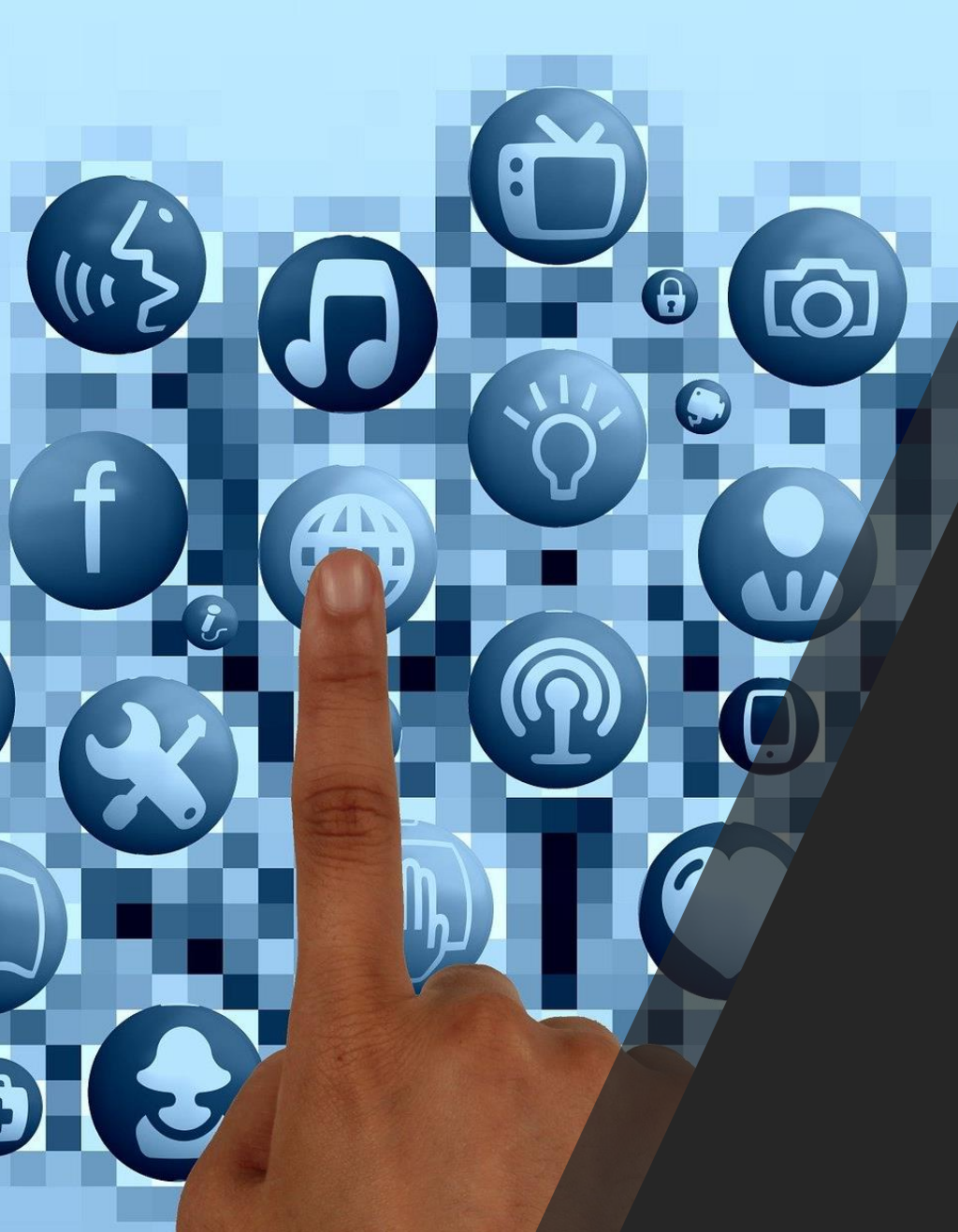


¿SABÍAS QUE PROFECO ANALIZA, VERIFICA Y MONITOREA LAS TIENDAS VIRTUALES Y PÁGINAS EN QUE SE REALIZA COMERCIO ELECTRÓNICO?

A través de la nueva Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, la PROFECO realiza la supervisión y monitoreo de todo el comercio electrónico que se realiza en el país, a la par que revisa la publicidad que se presenta en dichos medios digitales.





- La PROFECO monitorea Tiendas Virtuales y páginas en donde se realiza comercio electrónico, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la NMX-COE-001-SCFI-2018 Norma Mexicana de Comercio Electrónico.
- Conoce de los copy advice en materia publicitaria y comercio electrónico.
- Tramita las denuncias de publicidad y comercio electrónico que presentan los consumidores.
- Analiza el contenido de la publicidad presentada en CUALQUIER medio de comunicación (incluyendo medios digitales) para ordenar la suspensión, corrección o imposición de sanciones de aquellas que no cumplan con la ley



MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES POR LA PROFECO

Es un programa permanente que se encarga de revisar el cumplimiento de los derechos de las y los consumidores y obligaciones de los proveedores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos.

Los reportes del monitoreo se actualiza cada 15 días.

Con fundamento en el artículo 44 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría Federal del Consumidor no podrán ser utilizados por las empresas o proveedores con fines publicitarios o comerciales. En consecuencia tampoco podrán utilizarse para publicidad comparativa

El Monitoreo de Tiendas Virtuales se divide en dos etapas durante el año: en el primer semestre, cada quincena se actualizan los sitios que están disponibles en la base de datos del programa, y para el segundo semestre, quincenalmente se incorporan nuevos sitios, a través de búsquedas programadas. Además, se añaden sitios en cualquier momento del año de acuerdo con solicitudes recibidas a través del correo del programa (monitoreodetiendas@profeco.gob.mx) o por encuentros fortuitos durante investigaciones que se realizan en la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

Fuente: Página de internet de la PROFECO:
<https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-tiendas-virtuales-114564>

8 PUNTOS ESENCIALES QUE DEBEN CONTENER LAS TIENDAS EN LÍNEA



1. Política o Aviso de privacidad; . Que los sitios especifiquen qué información personal recopilan y cuál es el uso que se le da.

Se debe confirmar que la página de internet o portal de venta de productos cuente con Aviso de Privacidad y que garantice la protección de los datos que proporcionan sus clientes o usuarios. También es recomendable cuidar el uso de imágenes para que no estén protegidas por derechos de autor.

2. Seguridad de datos personales y datos financieros; Que los sitios cuenten con medios técnicos para encriptar la información personal de sus clientes, tales como nombre, domicilio, fecha de nacimiento, RFC, número telefónico y correo electrónico.

Y que los sitios cuenten con medios técnicos para encriptar tus datos financieros al momento de realizar su pago.

Se debe confirmar que la página o sitio cuente con niveles técnicos de seguridad suficientes para garantizar el pago de las transacciones que se realizan y se otorguen pruebas fehacientes de las transacciones que se realizan.

3. Domicilio físico y número telefónico fijo. Que los sitios exhiban una dirección física y muestren un número telefónico donde puedas presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones.

Se debe precisar el domicilio de la empresa, intermediario o responsable de la operación digital, así como su teléfono, correo electrónico y demás medios de contacto para permitan externar dudas, comentarios y que se puedan realizar reclamaciones.

4. Descripción detallada de bienes o servicios. Que se detalle una descripción real, clara y suficiente del bien o servicio en venta, que te sea útil para tomar una decisión de compra.

Se debe confirmar que las características y particularidades del producto o servicio que se oferta sean muy claras y se respeten los principios de claridad, veracidad, comprobabilidad, en cualquier leyenda o claim que utilices para publicitar tu producto o servicio.

5. Costos totales e impuestos. Que los precios se expresen en moneda nacional, desglosando los costos totales, impuestos y costos de envío. Se debe confirmar que en la página o sitio se señale el monto total a pagar, incluyendo desde luego los impuestos aplicables (IVA).

6. Información sobre formas de pago. Que los sitios informen sobre los medios de pago disponibles. Se debe confirmar que se precisen todas las formas de pago posibles (tarjetas de crédito, débito, efectivo, plataformas digitales de pago, etc).

7. Condiciones de envío o entrega. Que los sitios especifiquen los tiempos y medios de entrega, así como el área de distribución.

Se deben precisar perfectamente los términos y condiciones de envío (si será por envío propio de la plataforma, servicio postal, paquetería, precisando las compañías que puedan ser terceros, señalando el costo de envío y tiempo aproximado de entrega).

8. Condiciones de cancelación, devolución o cambio. Que los sitios informen cuáles son los criterios, plazos, penalizaciones y otras condiciones para realizar una cancelación, devolución o cambio.

Se deben precisar que se expresen de manera clara y sencilla los términos y condiciones para la cancelación de la operación, bajo los supuestos mínimos contemplados por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

RECOMENDACIONES

AL

COMPRAR

EN

LÍNEA.

-Antes de registrarte o realizar una compra por internet, lee cuidadosamente las políticas de privacidad. En ellas el sitio te dará a conocer cómo, para qué y quiénes van a tener acceso a la información que proporcionas. Lee con atención si el sitio compartirá información con otras empresas y con qué fines.

-Al momento de registrarte, revisa si existe algún campo en el que autorices recibir avisos comerciales o boletines. Es probable que si aceptas, recibas publicidad en tu buzón de correo electrónico.

-Observa que la página en donde vas a proporcionar tu información personal cuenta con un candado SSL para proteger tus datos personales.

-Antes de realizar tu compra, revisa cuidadosamente la descripción del producto o servicio que vas a adquirir, así como las condiciones de envío, entrega, devolución o cambio.

-Al momento de realizar tu compra, en caso de que tu forma de pago sea con tarjeta de crédito o débito, verifica que la página en donde proporcionarás los datos de tu tarjeta cuenta con un candado SSL con que queden protegidos tus datos financieros.

-Conserva el número de identificación de la compra, identificación del vendedor y los correos electrónicos que intercambiaron. Todo esto para que cuentes con comprobantes de la transacción.

-Fuente: Página de internet de la PROFECO. (<https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-tiendas-virtuales-114564>)

