

¿COMPRAR EN LÍNEA?

Lo que debes saber antes de hacerlo



El comercio electrónico en México ha tenido un gran crecimiento.

Si eres de los que aprovecha su dispositivo móvil para comprar artículos y servicios en línea, debes saber que aunque puede resultar atractivo por la variedad y facilidad, es también una modalidad muy frecuentada por los ciberdefraudadores.

Los fraudes originados en Comercio Electrónico ocupan el 49% del total de reclamaciones en la CONDUSEF. De enero a septiembre de 2017 se registraron 4.8 millones de reclamaciones por un posible fraude con tarjeta de crédito y débito; es decir, 28% más que en 2016, cuya cifra fue de 3.7 millones¹.

¹ Micrositio de Comercio Electrónico de la CONDUSEF

En los últimos años, las compras efectuadas por internautas mexicanos a través de internet tuvieron un crecimiento más que sobresaliente.

De acuerdo con cifras reportadas por el Banco de México, de enero a septiembre de 2017 se realizaron **118.1 millones de compras** autorizadas en comercio electrónico, un récord en comparación con las 82.4 millones efectuadas en todo el 2016. El monto total de las operaciones fue de **89 mil 632 millones de pesos**, de los cuales el 71% se realizó con tarjeta de crédito y el 29% con tarjeta de débito².

En tanto, un estudio realizado en 2017 por la Asociación de Internet.MX, señala que el 51% de las compras en línea fueron efectuadas por jóvenes de entre 18 y 34 años de edad; otro porcentaje, el 38%, correspondió a personas de entre 35 y 54 años y el 11% a mayores a 55 años³.

Destaca también que el 54% por ciento del total de las compras las realizaron hombres, mientras que el 46% fueron hechas por mujeres. Asimismo, el 42% correspondió a personas con empleo de tiempo completo y fueron los teléfonos inteligentes los dispositivos móviles más usados para la compra en línea.

El mismo estudio señala que el lugar preferido para conectarse a Internet **por parte** de los ciberconsumidores mexicanos fueron:

1. Hogar
2. Trabajo
3. Plan de datos
4. Wi-Fi
5. Escuela
6. Café internet

² Banco de México

³ EstudioComercioElectronicoenMexico2017. Asociación de Internet MX



En el proceso de compra por internet debes tomar en cuenta algunos factores que pueden determinar si ésta procederá sin contratiempos, o por el contrario, con adversidades.

Aspectos como: ¿dónde adquirir?, ¿cómo pagar?, ¿qué precauciones de seguridad tomar?, entre otros, te beneficiarán como cliente en la red. Básicamente puedes comprar a través de dos formas: las tiendas y los mercados virtuales.

Ambos son negocios que venden algún tipo de producto o servicio a través de internet. Estos te ofrecen gran variedad de productos y servicios de todo tipo, existen tiendas relacionadas con un giro en específico (electrónica, boletos de avión, aplicaciones, servicios de logística y distribución, entre otros), y también otras que ofrecen una amplia diversidad de artículos.

Para ingresar a una tienda virtual primero debes seleccionar el producto o servicio que prefieras y la forma de pago, la cual se realiza principalmente a través de un depósito bancario, finalmente la empresa recibe tu pago y envía el producto o servicio.

Este es el proceso general de compras por internet, no obstante, las políticas de pagos y envíos varían de acuerdo a la tienda virtual.

CUÍDATE DEL ROBO DE IDENTIDAD.

En México, el delito de robo de identidad va en aumento. Comúnmente, se usa de manera ilegal para abrir cuentas de crédito, contratar líneas telefónicas, seguros de vida, realizar compras e incluso, en algunos casos, para el cobro de seguros de salud, vida y pensiones.

¿QUÉ TAN SEGURAS SON ESTAS COMPRAS?

Como toda compra por internet, existe un riesgo, sin embargo, ¿sabías que el ciberconsumidor mexicano está protegido cuando realiza compras por internet? La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) contiene disposiciones generales sobre comercio electrónico, por lo que si tienes algún problema con una tienda virtual domiciliada en nuestro país puedes acudir a la Profeco. Visita su página: www.gob.mx/profeco ⁴.

Del mismo modo, las autoridades de protección al consumidor alrededor del mundo han desarrollado una serie de lineamientos que buscan otorgar una mayor protección a los consumidores en línea.

En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desarrolló las Directrices para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico, de modo que si el problema es con un proveedor domiciliado en el extranjero puedes visitar www.econsumer.gov/ y reportar tu queja.



ALGUNAS DE LAS VENTAJAS DE COMPRAR POR INTERNET SON:

- Realizas compras en cualquier momento sin tener que desplazarse físicamente a una tienda.
- Mayor oferta y opción de comprar productos y servicios.
- Opiniones de otros consumidores sobre los productos o servicios deseados.
- Promociones especiales para la web.

DESVENTAJAS:

- Errores en el envío.
- Problemas en cancelaciones y devoluciones.
- Riesgo de robo de identidad.
- Generalmente los cargos adicionales pueden ser más caros que el propio producto.
- Es más tardado obtener un artículo por internet que en una tienda física.

Los medios donde se originó el posible fraude con tarjeta de crédito y débito son: Comercio Electrónico (49%), Terminal Punto de Venta (34%), Comercio por Teléfono (11%) y Cajero Automático (3%)⁵.

Te recomendamos que antes de realizar operaciones comerciales en línea sigas esta serie de previsiones:

- Conoce la identidad del proveedor y las características de tu producto.
- Verifica cargos adicionales (envío de productos, condiciones, impuestos y formas de pago).
- Revisa que el portal tenga declaradas sus políticas de privacidad y léelas.
- Ten presente las políticas de devolución, cancelación, cambios, garantías, condiciones generales de la compra y restricciones.
- Procura adquirir desde tu casa, guarda e imprime comprobantes de la compra.
- Si vas a comprar con un proveedor foráneo verifica que haga entregas a México.
- Checa que el sitio en el que se realiza la compra sea seguro, esto se puede corroborar cuando las páginas inician con *https://* y un ícono de "candado cerrado".
- Acude a tu Banco y conoce los mecanismos de seguridad de tu tarjeta de crédito y débito, al realizar una compra por internet, estos pueden ser un mensaje a tu celular registrado, un *token* con un número único o una serie de preguntas que garanticen que la compra la realiza el titular de la cuenta.

- Nunca compartas tus datos financieros, son personales e intransferibles, mejor acércate a tu banco y conoce las medidas de seguridad para compras por internet.

La CONDUSEF pone a tu disposición la actualización de las cifras estadísticas a septiembre de 2017, en el Micrositio de Comercio Electrónico www.condusef.gob.mx/gbm/?p=comercio-electronico. Para cualquier duda o consulta adicional, comunícate al teléfono 01 800 999 8080; también nos puedes seguir en Twitter: @Condusefmx y Facebook: CondusefOficial.



4 Profeco

5 Micrositio de Comercio Electrónico de la CONDUSEF