el uso incorrecto.	 No se menciona
 No se menciona	 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.	 No se menciona	 No se menciona



Inconformidades con el Producto o Servicio (Reclamos)

¿Puedo presentar inconformidades?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon	<input checked="" type="checkbox"/>	mercado libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Walmart	<input checked="" type="checkbox"/>	Liverpool	<input checked="" type="checkbox"/>
Coppel	<input checked="" type="checkbox"/>	ticketmaster	<input checked="" type="checkbox"/>	AliExpress	<input checked="" type="checkbox"/>	wish	<input checked="" type="checkbox"/>
ebay	<input checked="" type="checkbox"/>	Claro-shop	<input checked="" type="checkbox"/>	INIO	<input checked="" type="checkbox"/>	sam's club	<input checked="" type="checkbox"/>

¿La plataforma ofrece mecanismos para presentar una inconformidad?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon	<input checked="" type="checkbox"/>	mercado libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Walmart	<input checked="" type="checkbox"/>	Liverpool	<input checked="" type="checkbox"/>
Coppel	<input checked="" type="checkbox"/>	ticketmaster	<input checked="" type="checkbox"/>	AliExpress	<input checked="" type="checkbox"/>	wish	<input checked="" type="checkbox"/>
ebay	<input checked="" type="checkbox"/>	Claro-shop	<input checked="" type="checkbox"/>	INIO	<input checked="" type="checkbox"/>	sam's club	<input checked="" type="checkbox"/>

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

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon	<input checked="" type="checkbox"/>	mercado libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Walmart	<input checked="" type="checkbox"/>	Liverpool	<input checked="" type="checkbox"/>
Coppel	<input type="checkbox"/>	ticketmaster	<input type="checkbox"/>	AliExpress	<input checked="" type="checkbox"/>	wish	<input checked="" type="checkbox"/>
ebay	<input checked="" type="checkbox"/>	Claro-shop	<input checked="" type="checkbox"/>	INIO	<input type="checkbox"/>	sam's club	<input checked="" type="checkbox"/>

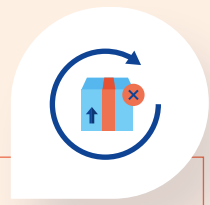
¿Tienen sección de “quejas” donde pueda presentar una inconformidad sobre el producto o servicio?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

amazon	<input checked="" type="checkbox"/>	mercado libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Walmart	<input checked="" type="checkbox"/>	Liverpool	<input checked="" type="checkbox"/>
Coppel	<input checked="" type="checkbox"/>	ticketmaster	<input checked="" type="checkbox"/>	AliExpress	<input checked="" type="checkbox"/>	wish	<input checked="" type="checkbox"/>
ebay	<input checked="" type="checkbox"/>	Claro-shop	<input checked="" type="checkbox"/>	INIO	<input checked="" type="checkbox"/>	sam's club	<input checked="" type="checkbox"/>

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

 <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">Servicio de Atención al ClienteTiendas Walmart	 <ul style="list-style-type: none">Centro de Atención Telefónica
 <ul style="list-style-type: none">En el Centro de Atención Telefónica.Coppel.comTienda	 <p>No se menciona</p>	 <p>Dar clic en Contactar al vendedor para contactar al vendedor, o Abrir disputa</p>	 <ul style="list-style-type: none">Unidad de Asistencia de Quejas de la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Asuntos del Consumidor de California.Centro de Atención Telefónica
 <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 Linio datos.personales@linio.com	 <ul style="list-style-type: none">Centro de Atención a Socios y correo electrónico contactosams@wal-mart.com



Devolución. Proceso y Tiempos de Devolución

¿Puedo devolver un producto?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>

¿Se señala el proceso para devolver el producto?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>













¿Cuánto tiempo tengo para devolver algún producto?

 <p>El plazo de devolución es de 30 días a partir de la fecha de entrega.</p>	 <p>Hasta 30 días después de la recepción del producto.</p>	 <p>30 días naturales después de la entrega.</p>	 <p>No hay un tiempo límite, siempre que no se use el producto.</p>
 <p>Hasta 30 días, 14 meses en productos con dos años de garantía.</p>	 <p>No se menciona</p>	 <p>No se menciona</p>	 <p>Dentro de un periodo de 30 días a partir de la entrega.</p>
 <p>No se menciona</p>	 <p>Dentro de los próximos treinta (30) días posteriores la recepción del pedido.</p>	 <ul style="list-style-type: none">• 10 días naturales para productos locales.• 14 días naturales para productos internacionales, a partir de la fecha en que lo recibiste, para devolver tus productos.• Linio Plus tienes 14 días naturales para devolver productos locales o 30 días naturales si se trata de productos internacionales.	 <p>30 días naturales después de la entrega.</p>

¿Tengo que pagar si quiero devolver un producto?

☒ Sí ☒ No

☐ No se menciona

 ? <p>Sí, solo si es necesaria la visita de un técnico</p>	 ?	 ?	 ?
 ✓	 ?	 ?	 ✓
 ?	 ✓	 ✗	 ?

¿Puedo recibir un reembolso por devolver un producto?

☒ Sí ☒ No

☐ No se menciona

 ✓	 ✓	 ✓	 ✓
 ✓	 ✓ <p>Si, en caso de cancelación de un evento para el cual adquirió los boletos.</p>	 ✓	 ✓
 ✓	 ✓	 ✓	 ✓

¿Puedo consultar el estado de un reembolso?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No se menciona

	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

¿Qué métodos de reembolso ofrece la plataforma?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No se menciona

 <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de crédito o débitoSaldo de AmazonTarjeta de regalo	 <ul style="list-style-type: none">Mismo medio de pago por el que se realizó el pagoReembolso en Mercado.	 <ul style="list-style-type: none">Mismo método por el que se realizó el pago	 <ul style="list-style-type: none">Monedero Electrónico Liverpool.Mismo método por el que se realizó el pago
 <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">El reembolso se procesará en la tarjeta de pago originalPagado con MP Wallet/cajero automático/transferencia bancaria/OXXO. El reembolso será procesado en su cuenta MP en tiempo real	 <ul style="list-style-type: none">Wish Cash (crédito de la plataforma)Mismo método por el que se realizó el pago
 <p>No se menciona</p>	 <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.PayPalDinero-mail (OXXO y 7-11)Depósito Bancario HSBC	 <ul style="list-style-type: none">Cupón de reembolsoTransferencia bancariaReversión de pago a la tarjeta de crédito.	 <ul style="list-style-type: none">Mismo método por el que se realizó el pago

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

 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.	 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.
 Si el tipo de pago utilizado fue: 1. Tarjeta bancaria: Puede variar de 3 a 30 días hábiles, dependerá de las políticas del banco.	 Durante los 30 días siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso.	 No se menciona	 El usuario lo recibirá en un plazo de 5 a 7 días a partir de que su banco termine de procesar el reembolso.
 No se menciona	 <ul style="list-style-type: none">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 hábilesDepósito Bancario HSBC, 10 días hábiles.	 <ul style="list-style-type: none">5 a 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.



Cuenta. Términos y Condiciones

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

☒ Sí ☒ No













☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>

¿La plataforma publica sus políticas, términos y condiciones?

☒ Sí ☒ No

☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>

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

Tarjeta de crédito/ débito

AliExpress	https://best.aliexpress.com/
Amazon	https://www.amazon.com.mx/
Claro Shop	https://www.claroshop.com/
Coppel	https://www.coppel.com/
eBay	https://www.ebay.com/
Linio	https://www.linio.com.mx/
Liverpool	https://www.liverpool.com.mx/tienda/home
Mercado Libre	https://www.mercadolibre.com.mx/
Sam's Club	https://www.sams.com.mx/
Ticket Master México	https://www.ticketmaster.com.mx/
Walmart Online México	https://www.walmart.com.mx/
Wish	https://www.wish.com/

¿Se señala una edad mínima para usar la plataforma?

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>













¿Cuál es la edad mínima para utilizar la plataforma?

- ☐ No se menciona





							<input type="checkbox"/>
18 años		18 años		18 años			
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
				18 años		13 años	
							
18 años		18 años		18 años		18 años	

Cancelación de la cuenta por mal uso

- ☒ Sí ☒ No
- ☐ No se menciona

	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

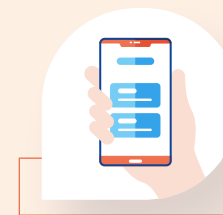
Penalidades en el uso de la plataforma

			
No se menciona	No se menciona	Utilizar el Sitio web para revender productos y cualquier otro uso comercial de los Sitios web o de los Contenidos de los Sitios. Uso de mecanismos o herramientas automatizadas o tecnología similar cuya finalidad sea realizar la extracción, obtención o recopilación, directa o indirecta, de cualquier información contenida en el sitio, intento de modificación, adaptación, traducción, o conversión de los formatos o programas de cómputo de los Sitios web o de los contenidos de los mismos.	No se menciona

Penalidades en el uso de la plataforma

			
<ul style="list-style-type: none">Suspender o anular cuentas de Usuario o nombres de Usuarios.	No se menciona	<ul style="list-style-type: none">Puede cancelar o suspender la cuenta de miembro de un UsuarioTerminación de la prestación de serviciosEliminar, modificar o rechazar cualquier Contenido de UsuarioRestringir, 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.	Una indemnización monetaria y no monetaria, la infracción de cualquiera de los puntos señalados es motivo para el ajuste de los precios o montos adeudados; la cancelación de una o más compras; o la suspensión o rescisión de su derecho a acceder o usar los Servicios.
			
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.	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.	Dar de baja las cuentas, colaborar judicialmente para la persecución a los infractores y revocación inmediata de la licencia otorgada.	Las violaciones al sistema o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal. o usar los Servicios.

Análisis de las Plataformas de Pago



Responsabilidad Frente Al Usuario

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

☒ Sí
 ☐ No

☐ ? No se menciona



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






☒ Sí
 ☐ No

☐ ? No se menciona






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

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
Sí, La información que se transfiere de la Aplicación Bancaria			
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	








¿Puede cancelarse algún pago no reconocido?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	

¿Existe un monto mínimo para enviar o recibir dinero?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	








¿Es necesario tener edad mínima para usar la plataforma?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor de Edad	 <input checked="" type="checkbox"/> 18 años	 <input checked="" type="checkbox"/> 18 años
 <input checked="" type="checkbox"/> 18 años	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/> 16 años	








¿Tienen protección contra fraude?

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	

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

☒ Sí ☒ No
☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	

¿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)

 <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
 <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• Efectivo• Transferencias	 <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?

- ☒ Sí ☐ No
- ☐ No se menciona

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	

Recomendaciones en el Uso de Plataformas de Comercio Electrónico

- 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 estas 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, cerciorate de los requisitos que piden las empresas o fabricantes del producto o servicio, así como del proceso respectivo.
- Consulta los mecanismos de garantía que ofrecen cada una de las empresas o fabricantes respecto de sus productos y servicios en las plataformas de comercio electrónico.
- Asegúrate que las plataformas de comercio electrónico que consultes sea desde sitios web oficiales y tiendas de distribución de aplicaciones oficiales y evita registrarte en sitios web de plataformas de comercio electrónico no oficiales o desconocidos.
- 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.

Recomendaciones en el Uso de Plataformas de Pago

- 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.
- Utiliza conexiones de Internet que sean seguras.
- Configura la doble autenticación y métodos de seguridad en tus plataformas de pago electrónico.
- Antes de realizar alguna operación en una plataforma de pago electrónico, infórmate sobre las comisiones que tienen, así como los mecanismos de protección que señalan en sus términos y condiciones.



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/informate/infografias/robo_identidad.pdf

COMUNICADO ENDUTIH

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.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>

EVOLUCIÓN DEL E-COMMERCE EN MÉXICO: PRINCIPALES ESTADÍSTICAS (AMVO)

<https://www.amvo.org.mx/blog/evolucion-del-e-commerce-en-mexico-principales-estadisticas/>

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-emresas-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 1º 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?pagelId=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?pagelId=19&language=es&spm=a2g0o.ams_81407.0.0.4c9bhV33hV332v

Amazon

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

https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=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>

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

Linio

<https://www.linio.com.mx/sp/privacidad>

<https://www.linio.com.mx/sp/preguntas-frecuentes/devoluciones-y-reembolsos#s1>

<https://www.linio.com.mx/sp/terminos-y-condiciones>

Sam's Club

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

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

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

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*_ga*NzM2NTUyNDI1LjE2MTE3OTI2MjA.*_ga_RZERZ9LC4J*MTYxNDcwNzEwOC4yLjEuMTYxNDcwNzE0OC4yMA..&_ga=2.36201120.1469427290.1614707110-736552425.1611792620&_gac=1.149770692.1614707147.Cj0KCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbVpEebX3iDWGSMLvdSnAF43g6uqYJnpGII1x9N-03Mpns9ijbPBvrwaAn5yEALw_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/24849>

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>



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



www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena,
Demarcación Territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120