SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

Ciudad de México, a 10 de noviembre de 2021

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO**: EL IFT PRESENTA INFORME SOBRE RECOMENDACIONES A USUARIOS EN EL USO DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON MOTIVO DEL BUEN FIN

1. El miércoles 10 de octubre de 2021, el **IFT** emitió el comunicado 98/2021. [i]

   (http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado98ift_1.pdf)

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

En el marco de la edición del **Buen Fin 2021**, el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** (**IFT**) presenta el primer *"Informe sobre términos y condiciones aplicables a los usuarios en el uso de plataformas de comercio electrónico"*, 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**, así como **brindar recomendaciones y consejos para facilitar la toma de decisiones informadas.**

Este Informe cobra relevancia al considerar que **la compra de productos o servicios es una de las principales actividades que realizan los usuarios en internet, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2020** (**ENDUTIH**), asimismo, considerando que para hacer uso de las plataformas de comercio electrónico que se analizan, los usuarios de plataformas de comercio electrónico deben aceptar las políticas de privacidad; y términos y condiciones aplicables.

La realización del **Buen Fin 2021**, organizado por el sector público-privado, **se considera de suma utilidad la publicación de este informe para el conocimiento de los usuarios**, ya que la demanda de productos por parte de estos se eleva debido a las ofertas y descuentos que se publican en las distintas plataformas de comercio electrónico. Por ejemplo, de acuerdo con el estudio Reporte de Resultados. **El Buen Fin 2020" de la AMVO, las Ventas Online representaron el 15.2% de las ventas totales del Buen Fin 2020, alcanzando $36.1 mil millones de pesos.**

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, Segundamano, Wish y Sam's Club.

SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

A continuación, se destacan algunos de los principales hallazgos del análisis que se realizó para integrar este Informe:

- En todas las plataformas de comercio electrónico **es necesario que los usuarios acepten las políticas de privacidad, así como los términos y condiciones** de estas para poder usarlas.
- 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 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.**
- 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 **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.**

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

A través de este Informe, **el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, busca promover que** la población usuaria de las plataformas de comercio electrónico **conozca las condiciones que les aplicarán al momento de utilizarlas para adquirir productos o servicios.**

El Informe se puede consultar en: http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-sobre-terminos-y-condiciones-aplicables-los-usuarios-en-el-uso-de-plataformas-de-comercio.

A t e n t a m e n t e

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

[i] 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.