

## Comunicado de Prensa No.114/2024

Ciudad de México, a 12 de noviembre de 2024.

### **EL IFT PRESENTA EL CUARTO INFORME SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LAS PERSONAS USUARIAS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

- *En este informe se analizaron los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad de 23 plataformas que habilitan la prestación de servicios de comercio electrónico y plataformas de pago en nuestro país.*
- *Se integraron nuevas recomendaciones que las personas usuarias deben atender antes, durante y después de hacer uso de plataformas de comercio electrónico y de pago.*
- *Con este tipo de reportes el IFT contribuye, con acciones, a promover la confianza en el ecosistema digital y que la población esté informada en cómo utilizar de mejor manera y segura las plataformas de comercio electrónico.*

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

La compra de productos o servicios a través de internet en el país incrementó de 30.6% en 2022 a 33.4% en 2023; las ventas en línea pasaron de 11.3% a 11.8%, y la realización de pagos por esta vía aumentó de 26.9% a 29.7%; de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2023 (ENDUTIH), por lo que es importante que las personas usuarias que hagan uso de las plataformas de comercio electrónico conozcan el contenido de los términos y condiciones a los que se sujetan y estén informados para la toma de decisiones.

## Comunicado de Prensa No.114/2024

Para realizar este Informe, se analizaron los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico más utilizadas en México, de conformidad con los estudios realizados por la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO).

Para la elaboración de este cuarto informe se analizaron los términos y condiciones publicadas en las páginas de internet de las plataformas analizadas al 23 de agosto de 2024.

Plataformas de comercio analizadas
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
Plataformas de pago analizadas
CoDi
Conekta
Mercado Pago
PayPal
PayU
Stripe

## Comunicado de Prensa No.114/2024

Los principales hallazgos en este Informe son:

- En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico analizadas, las personas usuarias 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, las personas usuarias pueden solicitar la factura de su compra.
- En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se mencionan las causales por las que se pierde la garantía de un producto, siendo la causa principal el mal uso de éste; además, se advirtió que la mayoría de las plataformas analizadas ofrecen al menos una garantía en sus productos.
- De las plataformas analizadas, 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 como, por ejemplo, por cometer infracciones a los términos y condiciones de las plataformas o utilizarlas para realizar actividades delictivas.
- Se observó que en la mayoría de las plataformas de comercio electrónico analizadas se señala un plazo para realizar devoluciones que va de 7 a 90 días naturales después de la entrega del producto.

## Comunicado de Prensa No.114/2024

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

1. Responsabilidad frente al usuario
2. Facturación y comisiones
3. Transacciones y métodos de pago
4. Entrega y envío del paquete o producto
5. Garantía y venta de los productos
6. Inconformidades con el producto (quejas)
7. Proceso y tiempos de devolución
8. Creación de cuenta

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

- 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).
- 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.
- Asegúrate de que los dispositivos desde los que realizas 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 tengan instalado un antimalware (antivirus).
- Desconfía de las páginas y sitios web donde te ofrezcan productos en precios exageradamente bajos o con condiciones extrañas.

## Comunicado de Prensa No.114/2024

- Monitorea tus cuentas y transacciones de forma regular. Si identificas algún movimiento sospechoso, repórtala inmediatamente con tu proveedor de servicios financieros.

Este Informe no constituye una valoración o calificación de las políticas de privacidad, ni de los términos y condiciones de las plataformas. Su finalidad es transparentar, alfabetizar y hacer disponible el contenido de éstas para las personas usuarias.

Con este tipo de reportes el IFT contribuye, con acciones, a promover la confianza en el ecosistema digital y que la población esté informada en cómo utilizar de mejor manera y segura las plataformas de comercio electrónico.

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

\*\*\*\*\*

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

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

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

