

SEGUNDO



Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de

PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

ÍNDICE



Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

ÍNDICE	2
LEGALES	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	6
ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	7
NOTA METODOLÓGICA	8
PRINCIPALES HALLAZGOS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	10
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	11
RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	48
FUENTES DE INFORMACIÓN	49

► Legales

Introducción

Objetivo

Acróminos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

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 presente 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.

Legales

▶ Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

INTRODUCCIÓN



Como parte de las acciones implementadas derivado 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 y 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 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 2021 (ENDUTIH), en México hay 88.6 millones de usuarios de Internet y 91.7 millones de usuarios de teléfonos celulares. Asimismo, considerando que dentro de las principales actividades que las personas usuarias de Internet realizan, se encuentran: comunicarse entre ellos, con 93.8%, obtención de información con 89.9%, acceder a redes sociales 89.8%.

Es importante destacar el incremento en las actividades como comprar productos o servicios, pasando de 27.7% en 2020 a 30.1% para el 2021. En contraste, las actividades que menos realizan los usuarios son: ventas por Internet con 12.6%, utilizar servicios en la nube con 22.5% y, operaciones bancarias en línea con 24.5%³.

Por otro lado, la encuesta señala que en el año 2021 hubo un aumento de los usuarios que se conectan a Internet desde un celular inteligente (Smartphone), pasando del 96% en 2020 a 96.8% en 2021. Aunado a esto, es importante destacar otro de los resultados de la ENDUTIH 2021, el cual advierte que de la población usuaria de teléfono inteligente: el 90.8% instaló aplicaciones de mensajería instantánea, el 77.8% instaló aplicaciones para acceder a contenidos de audio y video, 76.3% para acceder a redes sociales y, el 25.2% alguna aplicación para acceder a la banca móvil.

³ Comunicado de Prensa del IFT el 04 de julio de 2022 "ENDUTIH 2021". Disponible en: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/encuesta-nacional-sobre-disponibilidad-y-uso-de-tecnologias-de-la-informacion-en-los-hogares-endutih>

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y
definicionesNota
metodológicaPrincipales
hallazgosAnálisis de las
plataformas de
comercio electrónicoRecomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónicoFuentes de
información

Entre las principales actividades que los usuarios de Internet realizaron en 2021, se encuentran el entretenimiento (91.4%), obtención de información (89.9%), comunicarse (93.8%), para comprar productos o servicios (30.1%), operaciones bancarias en línea (24.5%) e interactuar con el gobierno (42.3%).

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%⁴.

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, once por ciento 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 tarjeta⁵. 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 públicas⁶.

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 a las plataformas de comercio electrónico.**

⁴ 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>

⁵ 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

⁶ 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>

Legales

Introducción

▶ Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

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



Legales

Introducción

Objetivo

► Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

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 ⁷ .
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 ⁸ .

⁷ 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>

⁸ Artículo 3, fracción XXXII, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

NOTA METODOLÓGICA



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y
definiciones

► Nota
metodológica

Principales
hallazgos

Análisis de las
plataformas de
comercio electrónico

Recomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónico

Fuentes de
información

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)⁹ 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 usuarios¹⁰.

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 27 de julio de 2022.

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

⁹ Disponible para descargar en: <https://www.amvo.org.mx/estudios/libro-blanco-de-plataformas-de-e-commerce-2021/>

¹⁰ <https://www.amvo.org.mx/blog/amvo-recap-del-10-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	
Segunda mano	
Wish	
Sams Club	

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

► Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

PRINCIPALES HALLAZGOS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y
definiciones

Nota
metodológica

▶ Principales
hallazgos

Análisis de las
plataformas de
comercio electrónico

Recomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónico

Fuentes de
información

De la información antes analizada, se encontraron los siguientes hallazgos:

- ▶ En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se señala que no se hacen directamente responsable sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de las mismas.
- ▶ En algunas plataformas de comercio electrónico los usuarios no pueden visualizar el nombre de la empresa o fabricante que comercializa el producto.
- ▶ En algunos casos como Coppel, Claro Shop y Wish se señala en los términos y condiciones que el usuario tendrá que pagar si quiere devolver un producto.
- ▶ En la mayoría de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico analizadas, se señala la posibilidad de que los usuarios puedan realizar una reclamación o presentar una inconformidad. Sin embargo, no en la mayoría no se especifican los procesos y tiempos para presentarlas.
- ▶ Solamente las plataformas de Mercado Libre, Liverpool, TicketMaster y Wish mencionan el cobro de comisiones a los usuarios en el proceso de compra de productos o servicios.
- ▶ Solamente Amazon y eBay cuentan con sistema de consulta en donde los usuarios pueden revisar o consultar el estatus del reembolso solicitado de algún producto o servicio.
- ▶ En la mayoría de las plataformas analizadas se señala que el vendedor y el fabricante son los responsables de la garantía de los productos.
- ▶ Solo Linio y Sam's Club mencionan que no se puede cancelar un producto cuando no se entrega en el tiempo establecido, mientras que Wish señala que sí existe esa posibilidad para los usuarios.
- ▶ De las plataformas analizadas, solo Amazon, Walmart Online, Segunda Mano, Wish y Sam's Club mencionan que existe el cobro de envío sobre algunos productos comercializados.
- ▶ Los métodos más comunes que tienen las plataformas de comercio electrónico para realizar reembolsos son a través del mismo medio de pago por el que se realizó la transacción.
- ▶ En la responsabilidad que tienen las plataformas de comercio electrónico frente al usuario podemos ver que la mayoría de las plataformas funcionan únicamente como el vínculo entre el vendedor y el usuario, esto implica que en varias ocasiones al no hacerse una compra directa vendedor/usuario, la plataforma no se hace responsable de la venta de los productos o de los servicios ofrecidos.
- ▶ Las plataformas ofrecen la opción de devolución de productos y describen el proceso para llevarla a cabo, en la mayoría de las plataformas, se señala un periodo de devolución entre las primeras 48 horas y hasta los 30 días después de haberlo recibido.

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO

¿LA PLATAFORMA FUNCIONA ÚNICAMENTE COMO VÍNCULO ENTRE VENDEDOR Y COMPRADOR?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí



Sí



Sí



Sí



Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

Sí



ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí



Sí



Sí



segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí



No se menciona



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿LA PLATAFORMA ES RESPONSABLE DE LA VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS FRENTE AL USUARIO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

No
✗

No
✗

No se menciona

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No
✗

No
✗

No
✗

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No
✗

No
✗

No
✗

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

No
✗

No
✗

No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿EL USUARIO PUEDE SABER CUÁL ES EL NOMBRE DE LA EMPRESA QUE VENDE EL PRODUCTO?









Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí



Sí



Sí



Sí









Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

Sí









eBay

Claro Shop

LINIO

Sí



Sí



Sí









Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí



Sí



Sí





COMPRA. TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO

FORMAS Y MÉTODOS DE PAGO ACEPTADOS

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

	Tarjeta de crédito/ débito	Efectivo o transferencia	PayPal	Vales de despensa	Dinero en tarjeta o cuenta de la plataforma	Pago en establecimientos
AliExpress	No se menciona	No se menciona	No se menciona	No se menciona	No se menciona	No se menciona
Amazon	✓	No se menciona	No se menciona	No se menciona	✓	No se menciona
Claro Shop	✓	✓	✓	No se menciona	✓	✓
Coppel	✓	✓	✓	No se menciona	No se menciona	✓
eBay	✓	No se menciona	✓	No se menciona	✓	No se menciona
Linio	✓	✓	✓	No se menciona	No se menciona	✓
Liverpool	✓	✓	No se menciona	No se menciona	✓	✓
Mercado Libre	✓	✓	No se menciona	No se menciona	✓	No se menciona
Sam's Club	✓	No se menciona	No se menciona	✓	No se menciona	No se menciona
Segunda Mano	✓	No se menciona	✓	No se menciona	No se menciona	✓
Ticket Master México	✓	No se menciona	No se menciona	No se menciona	No se menciona	No se menciona
Walmart Online México	✓	✓	✓	✓	No se menciona	✓
Wish	✓	No se menciona	✓	No se menciona	✓	✓

¿EXISTE ALGUNA COMISIÓN PARA EL USUARIO EN EL PROCESO DE COMPRA?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
No se menciona	Sí ✓	No se menciona	Sí ✓



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
No se menciona	Sí ✓	No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
No se menciona	No se menciona	No se menciona



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
No se menciona	Sí ✓	No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿PUEDO SOLICITAR UNA FACTURA POR MI COMPRA?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí



Sí



Sí



Sí



Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí



No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí



Sí



Sí



segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí



No se menciona

Sí



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO

¿QUIÉN REALIZA LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> ▼ DHL ▼ Estafeta ▼ FedEx ▼ Ampm ▼ Paquetexpress ▼ Redpack ▼ UPS 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ DHL ▼ FedEx ▼ Estafeta ▼ Paquetexpress <p>Agencias de Mercado Libre</p>	No se menciona	No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel	TicketMaster México	AliExpress
No se menciona	No se menciona	No se menciona

ebay

claró-shop

LINIO

eBay	Claro Shop	LINIO
<ul style="list-style-type: none"> ▼ UPS ▼ FedEx ▼ Usps ▼ Central de envíos PayPal 	No se menciona	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Estafeta ▼ DHL ▼ FedEx

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano	Wish	Sam's Club
El usuario selecciona la paquetería de su conveniencia.	No se menciona	No se menciona

MODALIDADES DE ENTREGA DEL PRODUCTO

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información






Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
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.





Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Envío a domicilio	Will Call (Recoger boletos en centros TicketMaster 24 horas después de haber realizado la compra) Ticket Fast Boleto Digital	No se menciona





eBay	Claro Shop	LINIO
Envíos a domicilio	Envío a domicilio y entrega en tiendas asociadas.	Envío a domicilio (Estándar o Express) Retiro en sucursal





Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Si se compra un producto "Con Envío" (Segunda mano Express), se deberá indicar la dirección de entrega.	Envío a domicilio, algunos artículos o pedidos se pueden recoger en una ubicación física localizada cerca del usuario.	En la tienda de su elección o en su domicilio.

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿SE COBRA ALGÚN COSTO DEL ENVÍO DE UN PRODUCTO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí



No se menciona

Sí



No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No se menciona

No se menciona

No se menciona

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí



Sí



Sí



Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿PUEDO CANCELAR UN PRODUCTO SI NO SE ENTREGA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

No se menciona

No se menciona

No se menciona

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

No se menciona

ebay

Claro-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No se menciona

No se menciona

No
✗

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

No se menciona

Sí
✓

No
✗

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS

¿SE OFRECE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

✓

No se menciona

No
✗

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No se menciona

✓

✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

✓

✓

✓

¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> Vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> Vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> Walmart Vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> Vendedor



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<ul style="list-style-type: none"> Coppel Productor Importador Distribuidor o algún tercero 	No se menciona	No se menciona



eBa	Claro Shop	LINIO
No se menciona	Vendedor	Garantía del vendedor o fabricante Garantía que será brindada directamente por Bazaya Mexico, S de RL, de C. V.



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
No se menciona	Empresas y/o personas físicas (Vendedor)	Garantía del fabricante.

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿CUÁNTO TIEMPO DURA LA GARANTÍA DEL PRODUCTO?

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información






Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
No se menciona	<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. 	No se menciona





Coppel	TicketMaster México	AliExpress
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	No se menciona





eBay	Claro Shop	LINIO
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.





Segunda Mano	Wish	Sam's Club
No se menciona	No se menciona	No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿SE PUEDE PERDER LA GARANTÍA DEL PRODUCTO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí
✓

No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No se menciona

Sí
✓

No se menciona

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

No se menciona

No se menciona

No se menciona

PRINCIPALES CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	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: ► I n s t a l a d o s incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuados.	No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel	TicketMaster México	AliExpress
La Garantía no aplica si los datos del artículo no corresponden a la nota/factura de compra, si el artículo ha sufrido daños causados por el uso inapropiado, tales como caídas, golpes, alteraciones, daños y fallas ocasionados, por fenómenos naturales e instalaciones no certificadas, si ha sido utilizado en forma contraria a su instructivo o si fue reparado o intervenido por personal no autorizado.	No se menciona	No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay	Claro Shop	LINIO
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

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano	Wish	Sam's Club
No se menciona	No se menciona	No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)

¿PUEDO PRESENTAR INCONFORMIDADES?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	No se menciona	No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

¿LA PLATAFORMA OFRECE MECANISMOS PARA PRESENTAR UNA INCONFORMIDAD?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	No se menciona	No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿PUEDO SOLICITAR UN REEMBOLSO CUANDO EL PRODUCTO NO LLEGA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO, NO ES EL QUE SOLICITÉ O ME LLEGÓ DAÑADO?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
No se menciona	No se menciona	No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	No se menciona



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
No se menciona	Sí ✓	No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿TIENEN SECCIÓN DE “QUEJAS” DONDE PUEDA PRESENTAR UNA INCONFORMIDAD SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO?

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí
✓

No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

¿DÓNDE PUEDO REALIZAR UNA QUEJA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<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 Cliente Tiendas Walmart 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Telefónica



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<ul style="list-style-type: none"> En el Centro de Atención Telefónica Coppel.com Tienda 	<ul style="list-style-type: none"> No se menciona 	<ul style="list-style-type: none"> No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
<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



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico (ayuda@segundamano.mx) o vía telefónica 	<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"> Centro de Atención a Socios y correo electrónico contactosams@wal-mart.com

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN

¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	No se menciona	No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿SE SEÑALA EL PROCESO PARA DEVOLVER EL PRODUCTO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí
✓

No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí
✓

No se menciona

Sí
✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA DEVOLVER ALGÚN PRODUCTO?

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información






Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	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.





Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Máximo de 7 días hábiles después de la entrega para realizar la devolución total.	No se menciona	No se menciona





eBay	Claro Shop	LINIO
No se menciona	Dentro de los próximos treinta (30) días posteriores la recepción del pedido.	<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.





Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Después de las 48 hrs. de haber recibido el artículo, no se aceptará ninguna solicitud de devolución.	Dentro de un periodo de 30 días a partir de la entrega.	30 días naturales después de la entrega.

¿TENGO QUE PAGAR SI QUIERO DEVOLVER UN PRODUCTO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

No se menciona

No se menciona

No se menciona

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí, solo si es necesaria la visita de un técnico.



No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

No se menciona

Sí



No



segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

No se menciona

Sí



No se menciona

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿PUEDO RECIBIR UN REEMBOLSO POR DEVOLVER UN PRODUCTO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí



Sí



Sí



Sí



Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

Sí



Sí, pero en este caso no es por la devolución de un producto, ya que nunca se le brindó al usuario.



No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí



Sí



Sí



segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí



Sí



Sí



Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿PUEDO CONSULTAR EL ESTADO DE UN REEMBOLSO?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

No se menciona

No se menciona

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

No se menciona

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí
✓

No se menciona

No se menciona

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

No se menciona

No se menciona

No se menciona

¿QUÉ MÉTODOS DE REEMBOLSO OFRECE LA PLATAFORMA?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	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 Electrónico Liverpool Mismo método por el que se realizó el pago



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<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"> No se menciona



eBay	Claro Shop	LINIO
<ul style="list-style-type: none"> No se menciona 	<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"> Cupón de reembolso Transferencia bancaria Reversión de pago a la tarjeta de crédito



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago 	<ul style="list-style-type: none"> Wish Cash (crédito de la plataforma) Mismo método por el que se realizó el pago 	<ul style="list-style-type: none"> Mismo método por el que se realizó el pago

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿CUÁNTO TIEMPO TARDAN EN REALIZAR EL REEMBOLSO DE UN PRODUCTO DEVUELTO?

Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<p>Dependiendo del método de reembolso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ Tarjeta de crédito o débito - Hasta 15 días naturales ▼ Saldo de Amazon - Hasta dos días hábiles <p>Tarjeta de regalo - De tres a cinco días hábiles para el monto pagado con tarjeta de regalo.</p>	<p>3 días hábiles después de que llegue el producto devuelto.</p>	<p>Podrá reflejarse hasta 45 días dependiendo del banco y el método de pago.</p>	<p>En reembolsos aplicados a tarjetas emitidas por instituciones financieras ajenas a Liverpool, los tiempos de procesamiento, dependerán de cada institución.</p>



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<p>Si el tipo de pago utilizado fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarjeta bancaria: Puede variar de 3 a 30 días hábiles, dependerá de las políticas del banco. 2. PayPal: se acredita de acuerdo con sus políticas. 3. Depósito bancario y/o pago inicial en algún establecimiento autorizado: Puede tomar de 3 a 10 días hábiles. 	<p>Durante los 90 días naturales siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso.</p>	<p>No se menciona</p>

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y
definiciones

Nota
metodológica

Principales
hallazgos

► Análisis de las
plataformas de
comercio electrónico

Recomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónico

Fuentes de
información

  		
eBay	Claro Shop	LINIO
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 hábiles ▶ Depósito Bancario HSBC, 10 días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 5 a 10 días hábiles.
  		
Segunda Mano	Wish	Sam's Club
La resolución de la gestión dependerá de cada banco entre 10 y 30 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.	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.

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información



CUENTA. TÉRMINOS Y CONDICIONES

¿ES NECESARIO TENER UNA CUENTA EN LA PLATAFORMA PARA REALIZAR UNA COMPRA?



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓



Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

¿LA PLATAFORMA PUBLICA SUS POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES?

amazon

mercado libre

Walmart*

Liverpool

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

Coppel

ticketmaster®

AliExpress

Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y
definiciones

Nota
metodológica

Principales
hallazgos

► Análisis de las
plataformas de
comercio electrónico

Recomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónico

Fuentes de
información

¿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/
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/
Segunda Mano	https://www.segundamano.mx/
Ticket Master México	https://www.ticketmaster.com.mx/
Walmart Online México	https://www.walmart.com.mx/
Wish	https://www.wish.com/

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

¿SE SEÑALA UNA EDAD MÍNIMA PARA USAR LA PLATAFORMA?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

Sí
✓

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Sí
✓

Sí
✓

Sí
✓

¿CUÁL ES LA EDAD MÍNIMA PARA UTILIZAR LA PLATAFORMA?

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon

Mercado Libre

Walmart Online

Liverpool

18 años

18 años

18 años

No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel

TicketMaster México

AliExpress

No se menciona

No se menciona

18 años

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

18 años

18 años

18 años

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

18 años

13 años

18 años

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

► Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

CANCELACIÓN DE LA CUENTA POR MAL USO

amazon

mercado libre

Walmart

Liverpool

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓	No se menciona

Coppel

ticketmaster

AliExpress

Coppel	TicketMaster México	AliExpress
Sí ✓	No se menciona	Sí ✓

ebay

Claró-shop

LINIO

eBay	Claro Shop	LINIO
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano	Wish	Sam's Club
Sí ✓	Sí ✓	Sí ✓

PENALIDADES EN EL USO DE LA PLATAFORMA



mercado
libre



Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
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



Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Suspender o anular cuentas de Usuario o nombres de Usuarios. ▶ Adoptar medidas técnicas y legales para prohibir el acceso al Sitio Web. ▶ Se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuario. 	No se menciona	<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.

Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

▶ Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y
definiciones

Nota
metodológica

Principales
hallazgos

► Análisis de las
plataformas de
comercio electrónico

Recomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónico

Fuentes de
información

ebay

Claro-shop

LINIO

eBay

Claro Shop

LINIO

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.

segundamano

wish

sam's club

Segunda Mano

Wish

Sam's Club

Segunda mano podrá denegar y/o suspender provisional o definitivamente el acceso al Portal y/o a los servicios ofrecidos.

Asimismo, Segunda mano podrá iniciar cualquier acción que estime pertinente, en el caso de que (i) se violare alguna ley, las presentes Condiciones Generales de Uso y/o las Condiciones Particulares.

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.

Las violaciones al sistema o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal.

RECOMENDACIONES EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO



Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

► Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

- ▶ 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.
- ▶ Lee cuidadosamente los términos y condiciones que cada plataforma te pide que aceptes antes de utilizar sus servicios y, de manera adicional, consulta sus políticas de privacidad.
- ▶ Identifica la información que puedes brindar y aquella que no es necesaria otorgar antes de usar alguna plataforma de comercio electrónico.
- ▶ Infórmate sobre cuál es la empresa con la que adquieres el producto o servicio.
- ▶ Antes de realizar una compra, revisa los mecanismos para devolver algún producto o solicitar reembolso, cerciorándote de los requisitos que piden las empresas o fabricantes.
- ▶ Consulta quién es el responsable de ofrecerte y hacer valida la garantía del producto o servicio que deseas adquirir.
- ▶ Evita guardar información de tus métodos de pago en plataformas de comercio electrónico.
- ▶ Asegúrate que las plataformas de comercio electrónico a las que accedes sean los sitios web oficiales o tiendas de distribución reconocidas por las empresas.
- ▶ Evita registrarte en sitios web de plataformas de comercio electrónico no oficiales o desconocidos.
- ▶ Antes de realizar una compra, revisa cuáles son los mecanismos que tienen habilitados las plataformas para recibir quejas o reclamaciones en caso de presentar algún problema.
- ▶ Utiliza los mecanismos de atención que te ofrecen las plataformas de comercio electrónico, así como medios para quejas y/o reclamaciones ante cualquier inconveniente en sus productos o servicios.
- ▶ Procura desconectar y terminar tu sesión en el dispositivo cuando hayas terminado de realizar la compra de algún bien o servicio.
- ▶ Obtén y guarda los comprobantes de la transacción.
- ▶ Procura utilizar una computadora o equipo terminal propio para realizar compras en línea.

FUENTES DE INFORMACIÓN



Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

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.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/encuesta-nacional-sobre-disponibilidad-y-uso-de-tecnologias-de-la-informacion-en-los-hogares-endutih>

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>

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 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/>

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&nodelId=468496&ref_=footer_privacy

https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodelId=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/aviso-de-privacidad>

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

Legales

Introducción

Objetivo

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

Fuentes de información

Legales

Introducción

Objetivo

Acronimos y
definicionesNota
metodológicaPrincipales
hallazgosAnálisis de las
plataformas de
comercio electrónicoRecomendaciones en
el uso de plataformas
de comercio electrónicoFuentes de
información

▼ 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=2.228976282.706824585.1614707206-1541584671.1612384760&_gac=1.151017035.1614707206.Cj0KCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbUFosnzB74fIWJQjBBSA5bzmrDU4pD8QP3YvXBKgXemeeW-GeTebHgaAvLkEALw_wcB#/sec/terminos-y-condiciones/proteccion-de-datos/aviso-clientes

https://assetspwa.liverpool.com.mx/ayuda/index.html?&_ga=2.228976282.706824585.1614707206-1541584671.1612384760&_gac=1.151017035.1614707206.Cj0KCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbUFosnzB74fIWJQjBBSA5bzmrDU4pD8QP3YvXBKgXemeeW-GeTebHgaAvLkEALw_wcB#/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>

▼ Segunda mano

<https://ayudasegundamano.force.com/ayuda/s/news/aviso-de-privacidad-MCHDXTLJW3FFDQBGUUIQPPOIHW24>

<https://ayudasegundamano.force.com/s/news/t-rminos-y-condiciones-de-pago-MCZ2NJJ2H2VAWFALJNH7DZPQ46U>

▼ Ticket Master México

<https://www.ticketmaster.com.mx/h/privacy.html?language=es-mx>

<https://www.ticketmaster.com.mx/h/purchase.html?language=es-mx>

Legales

▼ Walmart México

https://i5.walmartimages.com/dfw/fc2bdac6-1484/k2-_g8e1ff43-6449-47c2-83ea-cod76486b33f.v1.pdf

https://super.walmart.com.mx/contenido/terminos-y-condiciones?_gl=1*1580502*_ga*NzM2NTUyNDI1LjE2MTE3OTIzMjA.*_ga_RZERZ9LC4J*MTYxNDcwNzEwOC4yLjEuMTYxNDcwNzE0OC4yMA..&_ga=2.36201120.1469427290.1614707110-736552425.1611792620&_gac=1.149770692.1614707147.CjoKCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbVpEebX3iDWGSMLvdSnAF43g6uqYJnpGll1x9N-03Mpns9jibPBvrwaAn5yEALw_wcB

Introducción

Objetivo

▼ Wish

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

<https://localfaq.wish.com/hc/es-419>

Acrónimos y definiciones

Nota metodológica

Principales hallazgos

Análisis de las plataformas de comercio electrónico

Recomendaciones en el uso de plataformas de comercio electrónico

► Fuentes de información

SEGUNDO



Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de

PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO



<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