

Guía de información para los usuarios de transacciones comerciales en Internet

Surge como una iniciativa del Subgrupo Valores, Ética y Políticas de Uso de Internet, del grupo interinstitucional de Combate al Delito Cibernético (DC México) de la PFP y en el cual la AMIPCI es el coordinador. La guía fue realizada bajo las siguientes consideraciones:

1. La necesidad de unificar políticas y lineamientos escritos para ayudar al usuario y las empresas, sobre la información que debieran publicar para evitar confusiones y orientar a sus clientes.
2. Las preguntas más frecuentes que el usuario hace y que el proveedor del servicio puede responder para disminuir los fraudes, abusos y desinformación.
3. Habiendo realizado el análisis de la información relativa publicada en Internet de más de 35 empresas mexicanas y extranjeras líderes en su ramo con actividad formal de Comercio Electrónico.

COMPRA

1. **¿Comprar por Internet tiene algún costo adicional?**
No, usualmente sólo se cobra de manera adicional el envío (ver sección ENVÍOS).
SUBASTAS:
En la mayor parte de las empresas no se cobra comisión alguna por la compra. Sólo deberá pagar el valor del artículo que está comprando y coordinar con el vendedor cualquier otro gasto de entrega o envío.
2. **¿Cómo puedo realizar una compra?**
Si desea localizar un producto o servicio en específico puede localizarlo por nombre ó marca (según la empresa). Si la palabra que ingresó muestra varias opciones elija la que más le convenga. También en ocasiones puede buscar los artículos utilizando el menú o simplemente dé un click en el producto que desea comprar (EXISTEN PAGINAS DONDE ES NECESARIO CREAR UNA CUENTA O INSCRIBIRTE PARA EFECTUAR LA COMPRA)
3. **¿Necesito tener una dirección de correo electrónico para hacer mi compra?**
En ocasiones es necesario ingresar los datos correspondientes a una dirección de correo electrónico a fin de conocer la identidad del comprador y así efectuar toda su compra de manera más segura. Esta información permite crear y procesar la orden, rastrear el pedido e informarle en todo momento su condición. La información que proporcione debe ser manejada por el proveedor de manera confidencial.
4. **¿Hay privacidad de datos en la compra?**
Cada compra que realice por Internet debe ser confidencial. Para mayor información debe consultar las políticas de privacidad de la empresa donde va a comprar, a fin de que usted conozca a detalle las medidas que tomará el proveedor en línea para proteger la información personal del consumidor.
5. **¿Hay un rango de edad para realizar la compra?**
En México la edad mínima legal es de 18 años. Lo habitual es que de no ser así solicite que el menor de edad cuente con el permiso o la autorización de sus padres o tutores. Tome en cuenta que uno de ellos será el responsable por sus acciones dentro del sitio. Sobre todo en aquellos sitios que están dirigidos a los menores de edad.
6. **¿Qué es la lista de compras de productos y cómo la hago?**
La lista personal es una herramienta destinada a facilitar y agilizar la compra. La forma en que puede crear su lista es dando click en el ícono "Agregar a mi lista", el cual encontrará comúnmente a un costado de la descripción de cada producto que esté a la venta. Una vez que tenga creada su lista, podrá elegir los productos de su interés, señalándolos con su carrito o bolsa de compras uno a uno.
Si desea puede agregar toda su lista al carrito o bolsa de compras, oprimiendo el ícono "AGREGAR TODA LA LISTA AL CARRITO".
7. **¿Antes de finalizar mi compra, puedo saber qué es lo que he agregado y cuál es el importe?**
Sí, al terminar de seleccionar los artículos o servicios que desea adquirir o contratar se muestran y especifican las características de cada uno y la empresa le mostrará un desglose de su cuenta, especificándole cuál es el importe total a pagar. Asimismo, en este momento el proveedor ofrecerá

también la opción de poder cancelar la compra si así lo desea.

8. ¿Cómo sé que mi lista de compra fue recibida y aceptada?

Al terminar su compra recibirá un mensaje de confirmación o una llamada del Centro de Atención a Clientes para que personalmente confirme su pedido y los datos personales. Al confirmar y verificar sus datos se le asigna un número, el cual fue proporcionado vía correo electrónico por el Centro de Atención a Clientes, mismo que le servirá de guía para conocer dónde está su compra.

9. ¿Cómo puedo rastrear mis pedidos y verificar mi compra?

En caso de que su producto deba ser entregado por paquetería, el usuario podrá rastrear sus compras tecleando en la sección de búsqueda o rastreo su número de guía. Al oprimir "aceptar", le aparecerá una página de la empresa de paquetería que le mostrará la ruta exacta que ha seguido su pedido. Conocer la condición de su orden es muy sencillo. De igual forma, dentro de esta opción podrá conocer los siguientes datos relacionados con sus compras: fecha y hora de la compra, número de orden de compra y monto total de la compra.

10. ¿Si vivo en otro país, puedo comprar en línea para recibir la mercancía en mi lugar de residencia? ¿Esta mercancía tiene algún cargo extra por gastos aduanales?

Sí puede comprar desde otro país, aunque el proveedor en línea no se hace responsable por los cargos aduanales generados por envíos al extranjero. Tales cargos pueden variar de país en país y son responsabilidad de quien recibe el producto. Asegúrese que el proveedor presente como mínimo sus datos de ubicación tales como dirección física, teléfono, fax. También se sugiere verificar el país de origen del sitio donde se está comprando, ya que existen códigos territoriales (ejemplo: <http://www.xxxxx.com.ar> que significa Argentina), otra característica que debe verificar es que se ofrezca un centro de atención a clientes a dónde dirigir su reclamación en caso de que se presente cualquier problemática.

11. ¿Puedo comprar desde otro país para regalar a alguien que viva en México?

Sí, mientras exista un domicilio físico, así como un responsable para recibir el producto(s).

12. ¿Puedo regresar el producto que compré?

Sí, sólo que aplican restricciones (dependiendo del producto y estado de entrega).

Es muy importante que una vez que reciba la mercancía, la revise. Si nota cualquier daño o apertura indebida del paquete, le sugerimos no recibirlo y comunicarse inmediatamente con la empresa. Si recibe productos rotos o dañados y que tales daños se derivaron de los servicios de mensajería tiene 24 horas para notificarlo, ya sea por teléfono o correo electrónico.

13. En el caso de compras entre particulares y/o subastas: ¿qué precauciones debo observar y quién es el responsable de la operación?

Debe observar el historial de ventas de la persona a la que va a comprar y los comentarios que han hecho algunos de los compradores previos. Además, el nombre del titular de la cuenta a la que va a depositar debe coincidir con el nombre de la persona que está ofreciendo el producto y proporcionar un número telefónico fijo, no celular, para que se pueda comunicar. Es importante subrayar que el responsable de la venta es el vendedor y no el sitio o portal. Se trata de una transacción entre particulares.

SEGURIDAD

1. ¿Es seguro comprar por Internet?

En términos generales sí es seguro. La empresa proveedora tomará todas las precauciones necesarias a fin de que sus datos y toda la información que proporcione reciban un manejo confidencial. Normalmente, las empresas utilizan el protocolo SECURE SOCKET LAYER (SSL) que asegura la confidencialidad de su transacción.

2. ¿Es seguro pagar con tarjeta de crédito?

El servicio de comercio electrónico cuenta con la tecnología de codificación de información y las medidas de seguridad adecuadas para llevar a cabo transacciones seguras y confiables. En ningún momento la empresa conoce el número de tarjeta. Una vez que realiza el pago de la compra con tarjeta de crédito, ya sea Visa, Master Card u otras, la información viaja codificada a través de un protocolo conocido como SSL (Secure Socket Layer). Con relación a esto puede visitar el sitio de la empresa VeriSign, que es la institución que emite y avala el certificado de "sitio seguro". Si desea saber más sobre seguridad en Internet visite el sitio www.verisign.com

3. ¿Qué es el Secure Socket Layer (SSL)

El mecanismo de seguridad Secure Socket Layer (SSL) fue desarrollado por Netscape Communications Corporation, el cual ofrece protección a las aplicaciones en Internet. Los servicios que ofrece el mecanismo de seguridad SSL son:

- Autenticación del servidor
- Autenticación del cliente
- Integridad de los datos transferidos
- Confidencialidad de la información transmitida por Internet

4. ¿Qué sucede con la información personal que proporciono al registrarme?

La información personal que usted proporcione al proveedor debe recibir un trato confidencial. Su finalidad es conocer su identidad y así efectuar la compra de manera más segura. Esta información permite crear y procesar la orden, rastrear el pedido e informarle en todo momento su condición. También es importante verificar que el proveedor no comparta la información del comprador con otros proveedores con fines mercadotécnicos.

5. ¿Qué significa una "S" cuando aparece después del http ubicado en la barra de dirección del navegador, ejemplo:(HTTPS://www.xxxxxx)?

El uso más común del mecanismo de seguridad SSL es proteger las comunicaciones https, en particular un URL(dirección electrónica), el cual está representado por <https://>.

PAGO

1. **¿Cuál es el proceso para realizar un pago en línea?**

Después de tener su lista de compra y conocer el monto total de pago, debe seleccionar la forma de pago. La empresa irá explicando paso a paso el proceso que debe llevar para efectuar el pago dependiendo del método que elija. Si se trata de un sitio nacional, éste debe presentar los precios en M.N.

2. **¿Los precios incluyen IVA, Impuestos aduaneros y/o gastos de envío?**

Sí, comúnmente los precios de los productos incluyen I.V.A. En caso de no ser así debe verificar dentro de la página si existe alguna mención al respecto o puede verificarlo en la orden de compra.

Por lo general, los impuestos aduaneros no están incluidos ya que cada país tiene distintos impuestos; el pago de los mismos los efectúa directamente el comprador.

Los gastos de envío se cobran por separado. Por lo regular, al presentar el importe total a pagar se incluye el rubro de "gastos de envío".

3. **¿Cómo sé cuánto debo pagar?**

Antes de terminar la compra, el sistema le mostrará la orden de compra. Ahí podrá ver el detalle de precios por producto o servicio, número de artículos comprados, el costo por envío y el monto total a pagar.

4. **¿Los productos o servicios tienen el mismo precio en Internet que en las sucursales físicas? (en caso de existir sucursales físicas)**

Regularmente sí, en caso de que la empresa cuente con una sucursal física. Pueden presentarse casos en los que se ofrezcan descuentos, ofertas y algunas promociones que aplican sólo a las compras por Internet.

5. **¿Cuáles son las formas de pago y su procedimiento?**

TARJETA DE CRÉDITO:

En caso de que usted decida hacer su pago a través de tarjeta de crédito será necesario que proporcione información tal como:

- Nombre como aparece en la Tarjeta de Crédito.
- Número de Tarjeta de Crédito.
- Tipo de Tarjeta de Crédito(VISA, Master Card, American Express o tarjeta de la empresa donde se va efectuar la compra)
- Fecha de Expiración.
- Los 3 dígitos (VISA y Master Card) o 4 dígitos (American Express) de seguridad.
- Información AVS (Nombre y Dirección a donde llega su Estado de Cuenta).

6. **En caso de que su pago se realice a través de tarjetas de débito debe ingresar los datos que le pide la empresa (similares a la tarjeta de crédito)**

Si el pago se hará por medio de un depósito bancario (referenciado) debe considerar que solo es válido en la República Mexicana y éste deberá realizarse dentro del plazo que se le indique (normalmente son 15 días posteriores al levantamiento del pedido) de lo contrario éste será cancelado. Si usted seleccionó esta forma de pago, puede realizar su depósito en las sucursales del sistema bancario mexicano que se indiquen. El sistema le pedirá que indique en qué Banco va a realizar su depósito. NOTA: Una vez confirmado con el banco el depósito, el tiempo de entrega de su pedido comenzará a correr.

Cuando realiza un pago con cheque por lo regular el proveedor le solicita que lo haga directamente en el banco a un número de cuenta determinado. Una vez verificado que el pago se realizó y el cheque ha sido cobrado, se le envía la mercancía.

Al realizar compras con vales, debe entregar éstos a la empresa a la cual le está haciendo la compra cuando reciba la mercancía. En muchas sólo esto sólo aplica en empresas como supermercados.

CONVENIO EMPRESARIAL (en donde aplique)

Si la empresa en donde trabaja tiene un convenio empresarial con el proveedor donde va a comprar, podrá adquirir los productos en pagos o descuentos y la compañía para la que usted labora hará los descuentos vía nómina. Solamente tiene que escribir el nombre de la compañía en donde labora y su

código personal.

7. **¿Qué sucede si mi forma de pago es rechazada?**

Se le informará vía correo electrónico o vía telefónica los motivos por los que fue rechazado el pago.

8. **¿Hay pagos por plazos?**

La mayoría de los proveedores por Internet tienen acuerdos con los Bancos para ofrecer sus productos o servicios a plazos, los cuales están marcados o llevan la leyenda "pague a XX meses con su tarjeta "Banco". Además, debe observar los siguientes puntos antes de realizar la compra para que no le sorprendan:

- Forma de pago
- Penalizaciones
- Tasas de interés
- Montos mínimos de compra

9. **En el caso de compras entre particulares y/o subastas: ¿A quién le pago?**

Al vendedor.

10. **¿Qué precauciones debo observar?**

Verifique que la cuenta de banco en la que usted depositará coincida con el nombre del vendedor o de la empresa. Antes de realizar el pago, hable con el vendedor para cerciorarse que el teléfono y la cuenta sean reales.

11. **¿Cuáles medios son inseguros para realizar un pago a un particular?**

El encontrarse con el vendedor en algún sitio físico, dar su nip al vendedor, pagar en una cuenta que no sea del vendedor.

ENVÍO

1. **¿Cuál es el costo de envío de mi compra y cómo lo pago?**

El comprador debe conocer el costo del envío cuando se le informa el total a pagar. El valor del envío varía según el producto que compre y la ubicación donde lo recibe. Este pago se efectúa al mismo tiempo que cuando se paga la compra. En el caso de los servicios, es probable que no requiera pagar envío a menos que se solicite la factura por mensajería certificada.

2. **¿Cuál es la forma de envío de mi compra?**

Los productos pueden ser enviados por paquetería. En ocasiones provienen de diferentes lugares por lo que pueden llegar por separado; sin embargo, a la cuenta se cargará sólo un costo de envío. Algunas empresas permiten recoger la compra personalmente en alguna sucursal.

3. **¿Normalmente cuánto tiempo tarda el envío de mi compra?**

El tiempo de entrega depende de cada producto. Se puede consultar en la página en donde está la información detallada de cada producto.

4. **¿Puedo elegir el día de la entrega de mi compra?**

En ocasiones el vendedor asigna un plazo de entrega, dentro de éste se puede elegir la fecha y la hora. En ocasiones, el proveedor ofrece un servicio más completo el cuál permite escoger día y hora específica de entrega.

5. **¿Puedo realizar pedidos fuera de México?**

Sí, sólo tiene que verificar las formas de pago y de envío.

6. **¿Cómo sé si mi domicilio está dentro del área de entrega de mercancía?**

Puede verificar si su domicilio está dentro de alguna zona directamente en el mapa. (Solicitar mapa de zonas de entrega).

7. **¿Puedo recoger mi compra personalmente?**

Sí, si la empresa cuenta con sucursales y hay productos en existencia, los productos se pueden recoger personalmente.

8. **¿Qué pasa si no llega la mercancía y de quién es la responsabilidad?**

Si no llega la mercancía en el plazo marcado, el proveedor deberá indicarle el motivo del retraso de la entrega siendo él mismo el responsable de que el producto le llegue en buenas condiciones.

9. **En el caso de compras entre particulares y/o subastas:**

¿Cuál es la forma más segura para realizar el envío de mi producto?

¿Qué datos debo pedirle al vendedor sobre el envío?

A través de una empresa de paquetería, al confirmar y verificar los datos el proveedor le asigna un número de guía para conocer dónde está su compra.

Los datos que el vendedor le debe proporcionar son:

- Nombre de la cuenta a la que va a depositar. Debe coincidir con el nombre de la persona que está ofreciendo el producto.
- Debe de tener un número telefónico fijo, no celular, para que se pueda comunicar.
- El responsable de la venta es el vendedor y no el sitio o portal.
- Hora y fecha probable de envío
- Empresa de paquetería que entregará el producto.
- Número de guía para dar seguimiento al pedido.

GARANTÍA DE COMPRA

1. **¿Qué Garantía tienen los productos?**
Todos los productos tienen garantía del fabricante, la cual se menciona en la hoja de detalle de cada uno de los productos.
2. **¿Quién otorga la garantía?**
Depende del proveedor, ya que hay empresas que brindan una cierta garantía por un período determinado, por lo regular 30 días y después de este período la garantía se hace efectiva directamente con el fabricante.
3. **¿Cuál es el procedimiento para hacer válida la garantía y quién la hace válida?**
Se requiere presentar el artículo en su empaque original, presentar el ticket o factura de compra y la garantía sellada por la empresa.

INFORMACIÓN GENERAL

1. **¿Cómo puedo ponerme en contacto con Servicio a Clientes?**
Para cualquier duda o comentario el proveedor ofrecerá un número telefónico para atender a sus clientes.
2. **¿Cómo y cuándo me envían mi factura?**
Al realizar el pedido el proveedor le solicitará que proporcione sus datos de facturación. En caso de requerirla se le enviará junto con su mercancía. En caso de no solicitarla sólo se dará una nota de compra o recibo.
3. **¿Qué es un "Usuario Registrado"?**
Es la persona que proporcionó sus datos a un sitio o portal para recibir información y poder realizar compras sin tener que volver a proporcionarlos.
4. **¿Cómo puedo registrarme y para qué?**
En ocasiones es necesario ingresar los datos para conocer su identidad y así efectuar sus compras de manera más segura. Esta información permite crear y procesar la orden, rastrear el pedido e informarle en todo momento su condición. La información que proporcione debe ser manejada por parte del proveedor de manera confidencial.
5. **¿Existen promociones y cómo funcionan?**
Las promociones dependen de las políticas de la empresa o del vendedor. En caso de haberla, debe desplegarse en el sitio cuando se elige el producto o aparece marcado en un color de letra distinto.
6. **¿Cómo determino la disponibilidad de los productos o servicios?**
Sólo tiene que seleccionar el producto o servicio de su preferencia y agregarlo al carrito. Al momento en el que la orden se procesa se le confirmará su orden de compra y su disponibilidad.
En el caso de no haber el producto, podrá decidir si quiere dejar el producto o servicio en espera o si prefiere cancelarlo. Si decide dejarlo en espera, un ejecutivo se comunicará para avisarle que ya cuentan con el producto o servicio.

En caso de existir algún problema con la compra electrónica, existen autoridades a las que puede acudir:

Teléfonos de denuncia ciudadana de la PFP:

01 800 440 36 90

52 41 04 20

52 41 04 21

Policía Cibernética: www.ssp.gob.mx

Correo electrónico: policia_cibernetica@ssp.gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

01 800 468 8722

www.profeco.gob.mx

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

01 800 999 8080

www.condusef.gob.mx