

# COMPRA EN LÍNEA SIN PROBLEMAS

Conoce tus derechos al adquirir algún bien, producto o servicio por internet



Conforme a la Ley Federal del Consumidor (LFPC), antes de la compra tienes derecho a: conocer la identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico o cualquier otro dato de contacto del proveedor para realizar aclaraciones o reclamaciones (Art. 76 BIS, fr. III).

Que se informe de forma notoria y visible el precio o costo total de los productos o servicios ofertados, así como los gastos de envío (Art. 7 BIS).

Que la información sea clara, veraz y precisa en las características, cualidades, intereses, cargos, plazos, fechas, origen (caso de productos importados), si cuenta con garantía (no menor a 90 días), procedimiento para hacerla efectiva y las demás modalidades aplicables a la adquisición de los bienes y servicios ofertados (Arts. 7, 33, 40, 76 BIS, fr. IV y 77).

No se puede condicionar la adquisición de algún bien, producto o servicio bajo ninguna circunstancia y que pueda elegir el consumidor la cantidad y calidad de los productos que desea recibir (Arts. 7 y 76 BIS, fr. VI).

Que se informe cuáles son los términos y condiciones de compra, en donde se deberá especificar: costo de cargos adicionales, forma de pago de los bienes y servicios, plazos de entrega, garantías, limitaciones geográficas, políticas de cambios, devoluciones y cancelación de compra, entre otros (Art. 76 BIS, fr. V).

#### Durante la compra tienes derecho a:

- Que se informe quién es el vendedor del producto o servicio, el titular de la página o *app*, o un tercer proveedor (Modalidad Market Place).
- Saber a través de la página de internet utilizada o *app*, que se emplea algún elemento para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor, como: candado SSL vigente (Art. 76 BIS, fr. II).
- Conocer que el proveedor utilizará de forma confidencial la información proporcionada por el consumidor, y que solo se podrá transmitir o difundir para el cumplimiento de la entrega del producto o prestación del servicio adquirido (Art. 76 BIS, fr. II).
- Que se informe si el producto o servicio cuenta con garantía y los requisitos o condiciones aplicables para hacerla valer (Art. 79).
- Elegir a través de un apartado con opción o campo que es su deseo recibir o no avisos comerciales o publicidad en la cuenta de correo electrónico registrada (Art. 76 BIS, fr. VI).
- Que te proporcionen un comprobante electrónico o correo de confirmación de compra que contenga la información detallada del bien, producto o servicio adquirido, y si el consumidor lo solicita, recibir una factura o comprobante de compra (Arts. 12 y 62).

#### Después de la compra tienes derecho a:

- Desistir de la compra sin responsabilidad durante los próximos 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien, de la firma del contrato o lo último que suceda. Mediante aviso o mediante entrega del bien, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío dejando sin efectos la operación y el proveedor, en consecuencia, deberá reintegrar al consumidor el precio pagado (Art. 56).
- Presentar directamente ante el proveedor reclamaciones por defectos o deficiencias en el producto adquirido o en la prestación del servicio (Arts. 53 fr. II y 76 BIS fr. III).
- Devolver el producto durante el plazo señalado en los términos y condiciones y, en consecuencia, a recibir la devolución del precio pagado (Art. 53 fr. II).
- Que se respete la garantía otorgada cuando se dé cumplimiento a los requisitos o condiciones previamente establecidos (Art. 79).
- En el caso de que se haya prestado el servicio de forma deficiente o se haya incumplido con la entrega del bien o producto adquirido, tendrás derecho a que se te bonifique o compense cuando menos con el 20% del precio pagado (Art. 92 BIS y 92 TER).

Antes de la compra tienes derecho a: conocer la identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico o cualquier otro dato de contacto del proveedor para realizar aclaraciones o reclamaciones.

Recomendaciones

Analiza la página de internet	Seguridad al comprar
Debe ser la oficial del proveedor.	Revisa el portal Monitoreo de Tiendas Virtuales, en <a href="https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html">https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html</a> para que conozcas los elementos que debe de contener un sitio web.
Tener domicilio en México.	Verifica que la página inicie con <i>https://</i> o tenga un candado del lado derecho en la liga.
Mostrar los plazos y condiciones.	Si te es posible, utiliza una tarjeta digital que se pueda pagar después de su uso o con código de seguridad variable.
Tener a la vista los costos de envío.	

La Profeco te respalda

Si tienes un problema con algún proveedor y no se resuelve busca una solución a través de Conciliaexpres, herramienta que el Teléfono del Consumidor (Telcon) tiene con ciertos proveedores comprometidos: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp>

O presenta una queja formal en contra de los proveedores participantes en la Oficina de Defensa del Consumidor más cercana a tu domicilio o en Concilianet: <https://concilianet.profeco.gob.mx/>

TAMBIÉN PUEDES CONTACTARLOS EN:

[asesoria@profeco.gob.mx](mailto:asesoria@profeco.gob.mx)

[denunciapublicitaria@profeco.gob.mx](mailto:denunciapublicitaria@profeco.gob.mx)

Twitter: [@Profeco](#), [@atencionprofeco](#)

Facebook: [/ProfecoOficial](#)

Revista del  
**Consumidor**

