

Ciudad de México, a 23 de noviembre de 2022

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL IFT PRESENTA EL SEGUNDO INFORME SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

1. El martes 22 de noviembre de 2022, el IFT emitió el comunicado 103/2022. [i]

(https://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado103ift_2.pdf)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo “Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico”, mismo que tiene la finalidad de transparentar e informar a los usuarios sobre los términos y condiciones a los que se sujetan cuando utilizan o realizan transacciones a través de dichas plataformas.

Para realizar este Informe, se analizaron los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico más utilizadas en México, de acuerdo con la AMVO, las cuales son: Mercado Libre, Amazon, Walmart México, Liverpool (Plataforma en línea y app), Coppel (Plataforma en línea y app), Ticket Master México, AliExpress, eBay, Linio, Claro Shop, Segunda mano, Wish y Sam’s Club.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ANÁLISIS

- 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, los cuales son entre las primeras 48 horas y hasta los 30 días después de haber recibido el producto o servicio.
- 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 adquiere, asimismo, se señalan las causas por las cuales los usuarios pueden perder la garantía.
- En la mayoría de los términos y condiciones 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.
- La plataforma no es responsable directamente sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de la misma.



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

- En la mayoría de las plataformas analizadas se señala que el vendedor y el fabricante son los responsables de la garantía de los productos.
- El método más común que tienen las plataformas de comercio electrónico para realizar reembolsos es a través del mismo medio de pago por el que se realizó la transacción.
- 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.

Nuevas recomendaciones que las personas usuarias deben atender antes, durante y después de hacer uso de plataformas de comercio electrónico, como:

- Procura utilizar una computadora o equipo terminal propio para realizar compras en línea.
- Consulta quién es el responsable de ofrecer y hacer válida la garantía del producto o servicio que deseas adquirir.
- Procura desconectar y terminar la sesión en el dispositivo cuando hayas terminado de realizar la compra de algún bien o servicio.
- Obtener y guardar los comprobantes de la transacción.
- Evitar registrarse en sitios web de plataformas de comercio electrónico no oficiales o desconocidos.

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, alfabetizar y hacer disponible el contenido de las mismas para las personas usuarias lo más digerible posible.

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

A t e n t a m e n t e

Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.

[1] Con fundamento en los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.