



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

CONTENIDO

LEGALES	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	6
ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	7
NOTA METODOLÓGICA	8
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS	12

	RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO	12
	COMPRA, TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO	15
	ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO	18
	GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS	22
	INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)	27
	DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN	32
	CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES	40
RECOMENDACIONES	47	
FUENTES DE INFORMACIÓN	48	

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.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en México, según datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2020 (ENDUTIH), en México hay 84.1 millones de usuarios de Internet y 88.2 millones de usuarios de teléfonos celulares, destacando que dentro de las principales actividades que los usuarios de Internet realizan se encuentran: comunicarse entre ellos, con 93.8%, obtención de información con 91%, acceder a redes sociales 89%. Asimismo, se destaca el incremento en actividades como comprar productos o servicios, pasando de 22.1% en 2019 a 27.7% para el 2020. En contraste, las actividades que menos realizan los usuarios son: ventas por Internet con 11.3%, utilizar servicios en la nube con 21.4% y, operaciones bancarias en línea con 21.7%³.

Por otro lado, la encuesta señala que en 2020 hubo un aumento de los usuarios que se conectan a Internet desde un celular inteligente (Smartphone), pasando del 94.7% en 2019 a 96% en 2020. Aunado a esto, es importante destacar otro de los resultados de la ENDUTIH 2020, el cual advierte que 47 millones de los usuarios de Internet, mediante celulares inteligentes, instalaron aplicaciones en sus teléfonos: el 90.9% instaló aplicaciones de mensajería instantánea, el 78.1% para acceder a redes sociales, el 77.6% instaló aplicaciones para acceder a contenidos de audio y video y, el 22.0% alguna aplicación para acceder a la banca móvil.

Entre las principales actividades que los usuarios de Internet realizaron en 2020, se encuentran el entretenimiento (88.8%), obtención de información (91%), comunicarse (93.8%), para comprar productos o servicios (27.7%), operaciones bancarias en línea (21.7%) e interactuar con el gobierno (35.6%).

Es importante destacar también que, conforme con el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT), al cuarto trimestre del año 2020, existían más de 21 millones de accesos del servicio fijo de Internet y más de 101 millones de líneas del servicio móvil de acceso a Internet, lo cual representa un incremento de aproximadamente 8 millones respecto a septiembre del año 2019⁴.



³ Comunicado de Prensa del IFT el 22 de junio de 2021 "ENDUTIH 2020". Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadoendutih2020.pdf>

⁴ Banco de Información de Telecomunicaciones. <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/informacionEstadistica.xhtml>

Por otra parte, y 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 2019 publicado por la Asociación de Internet MX, durante el año reportado, las compras más frecuentes realizadas por los usuarios fueron: transporte con un 65%, cinco puntos porcentuales más que en el año anterior; salud con el 15% de las compras digitales, ocho por ciento más que el año anterior. Las compras de menor impacto fueron las respectivas a casa y jardín, con tan sólo el 5%⁵.

Asimismo, en el citado estudio se señala que el 71% de los usuarios de Internet, compraron algún producto o servicio en línea en los últimos tres meses, once por ciento más que en 2018; 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 62% de los usuarios tienen guardados sus datos personales en alguna plataforma de comercio electrónico, y el 38% restante, no guardan sus datos personales por motivos de seguridad principalmente.

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, como son las de comercio electrónico, **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 través de dichas plataformas.**

⁵ Asociación de Internet Mx. Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2019. <https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Comercio%20Electro%CC%81nico%20en%20Me%CC%81xico%202019.pdf>

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 y el tratamiento de esta.

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

CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ENDUTIH

Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares

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 pedidos⁶.
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 única⁷.

⁶ 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>

⁷ 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 más utilizadas en México de conformidad con los estudios realizados por la Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO)⁸ sobre las plataformas de comercio electrónico más usadas por los usuarios en nuestro país durante los últimos años⁹.

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 1 de febrero de 2021.

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 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

⁸ Libro Blanco de plataformas de e commerce 2021 | AMVO

⁹ <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 es transparentar y hacer disponible el contenido de las mismas para los usuarios de una forma centralizada.

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 años 2020 y 2021, fueron:

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

PRINCIPALES HALLAZGOS

- En la mayoría de los casos, la plataforma de comercio electrónico solo funciona como un enlace entre el vendedor de un producto o servicio y los compradores, es decir, la plataforma no es responsable directamente sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de la misma.
- Con base en la información analizada, en la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se muestra a los usuarios el nombre del fabricante o vendedor del producto o servicio.
- El método de pago más común en la mayoría de las plataformas de comercio electrónico son la tarjeta de crédito y/o débito. Los vales de despensa son el método de pago menos común en estas plataformas.
- La mayoría de las plataformas de comercio electrónico analizadas tienen como modalidad de entrega de sus productos o servicios el envío a domicilio, facilitando la entrega de los productos a los usuarios.
- En algunos de los términos y condiciones se señala que la garantía de los productos o servicios, así como los plazos de esta, es condicionada a lo establecido por el vendedor y el tipo de producto o servicio que se adquiera, asimismo, se señalan las causas por las cuales los usuarios pueden perder la garantía.
- En la mayoría de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico analizadas no se encontró un apartado en donde los usuarios puedan realizar una reclamación específica sobre cargos indebidos o pagos efectuados en la plataforma de comercio.



- En ninguna de las plataformas analizadas se señala de manera específica el tiempo que tienen los usuarios para realizar el reclamo de algún producto o servicio.
- Solo la plataforma de Sams señala qué se puede hacer en caso de que no se haya completado la transacción.
- Solo Liverpool menciona que se puede levantar una inconformidad por algún cobro indebido.
- Únicamente para el caso de Linio y Wish se menciona que se puede cancelar el producto o servicio en caso de que no se entregue dentro del tiempo establecido.
- En la mayoría de los términos y condiciones analizados, se establece el método y los tiempos que tienen los usuarios para realizar devoluciones de productos o servicios adquiridos.
- En la mayoría de las plataformas analizadas no se establece un sistema de consulta en donde los usuarios puedan revisar o consultar el estatus del reembolso solicitado de algún producto o servicio.
- En todas las plataformas analizadas se encontró que para adquirir productos o servicios en las mismas es necesario crear una cuenta y un usuario.
- En todas las plataformas de comercio electrónico es necesario que los usuarios acepten las políticas de privacidad y, términos y condiciones de estas para poder hacer uso de ellas.

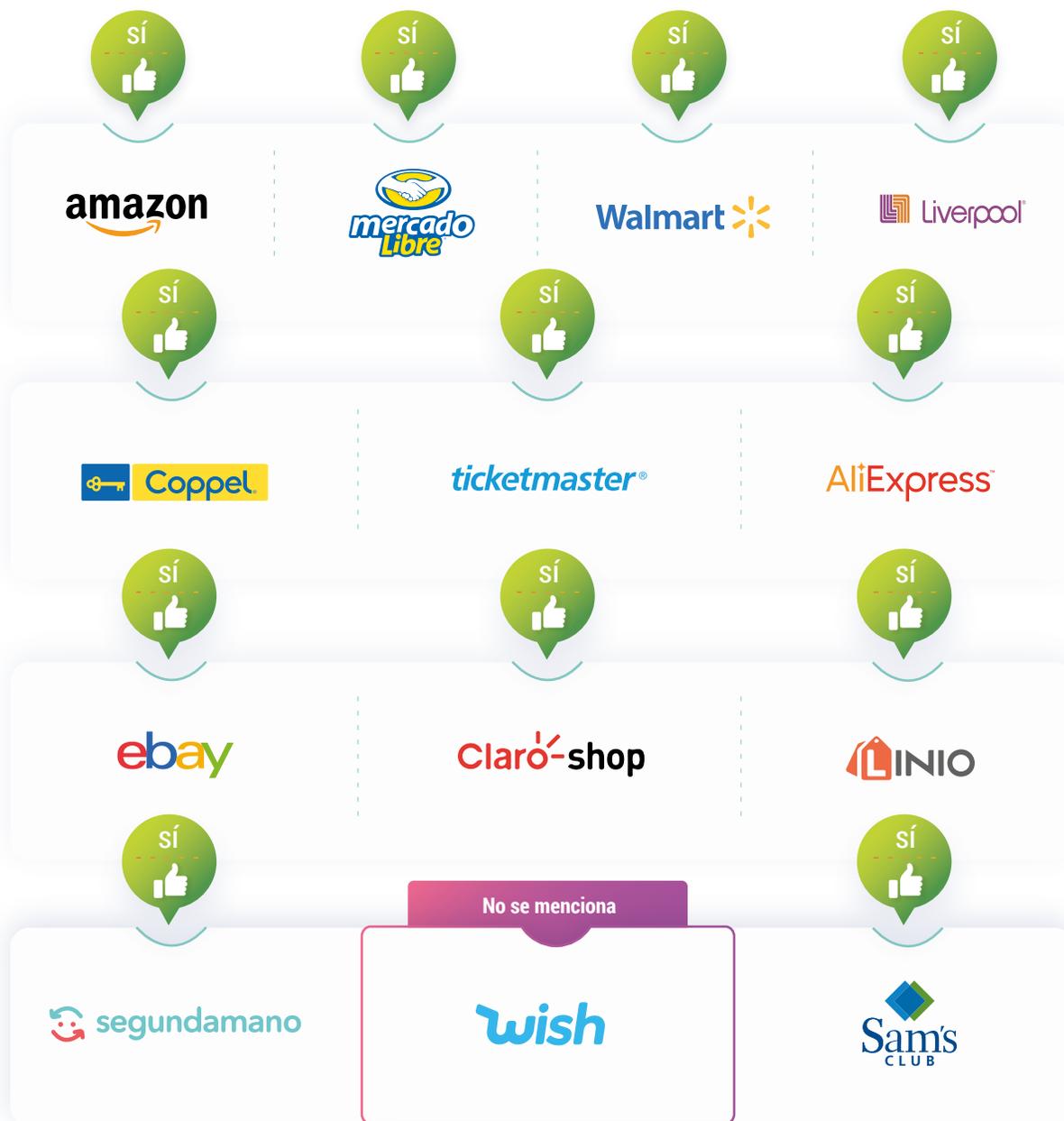


ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS



RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO

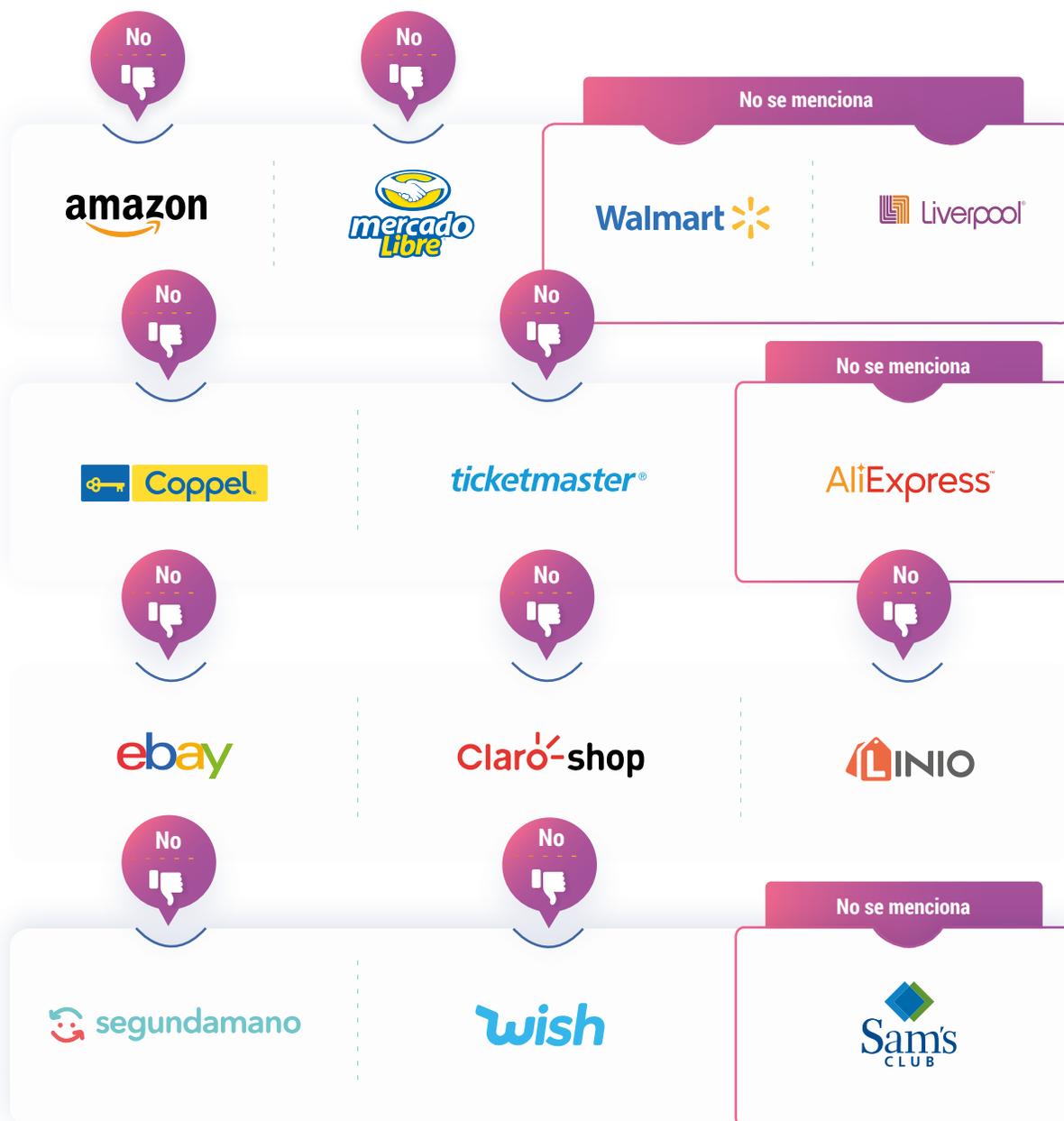
¿La plataforma funciona únicamente como vínculo entre vendedor y comprador?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO



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

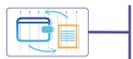


ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | RESPONSABILIDAD FRENTE AL USUARIO



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





COMPRA, TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO

Formas y métodos de pago aceptados



	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			
Amazon	✓		No se menciona		✓	No se menciona
Claro Shop	✓	✓	No se menciona		✓	✓
Coppel	✓	✓	✓	No se menciona		✓
eBay	✓		No se menciona		✓	No se menciona
Linio			No se menciona			
Liverpool	✓	✓	No se menciona		✓	✓
Mercado Libre	✓	✓	No se menciona		✓	No se menciona
Sam's Club	✓		No se menciona			
Segundamano	✓	No se menciona	✓	No se menciona		✓
Ticket Master México	✓		No se menciona			
Walmart Online México	✓	✓	✓	✓	No se menciona	✓
Wish	✓	No se menciona	✓	No se menciona	✓	✓

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | COMPRA, TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO



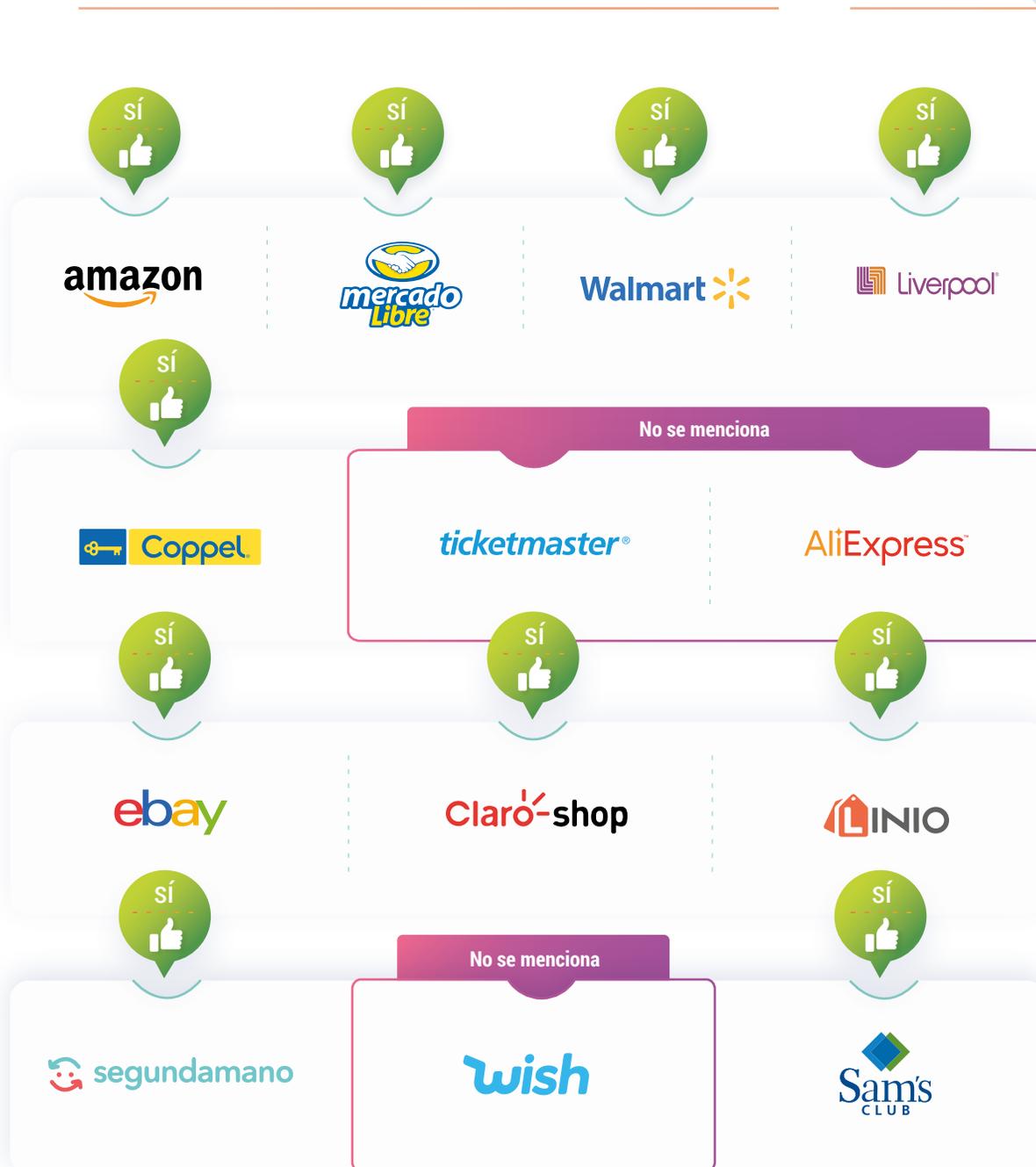
¿Existe alguna comisión para el usuario en el proceso de compra?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | COMPRA, TRANSACCIONES Y MÉTODOS DE PAGO



¿Puedo solicitar una factura por mi compra?





ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO

¿Quién realiza la entrega de los productos?



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 ● Agencias de Mercado Libre 	No se menciona	No se menciona
Coppel	TicketMaster México	AliExpress	
No se menciona	No se menciona	No se menciona	
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 	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario selecciona la paquetería de su conveniencia. 	No se menciona	No se menciona	



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO

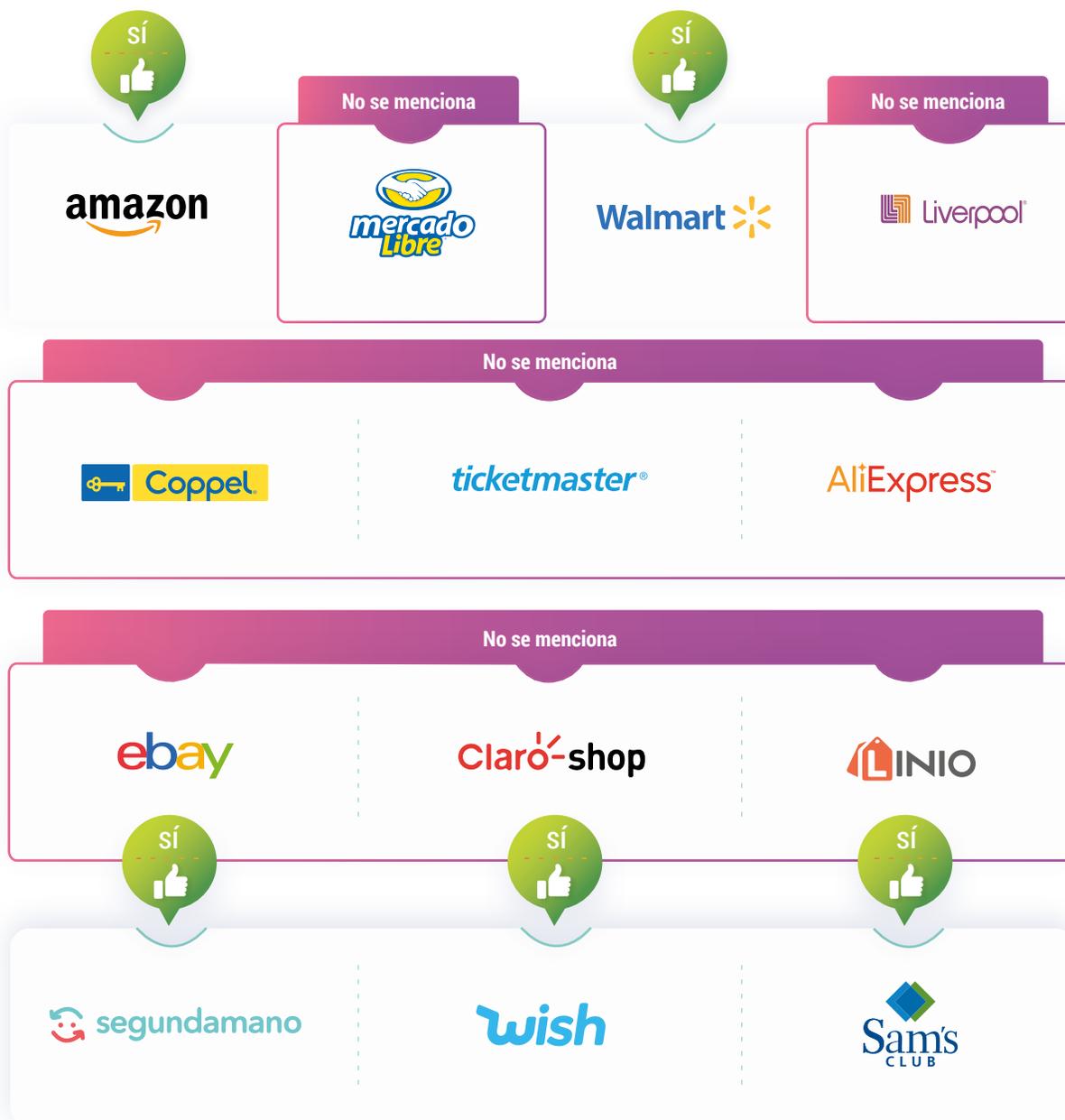
Modalidades de entrega del producto

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio y puntos de entrega Amazon. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio y entrega pick up. 	<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio y entrega pick up.
Coppel	TicketMaster México	AliExpress	
<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> Will Call (Recoger boletos en centros TicketMaster 24 horas después de haber realizado la compra), entre otras modalidades. 	<p>No se menciona</p>	
eBay	Claro Shop	LINIO	
<ul style="list-style-type: none"> Envíos a domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio y entrega en tiendas asociadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio (Estándar o Express) 	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
<ul style="list-style-type: none"> Si se compra un producto "Con Envío" (Segundamano Express), se deberá indicar la dirección de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Envío a domicilio, algunos artículos o pedidos se pueden recoger en una ubicación física localizada cerca del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> En la tienda de su elección o en su domicilio. 	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO



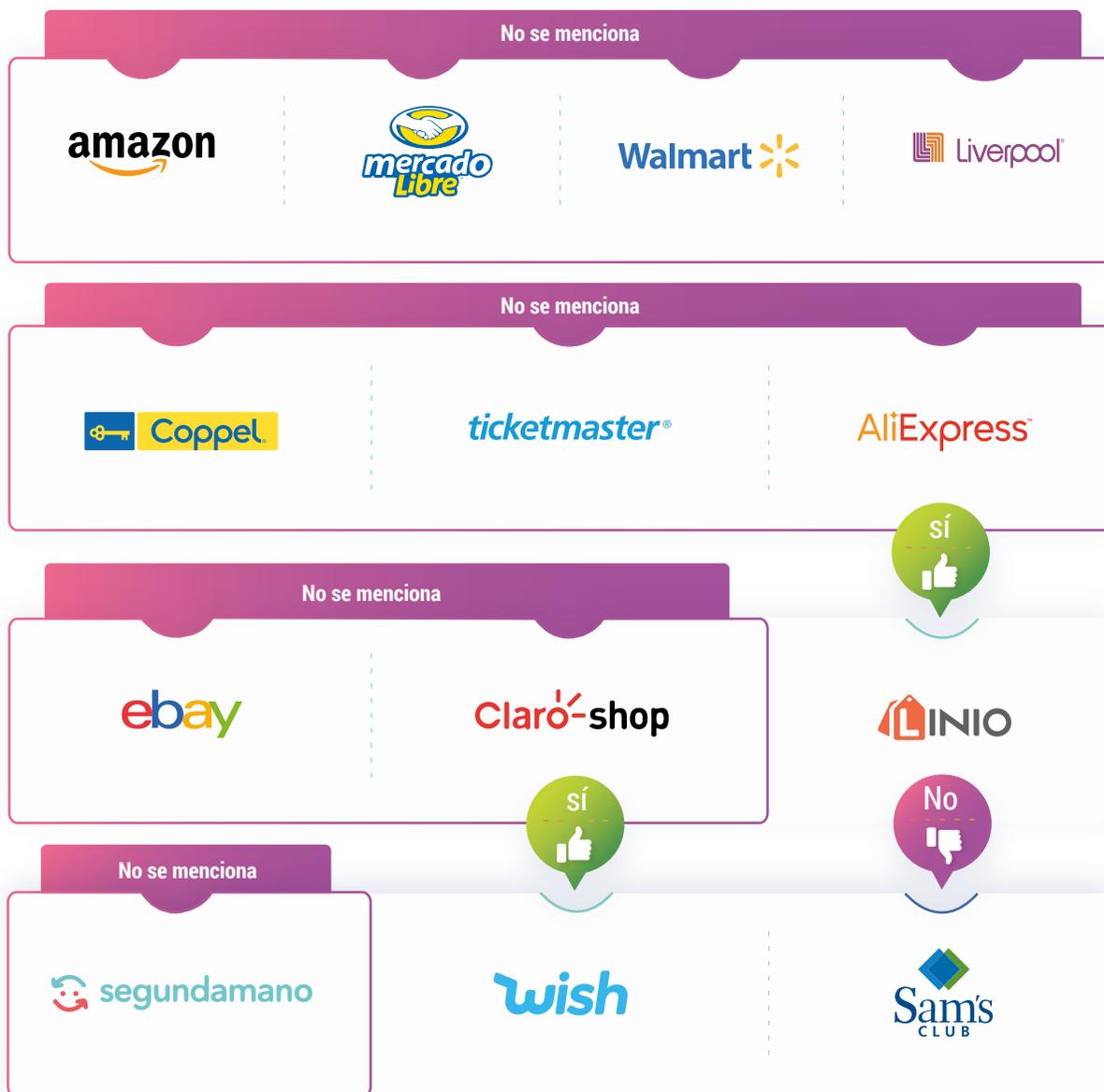
¿Se cobra algún costo del envío de un producto?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | ENTREGA Y ENVÍO DEL PAQUETE O PRODUCTO



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





GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS



¿Se ofrece garantía de los productos o servicios?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS



¿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 	<p>No se menciona</p>		<p>No se menciona</p>
eBay	Claro Shop	LINIO	
<p>No se menciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantía del vendedor o fabricante ● Garantía que será brindada directamente por Bazaya Mexico, S de RL, de C. V. 	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
<p>No se menciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Empresas y/o personas físicas (Vendedor) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantía del fabricante. 	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS



¿Cuánto tiempo dura la garantía del producto?

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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 2 años de garantía en todos los artículos que comercializa la empresa, excepto casos específicos la garantía puede ser de 1 año, 3 meses, hasta 24 meses. 	No se menciona	No se menciona	
eBay	Claro Shop	LINIO	
No se menciona	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantía total son 3 días. Respecto a la del fabricante o vendedores, no se menciona el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● De catorce (14) días naturales, o treinta (30) días naturales. 	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
No se menciona	No se menciona	No se menciona	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | GARANTÍA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS



¿Se puede perder la garantía del producto?



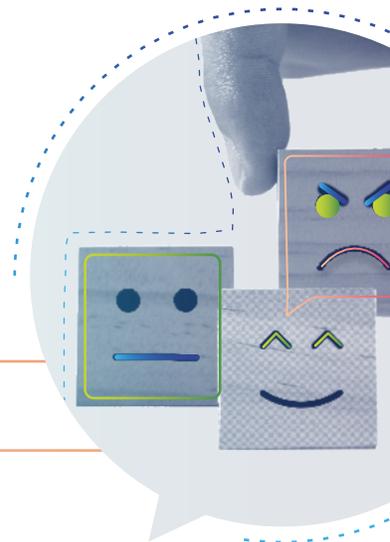


Principales causales de pérdida de garantía

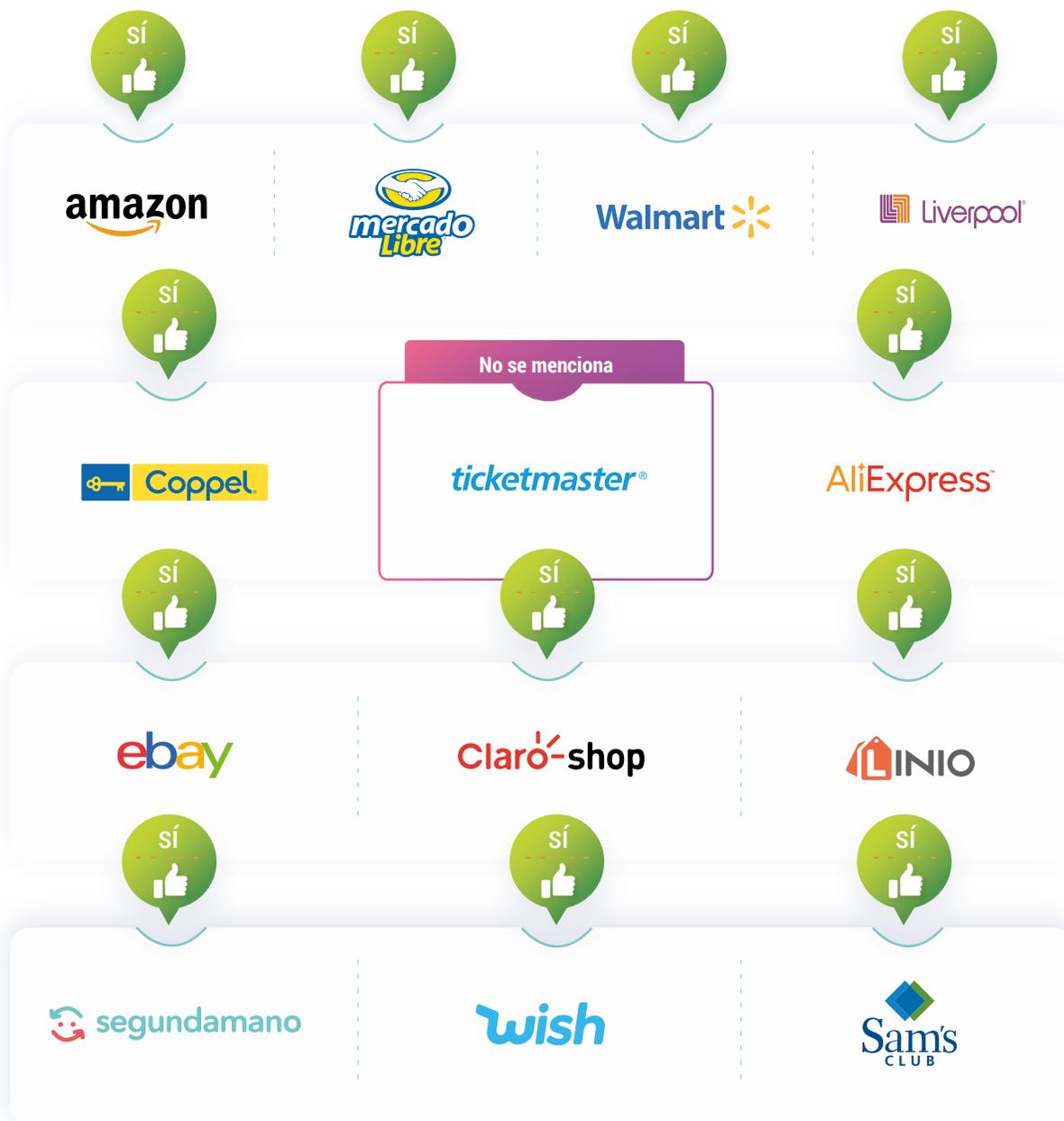
Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> ● Dependiendo de factores como el uso y el daño del producto, la duración de la cobertura de la garantía. 	<ul style="list-style-type: none"> ● No aplica la garantía en artículos en categorías excluidas (Alimentos, bebidas, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> ● No aplica la garantía en artículos: Instalados incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuados. 	<p>No se menciona</p>
Coppel	TicketMaster México		AliExpress
<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<p>No se menciona</p>		<p>No se menciona</p>
eBay	Claro Shop	LINIO	
<p>No se menciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<p>No se menciona</p>	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
<p>No se menciona</p>	<p>No se menciona</p>	<p>No se menciona</p>	



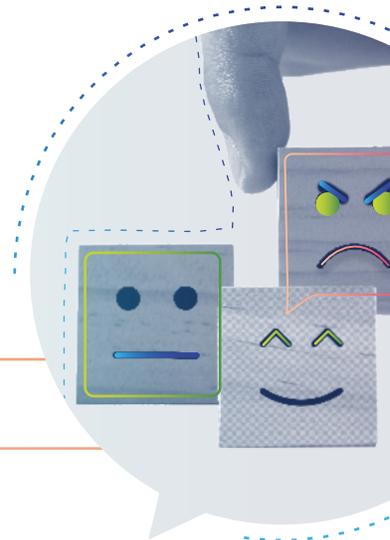
INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)



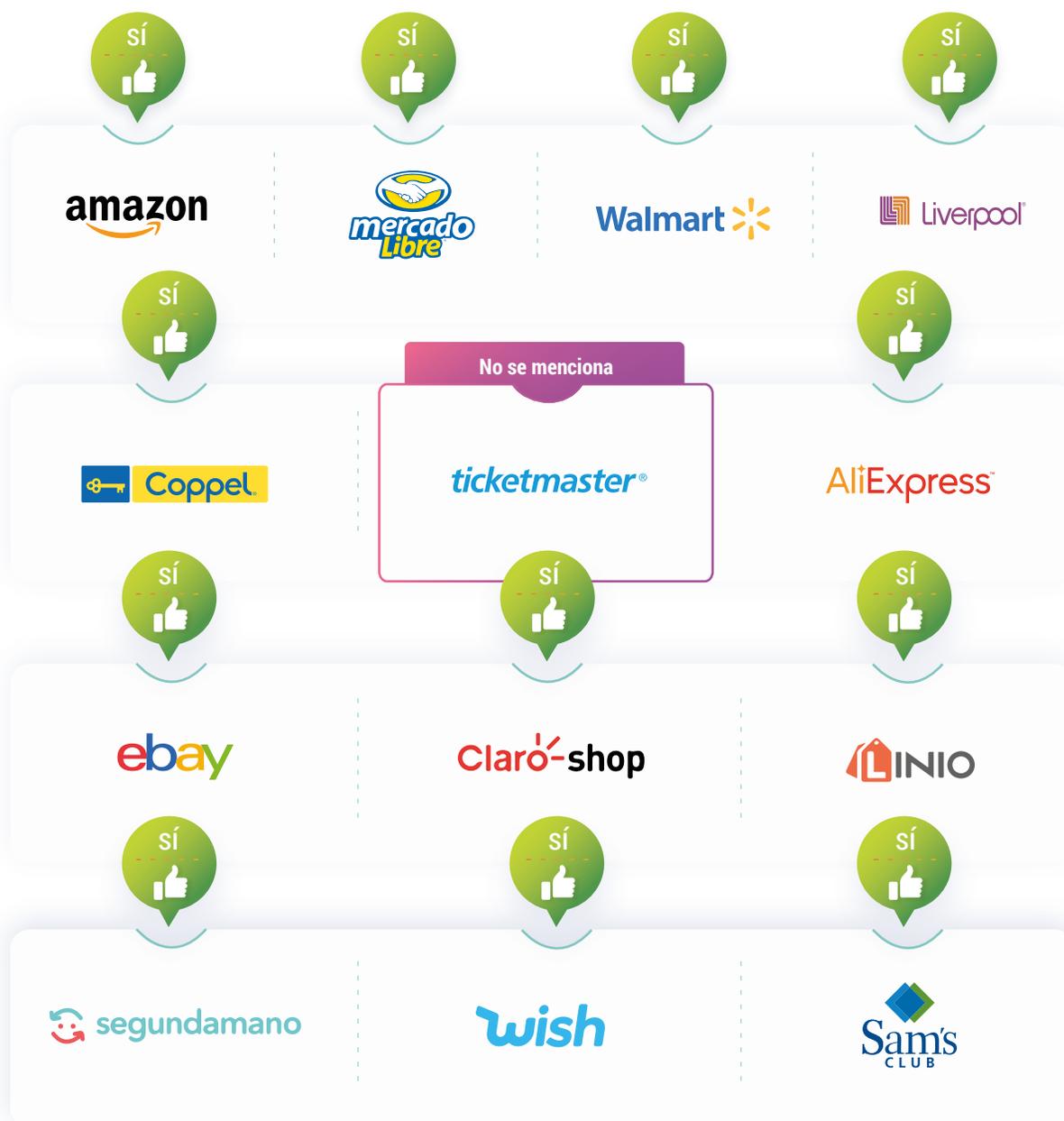
¿Puedo presentar inconformidades?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)

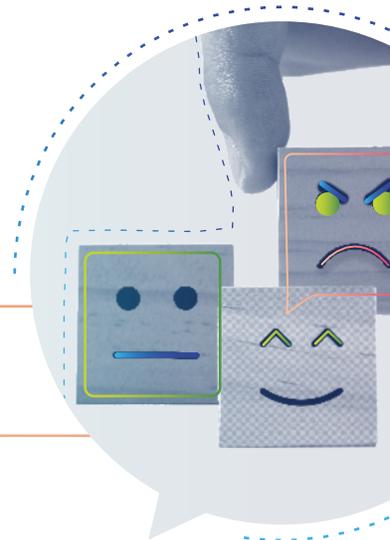


¿La plataforma ofrece mecanismos para presentar una inconformidad?

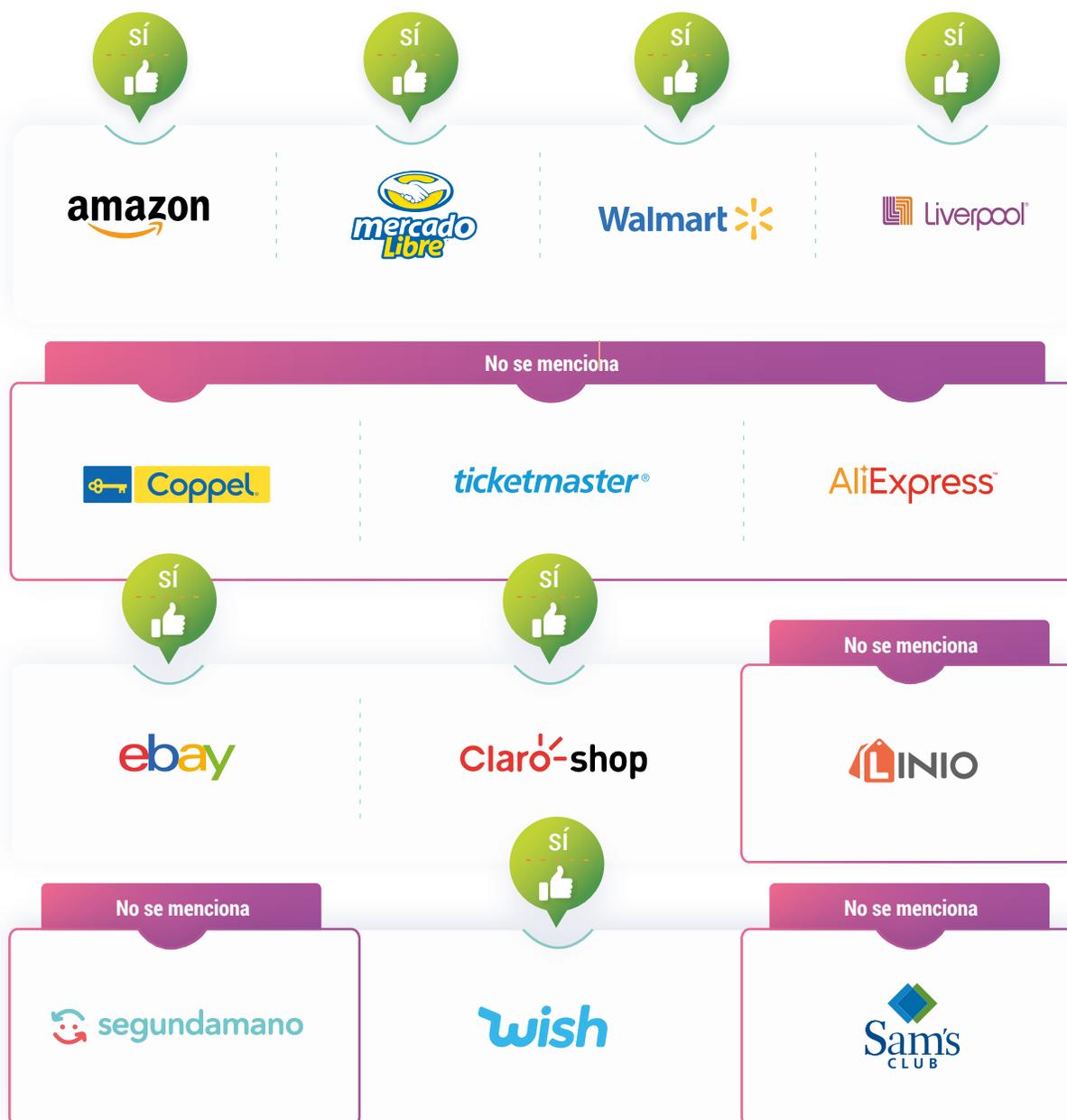


ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS

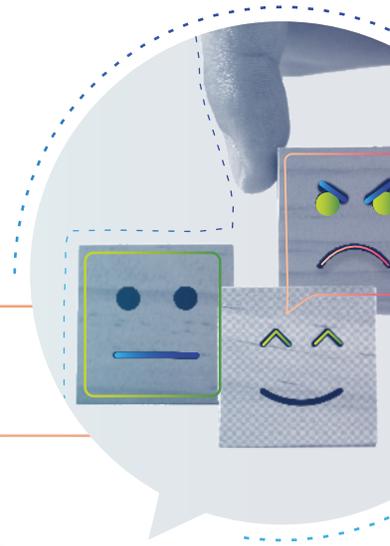
INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)



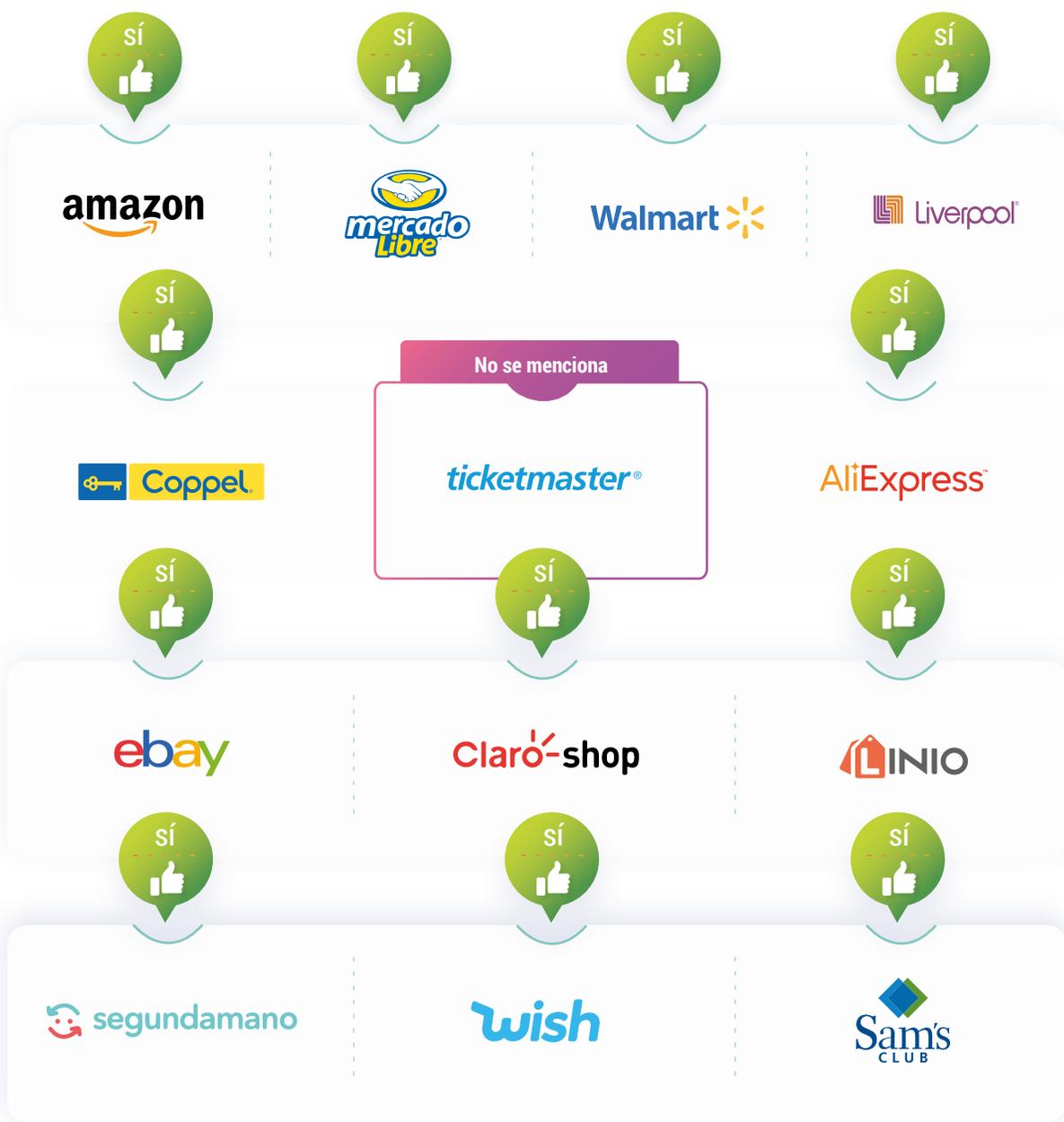
¿Puedo solicitar un reembolso cuando el producto no llega en el tiempo establecido, no es el que solicité o me llegó dañado?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)

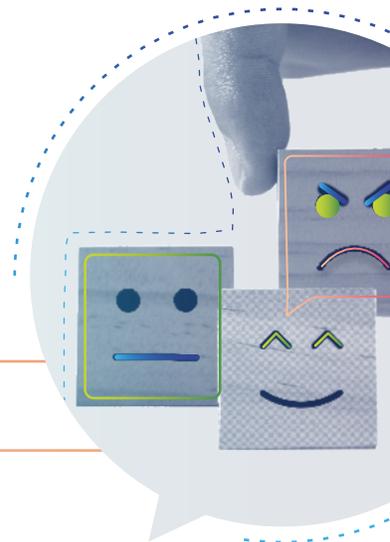


¿Tienen sección de “quejas” donde pueda presentar una inconformidad sobre el producto o servicio?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS

INCONFORMIDADES CON EL PRODUCTO O SERVICIO (RECLAMOS)

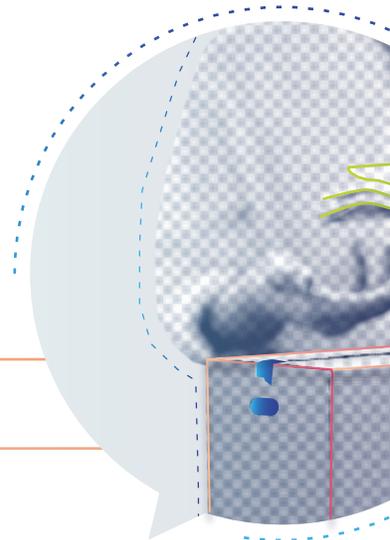


¿Dónde puedo realizar una queja sobre el producto o servicio?

<p>Amazon</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<p>Mercado Libre</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<p>Walmart Online</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente Tiendas Walmart 	<p>Liverpool</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Telefónica
<p>Coppel</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Centro de Atención Telefónica. 	<p>TicketMaster México</p> <p>No se menciona</p>	<p>AliExpress</p> <ul style="list-style-type: none"> En los siguientes enlaces web: https://helppage.aliexpress.com/buyercenter/selectTopic.htm https://service.alibaba.com/buyer?spm=a2700.8293689.0.0.643f65aasdVUJy&tracelog=footer_hp_buyer 	
<p>eBay</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente 	<p>Claro Shop</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar un correo a clientes@claroshop.com 	<p>LINIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Atención a Clientes Linio datos.personales@linio.com 	
<p>Segundamano</p> <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico (ayuda@segundamano.mx) o vía telefónica. 	<p>Wish</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 	<p>Sam's Club</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención a Socios y correo electrónico contactosams@wal-mart.com 	



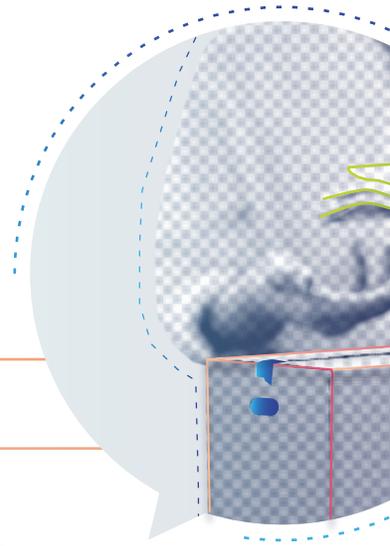
DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN



¿Puedo devolver un producto?



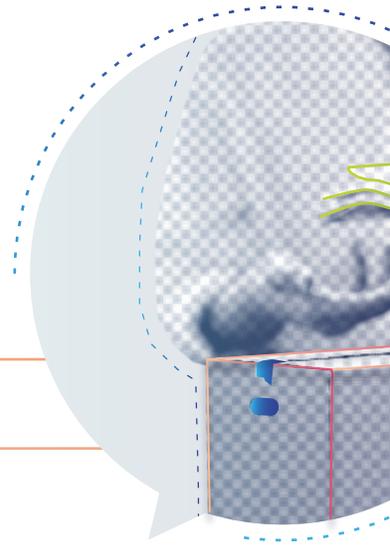
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN



¿Se señala el proceso para devolver el producto?



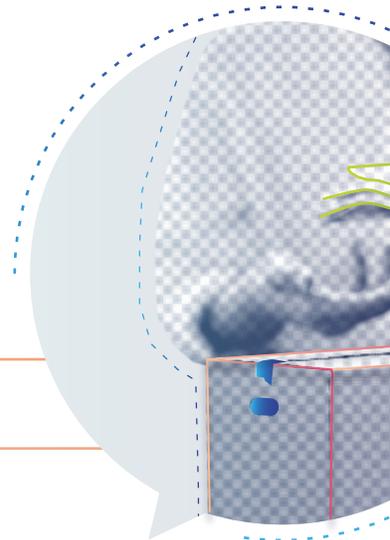
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN



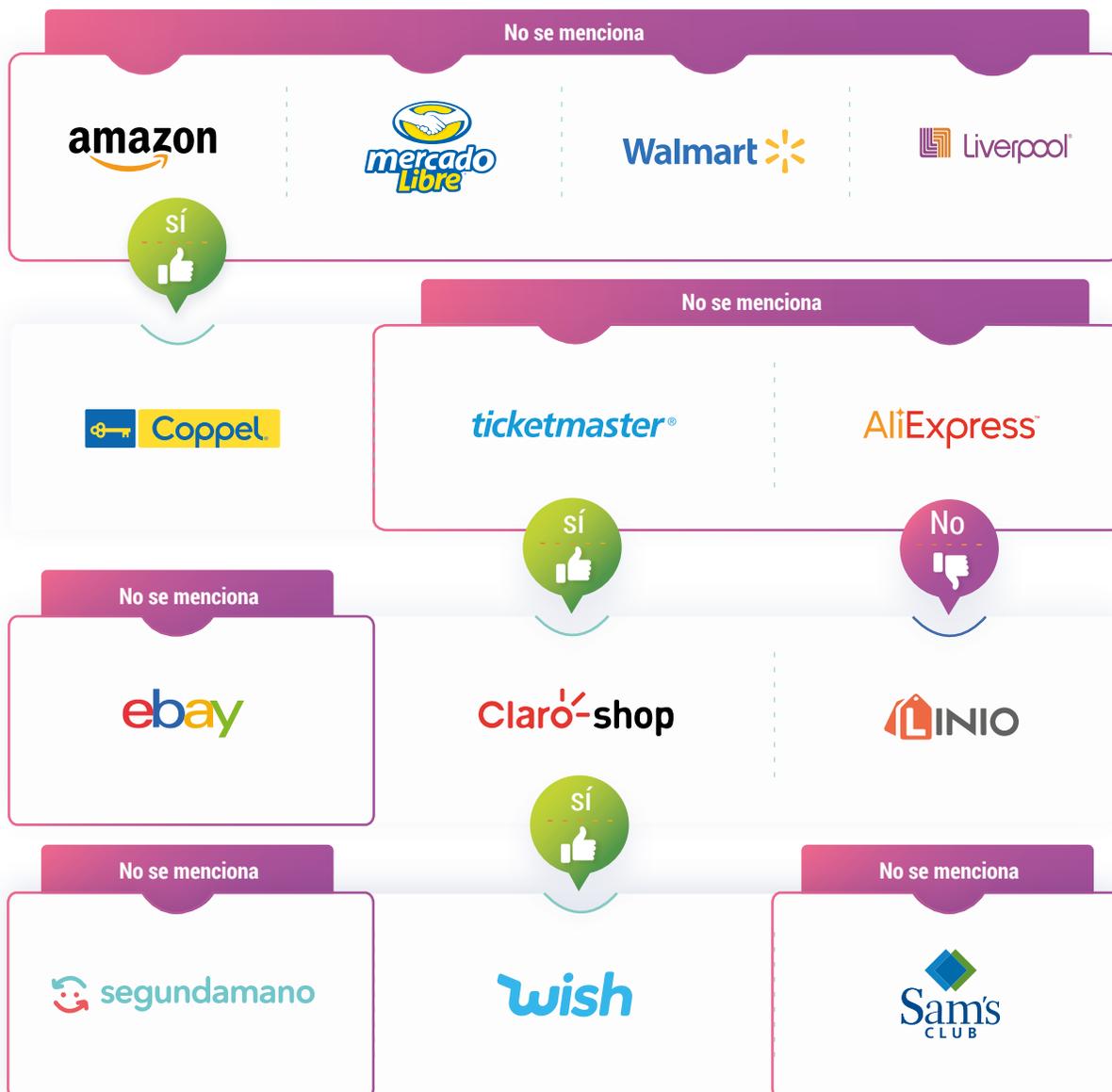
¿Cuánto tiempo tengo para devolver algún producto?

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
<ul style="list-style-type: none"> El plazo de devolución es de 30 días a partir de la fecha de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 30 días después de la recepción del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> 30 días naturales después de la entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay un tiempo límite.
Coppel	TicketMaster México		AliExpress
<ul style="list-style-type: none"> Máximo de 7 días hábiles después de la entrega para realizar la devolución total. 	<p style="text-align: center;">No se menciona</p>		<p style="text-align: center;">No se menciona</p>
eBay	Claro Shop	LINIO	
<p style="text-align: center;">No se menciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
<ul style="list-style-type: none"> Después de las 48 hrs. de haber recibido el artículo, no se aceptará ninguna solicitud de devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de un periodo de 30 días a partir de la entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> 30 días naturales después de la entrega. 	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN

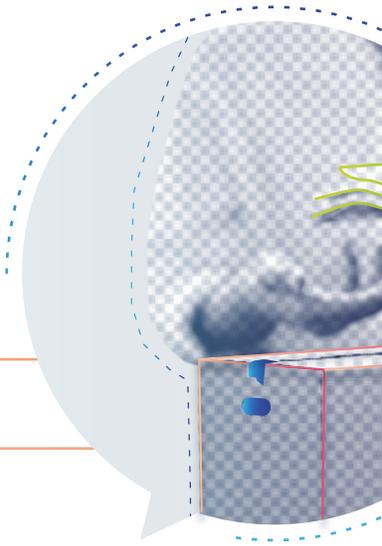
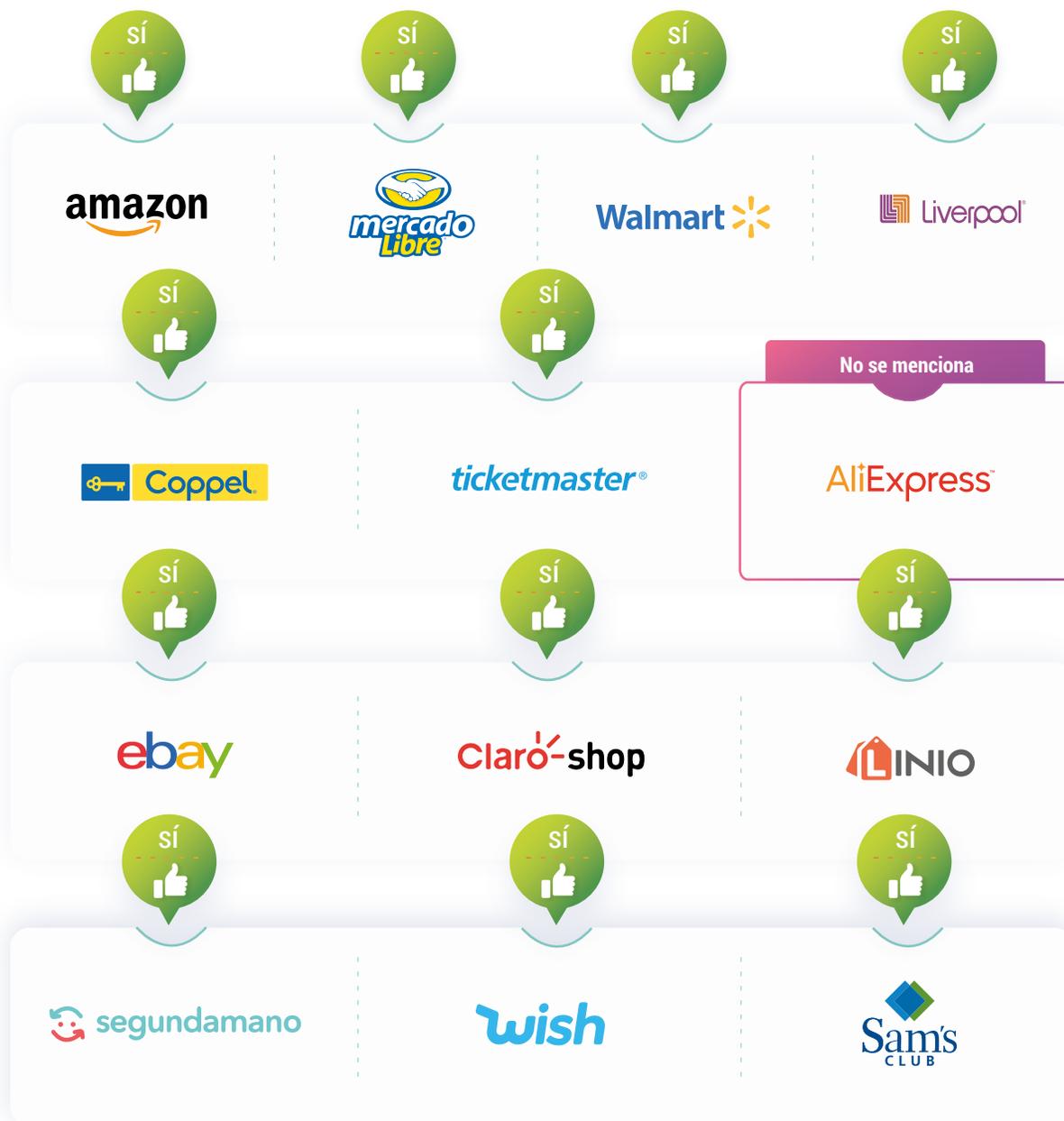


¿Tengo que pagar si quiero devolver un producto?

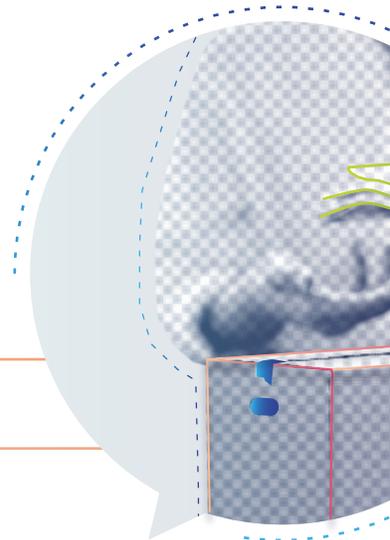


ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN

¿Puedo recibir un reembolso por devolver un producto?



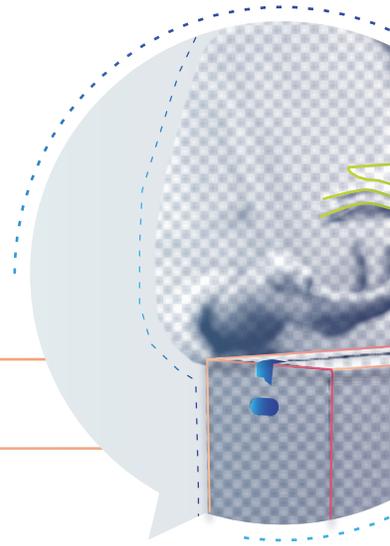
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN



¿Puedo consultar el estado de un reembolso?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | DEVOLUCIÓN. PROCESO Y TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN



¿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. 	<p>No se menciona</p>	
eBay	Claro Shop	LINIO	
<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. 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. 	
Segundamano	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 	

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

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 ● Tarjeta de regalo - De tres a cinco días hábiles para el monto pagado con tarjeta de regalo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 días hábiles después de que llegue el producto devuelto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Podrá reflejarse hasta 45 días dependiendo del banco y el método de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ● En reembolsos aplicados a tarjetas emitidas por instituciones financieras ajenas a Liverpool, los tiempos de procesamiento, dependerán de cada institución.

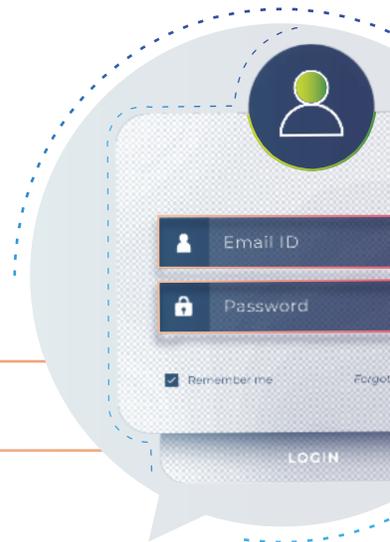
Coppel	TicketMaster México	AliExpress
<p>Si el tipo de pago utilizado fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tarjeta bancaria: Puede variar de 3 a 30 días hábiles, dependerá de las políticas del banco. ● PayPal: se acredita de acuerdo con sus políticas. ● Depósito bancario y/o pago inicial en algún establecimiento autorizado: Puede tomar de 3 a 10 días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ● 48 horas posteriores a la fecha que haya autorizado el promotor para el reembolso. 	<p>No se menciona</p>

eBay	Claro Shop	LINIO
<p>No se menciona</p>	<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"> ● Dependerá de la forma de pago se haya elegido.

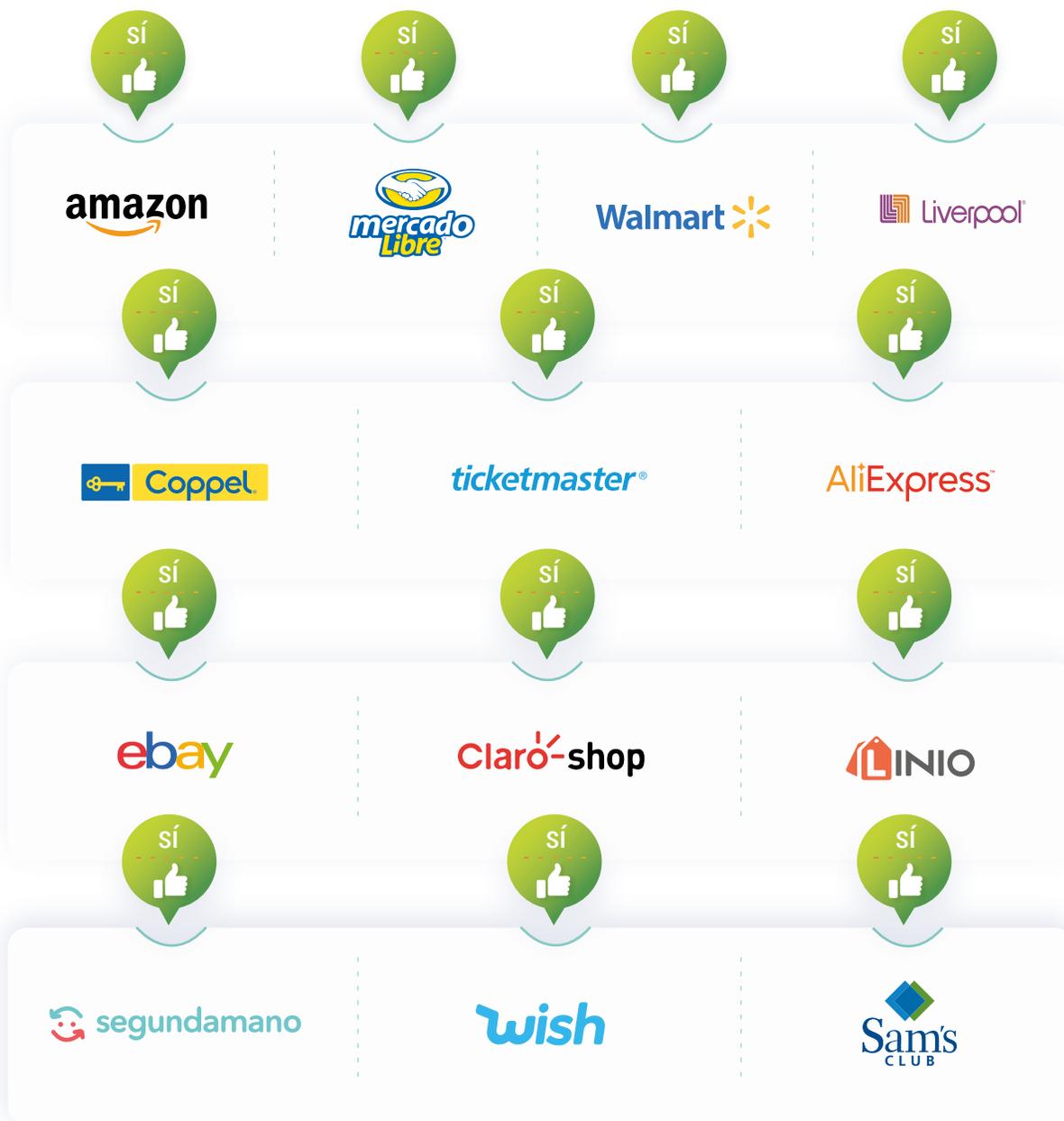
Segundamano	Wish	Sam's Club
<ul style="list-style-type: none"> ● La resolución de la gestión dependerá de cada banco entre 10 y 30 días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wish Cash disponible instantáneamente en su cuenta. Su institución financiera procesará los reembolsos a su método de pago original en un plazo de 14 días. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Si el pago se realizó con tarjeta de crédito VISA, MasterCard 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.



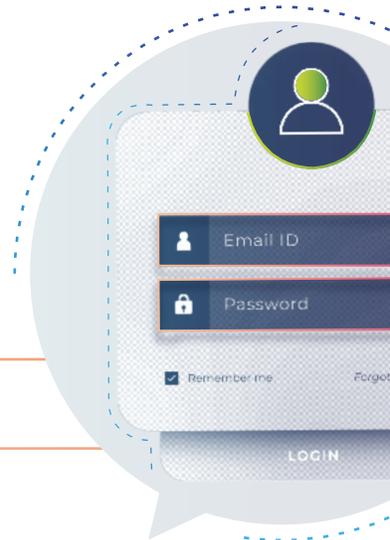
CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES



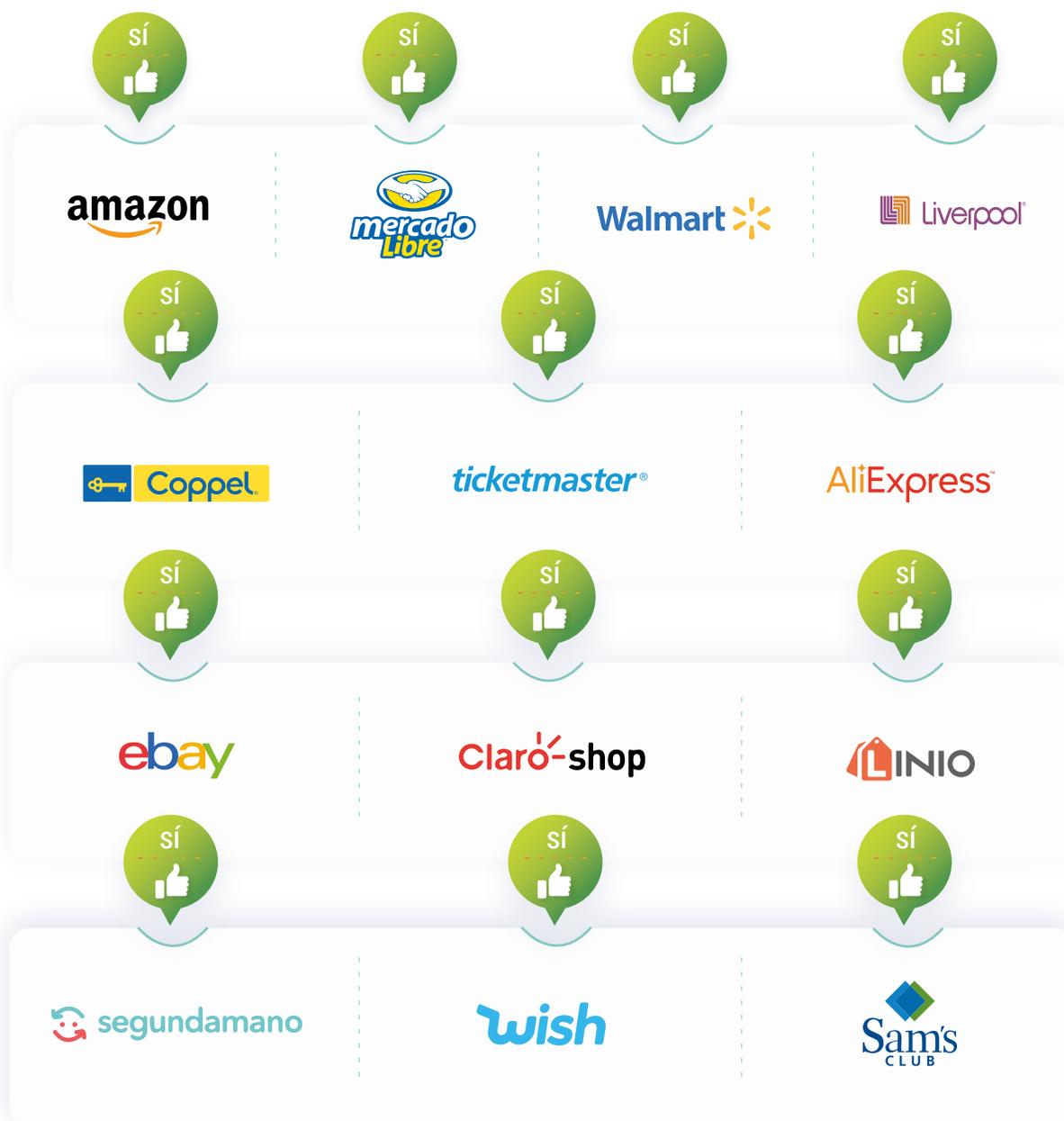
¿Es necesario tener una cuenta en la plataforma para realizar una compra?



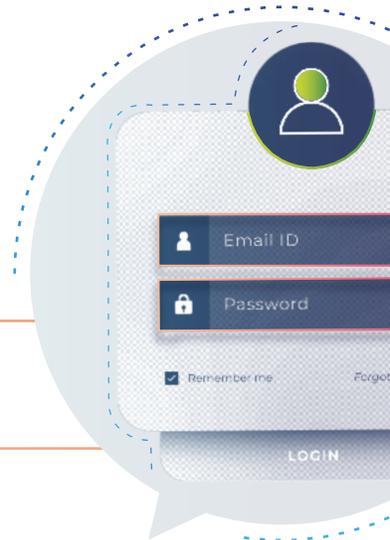
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES



¿La plataforma publica sus políticas, términos y condiciones?



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES

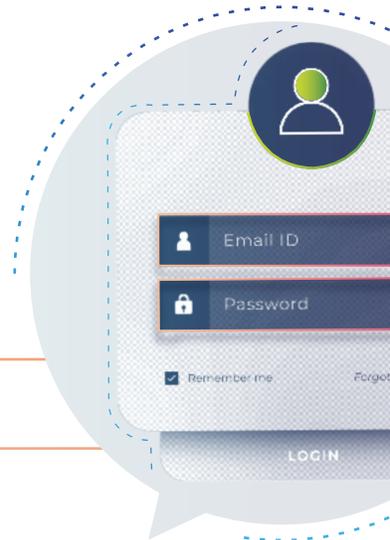


¿En dónde se encuentran sus políticas, términos y condiciones de comercio electrónico?

Página de Internet

AliExpress	https://best.aliexpress.com/
Amazon	https://www.amazon.com.mx/
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/
Segundamano	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/

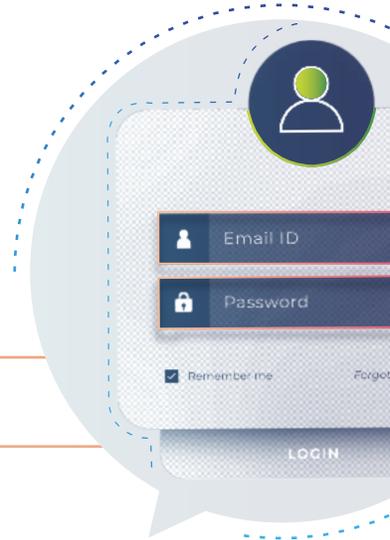
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES



¿Se señala una edad mínima para usar la plataforma?



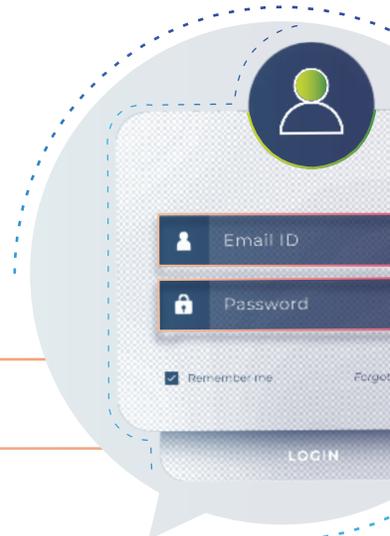
ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES



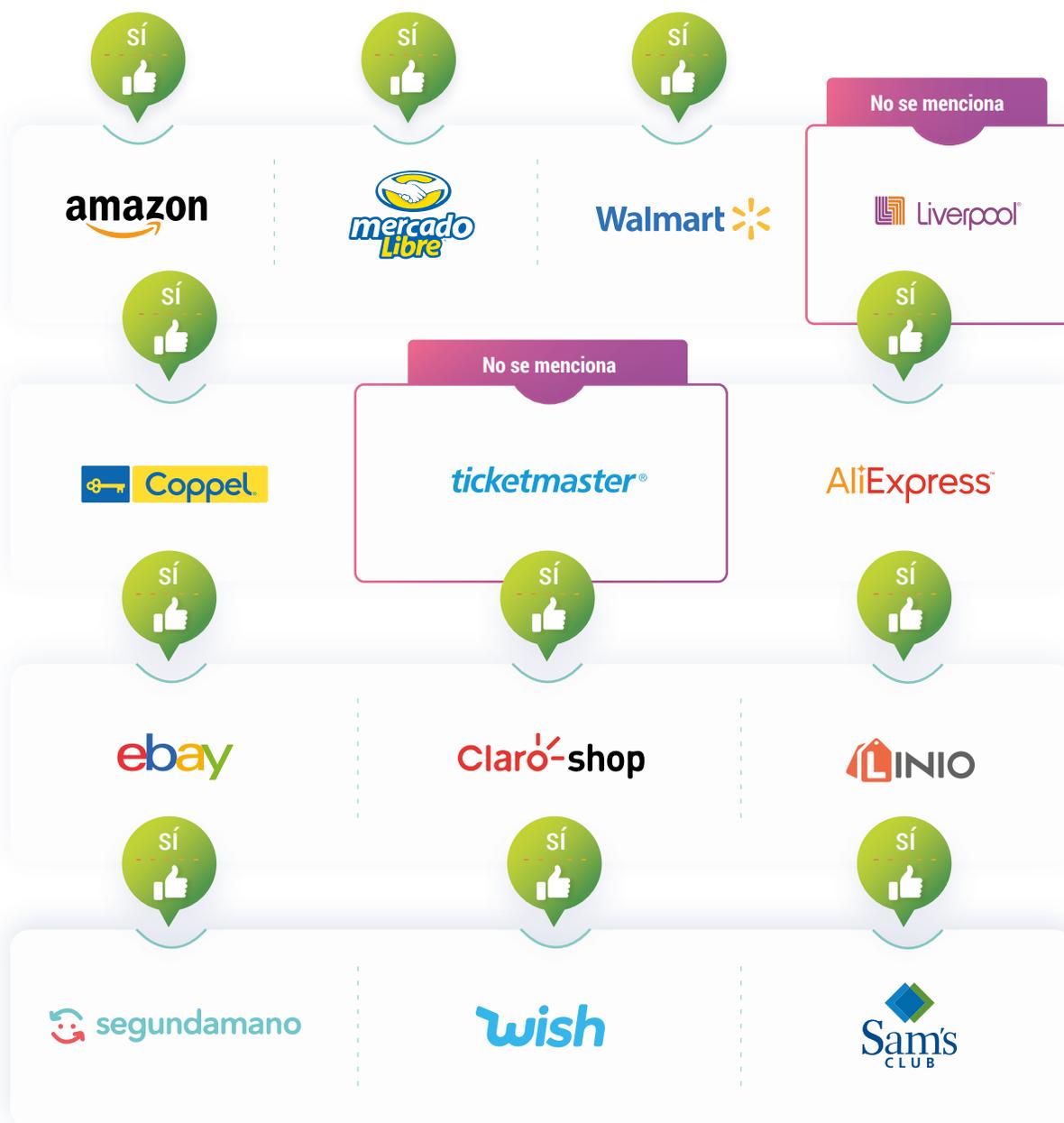
¿Cuál es la edad mínima para utilizar la plataforma?

Amazon	Mercado Libre	Walmart Online	Liverpool
18 años	18 años	18 años	No se menciona
Coppel	TicketMaster México	AliExpress	
No se menciona	No se menciona	18 años	
eBay	Claro Shop	LINIO	
18 años	18 años	18 años	
Segundamano	Wish	Sam's Club	
18 años	13 años	18 años	

ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS | CUENTA, TÉRMINOS Y CONDICIONES



Cancelación de la cuenta por mal uso



Penalidades en el uso de la plataforma

<p>Amazon</p> <p>No se menciona</p>	<p>Mercado Libre</p> <p>No se menciona</p>	<p>Walmart Online</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<p>Liverpool</p> <p>No se menciona</p>
<p>Coppel</p> <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. 	<p>TicketMaster México</p> <p>No se menciona</p>	<p>AliExpress</p> <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 del usuario, suspender o cancelar su suscripción. ● Eliminar cualquier listado de productos u otro Contenido de Usuario que haya enviado, publicado o mostrado. ● Otras medidas correctoras, disciplinarias o sanciones. 	
<p>eBay</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se pueden cancelar cuentas no confirmadas o cuentas que hayan estado inactivas durante un período de tiempo considerable. Además, la plataforma se reserva el derecho de rechazar, modificar o cancelar todos o parte de sus Servicios a cualquier persona por cualquier razón. 	<p>Claro Shop</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si se quebrantará alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES MARKET PLACE y demás políticas de CLAROSHOP; si incumpliera sus compromisos adquiridos como USUARIO bajo los términos y condiciones presentes; si se incurriera a criterio de CLAROSHOP en conductas o actos dolosos o fraudulentos o mal intencionados; no pudiera verificarse la identidad del USUARIO o cualquier información proporcionada por él fuere errónea. 	<p>LINIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dar de baja las cuentas, colaborar judicialmente para la persecución a los infractores y revocación inmediata de la licencia otorgada. 	
<p>Segundamano</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Segundamano podrá denegar y/o suspender provisional o definitivamente el acceso al Portal y/o a los servicios ofrecidos. ● Asimismo, Segundamano 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. 	<p>Wish</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<p>Sam's Club</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las violaciones al sistema o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal. 	

RECOMENDACIONES

- 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 éstas 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 actividades como devolver algún producto o solicitar reembolso, cerciórate 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.
- Evita guardar información de tus métodos de pago en plataformas de comercio electrónico.
- Asegúrate consultar las plataformas de comercio electrónico desde sitios web oficiales y tiendas de distribución de aplicaciones oficiales (ejemplos: App Store, Play Store, AppGalery, etc.)
- Evita registrarte en sitios web de plataformas de comercio electrónico no oficiales o desconocidos donde te soliciten información.
- Infórmate sobre los métodos de pago que se aceptan en cada una de las plataformas de comercio electrónico.
- 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.



FUENTES DE INFORMACIÓN

DOCUMENTOS CONSULTADOS

- BANCO DE INFORMACIÓN DE TELECOMUNICACIONES (BIT)

<https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/informacionEstadistica.xhtml>

- COMUNICADO ENDUTIH

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadoendutih2020.pdf>

- ESTUDIO SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO EN MÉXICO 2019. ASOCIACIÓN DE INTERNET MX.

<https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Comercio%20Electro%CC%81nico%20en%20Me%CC%81xico%202019.pdf>

- 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

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_280521.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

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_200521.pdf

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

- Mercado Libre

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

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

- Amazon

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

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

- 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*NzM2NTUyNDI1LjE2MTE3OTI2M-jA.*_ga_RZERZ9LC4J*MTYxNDcwNzEwOC4yLjEuMTYxNDcwNzE0OC4yMA..&_ga=2.36201120.1469427290.1614707110-736552425.1611792620&_gac=1.149770692.1614707147.Cj0KQCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbVpEebX3iDWGSMLvdSnAF43g6uqYJnp-Gll1x9N-03Mpn9ijbPBvrwaAn5yEALw_wcB

- Liverpool (Plataforma en línea/App)

https://assetspwa.liverpool.com.mx/ayuda/index.html?&_ga=2.228976282.706824585.1614707206-1541584671.1612384760&_gac=1.151017035.1614707206.Cj0KQCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbUFosnzB74fIWJQjBBSA5bzmrDU4pD8QP3YvXBKgXemeeW-GeTebH-gaAvLkEALw_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.Cj0KQCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbUFosnzB74fIWJQjBBSA5bzmrDU4pD8QP3YvXBKgXemeeW-GeTebH-gaAvLkEALw_wcB#/sec/terminos-y-condiciones/informacion

- Coppel (Plataforma en línea/App)

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

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

- 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>

- 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

- 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>

- 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>

- Claro Shop

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

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

- Segundamano

<https://ayudasegundamano.force.com/ayuda/s/news/aviso-de-privacidad-MCHDXTLJW3FFDQBGUIUQPPPOIHW24>

- Wish

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

<https://www.wish.com/en-terms>

- 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>

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



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena,
Demarcación Territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, Ciudad de México
Tel: 55 50 15 4000 / 800 20 00 120

www.ift.org.mx

Elaborado por (orden alfabético):

Alan Jesuari Mendoza Pérez
Dario Alonso Rivero Vargas
Felipe Alfonso Hernández Maya
Jesús Coquis Romero
Karla Marisol Tovar Cornejo
Venustiano Herrera Juárez