



Gráficos: Mored

¡Navega seguro!

No te ahogues en ciberengaños

Al igual que en otros medios, la publicidad engañosa en internet puede tomarnos el pelo. Aquí te damos algunas recomendaciones para hacer de tu experiencia de compra en línea una más placentera de principio a fin, y evitar “ciberdecepciones”.

Al incrementarse el uso de internet, la comunicación entre las personas ha alcanzado niveles antes inconcebibles, ventaja que han sabido aprovechar las empresas para hacer llegar su publicidad a los cibernautas. Basta pensar en todas las veces que, al estar navegando, nos ha sorprendido alguna ventana emergente que nos invita a conocer un producto o servicio. Pero ¡mucho ojo! Al igual que en otros medios de comunicación, la publicidad en la web puede persuadirnos con engaños.

Comercio electrónico: usuarios, riesgos y oportunidades

El crecimiento del *e-commerce* es planetario. Se estima que en México hay 40.6 millones de internautas, de los cuales 35% ha realizado al menos una compra por internet. De acuerdo con el Estudio de comercio electrónico en México, realizado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) y Visa, a finales de 2012 las transacciones de este tipo en nuestro país estarán rondando los 79.6 miles de millones de pesos; cifra que

representa un crecimiento estimado del 46% respecto del 2011.

¿Te sorprende? Actualmente todo lo que podamos imaginar se encuentra a unos cuantos clics de distancia. Y no sólo en portales mexicanos, sino de todo el mundo, amén de sitios especializados en ventas entre particulares y otros que ofrecen cupones de descuento. Pero la magia del comercio electrónico no se acaba frente a una computadora, pues la publicidad también está al alcance de nuestros pulgares por medio de los teléfonos inteligentes y las tabletas.

Por eso es importante saber que en este espacio de comercio virtual también estamos propensos a la publicidad engañosa. Por ley, en nuestro país la información o publicidad difundida por cualquier medio debe ser veraz, comprobable y sin textos, diálogos, imágenes u otros elementos que puedan prestarse a confusión. Así, hay factores a valorar antes de tomar una decisión de consumo en línea:

- ▶ **Cerciórate de la veracidad de la descripción o características de los productos o servicios que proporcionan.** Si no conoces el producto, tienes derecho a comunicarte con el proveedor y pedirle detalles de su tamaño, peso, color, materiales, etcétera.
- ▶ **Revisa que el portal sea de confianza.** Antes de ingresar tu información, verifica las políticas de privacidad del sitio web y la vigencia de su certificado de seguridad. Esto lo puedes hacer dando clic en el icono del candado o llave que aparece en la barra del navegador.
- ▶ **Fíjate que el sitio o proveedor que se anuncia proporcione por lo menos un domicilio físico completo, un teléfono y un correo electrónico para atención a clientes, aclaraciones y quejas.**
 - ▶ **Cuida tu bolsillo.** Tienes derecho a conocer el precio total del producto y, si la página es mexicana, debe estar en moneda nacional.
 - ▶ **Ten cuidado con las prácticas abusivas,** usualmente se esconden en letras chiquitas. Revisa



con detenimiento si hay costos adicionales, cargos ocultos o contratación automática de servicios agregados que no deseas. **Infórmate acerca de los términos de la compra, garantías, formas de pago y envío, así como de las condiciones de cancelación, reembolso o devolución.**

▶ **Antes de comprar o proporcionar tu información personal, corrobora que los datos de identificación del proveedor estén completos y sean auténticos.**

Con estas recomendaciones reducirás el riesgo de caer en publicidad engañosa y de que tus datos personales sean utilizados para fines no deseados.

En la red, tu protección no es virtual

Desde 2005, **Profeco** realiza monitoreos de sitios de internet para verificar que cumplan con lo estipulado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), es decir: que muestren de forma visible la identidad del proveedor, detallen la transacción de bienes o servicios (costo total desglosado, condiciones y tiempo de entrega, información sobre cancelaciones y opciones de pago), indiquen las políticas de privacidad y confidencialidad de datos, y cuenten con un sistema de seguridad de datos personales y financieros. Con base en estos parámetros, se clasifica a los sitios de la siguiente manera:

- ▶ **Confiables.** Cumplen con los criterios que la LFPC establece.
- ▶ **No confiables.** No cuentan con seguridad para datos financieros o no identifican al proveedor.
- ▶ **Poco confiables.** Si bien cuentan con seguridad en datos financieros, no protegen datos personales u omiten información al consumidor.

Puedes encontrar los resultados en la página web de **Profeco**, en Educación y divulgación, en la sección Monitoreo de tiendas virtuales.

Por otra parte, al detectar posibles engaños publicitarios, **Profeco** también lleva a cabo acciones para que los proveedores comprueben que su publicidad es cierta y, en caso de que no lo hagan, podrán ser sancionados hasta por millones de pesos.

En este artículo incluimos los resultados de un monitoreo realizado durante octubre a cinco proveedores de cupones de descuento en línea, y detectamos que entre los posibles engaños en los que podrían caer los consumidores se encuentran los siguientes:

- ▶ **Omiten información sobre las condiciones aplicables para hacerlos válidos.**
- ▶ **La publicidad no hace mención de la existencia de restricciones a las que están sujetos los descuentos.**
- ▶ **Algunas leyendas se muestran con tipografía de menor tamaño, lo cual ocasiona una apariencia borrosa e ilegible.**
- ▶ **Para conocer en su totalidad las restricciones que aplican al descuento es**

DECÁLOGO DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

1. A ser informado y que sean respetados los términos y condiciones que el proveedor hubiera ofrecido o convenido con el consumidor para la entrega del bien o servicio.
2. A que la información se utilice de manera confidencial y exclusivamente para el cumplimiento de los fines establecidos.
3. A que el proveedor cuente con los elementos técnicos disponibles para garantizar la seguridad del consumidor.
4. A que el proveedor proporcione datos de los medios a los que pueda acudir el consumidor para presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones.
5. A que la información o publicidad que se difunda sea veraz, comprobable y exenta de descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por ser engañosas o abusivas.
6. A que previo a la contratación, el proveedor dé a conocer el contenido del contrato de adhesión, en caso de que se trate de un sector obligado.
7. El proveedor no podrá negar ni condicionar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios, cuando éstos se anuncien como disponibles.
8. A que las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o servicio se presenten en forma clara, veraz y sin ambigüedades.
9. A que al consumidor no le sean prestados servicios adicionales a los originalmente contratados y que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por éste.
10. A que los consumidores tengan acceso a mecanismos de conciliación con el proveedor, ágiles y gratuitos.

necesario buscar información sobre el cupón en específico y, además, consultar los términos y condiciones de todas las ofertas.

Convenio con AMIPCI

Para garantizar mayores condiciones de seguridad jurídica a los consumidores del comercio electrónico y facilitar su acceso a medios de controversia en línea, el pasado 25 de septiembre **Profeco** y AMIPCI firmaron un convenio de colaboración que incluye a sus más de 50 socios. Con él se busca brindar a los consumidores un ambiente seguro para llevar a cabo sus adquisiciones electrónicas, al tiempo que contribuyen con el desarrollo de la innovación y la protección del derecho a la información mediante campañas didácticas sobre lo que es el comercio electrónico.

Los afiliados a la AMIPCI suscribirán de forma voluntaria sus contratos de adhesión ante **Profeco**,

garantizando que sus cláusulas se apeguen a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además, se sumarán al sistema de conciliación en línea, Concilianet, para asegurar a los consumidores el acceso a mecanismos de conciliación y defensa ágiles, fáciles y gratuitos por medio de internet. Así, estos proveedores de productos, bienes y servicios a través de comercio electrónico brindarán seguridad jurídica a los consumidores.

Profeco te respalda

Toma tus precauciones antes de dar clic. Si detectas algún caso que pueda ser publicidad engañosa, puedes denunciarlo ante **Profeco** para que se inicien los procedimientos necesarios y, de proceder, se impongan las sanciones correspondientes. Puedes hacerlo por medio del correo electrónico publicidadenganoosa@profeco.gob.mx. Si compraste

un producto en línea o contrataste un servicio por el mismo medio y resultó que no te entregaron lo pactado, puedes presentar una queja ante **Profeco** en el Teléfono del Consumidor **5568 8722** en el DF y Área Metropolitana, o al **01800 468 8722** desde el resto del país. Tienes hasta un año para hacerlo. De esta forma, la institución citará a los proveedores e iniciará un procedimiento mediante el cual buscará encontrar una solución satisfactoria a tu inconformidad.

En caso de que tengas problemas con los cargos realizados a tus tarjetas de crédito o por otros medios al realizar una compra en línea, dirígete a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), que es la instancia que se encarga de vigilar a las empresas que están autorizadas como financieras. Hazlo a los teléfonos **5340 0999, 5448 7000**, o lada sin costo al **01800 999 8080**.

¡QUE NO LE DIGAN, QUE NO LE CUENTEN!

Celu-paquetazos

¿Cansado de las burlas porque eres el único de tus amigos que no tiene un *smartphone*? ¡No sufras más! Celu-paquetazos tiene una promoción perfecta para ti. En la adquisición de nuestro paquete Celularzazo podrás tener hasta 800 mensajes, llamadas ilimitadas y miles de megas a un precio chiquitito. Por si esto no fuera suficiente, ¡también te regalamos un *smartphone*! Tenemos los mejores equipos, los más nuevos y sensacionales para que te los lleves con el paquete Celularzazo.

¡Aprovecha esta oferta! Serás la envidia

de tus amigos, se te acercarán las chavas más guapas y hasta te dará gusto contestarle a tu suegra. En Celu-paquetazos tenemos las mejores opciones para que siempre estés comunicado con tus amigos, tu oficina y tu familia. Recuerda, nadie te ofrece tantos mensajes, llamadas y megas por tan poco y con equipo incluido. ¿Qué esperas? ¡Ven ya por él!



¡El deslenguado!, ¡la chismosa!, ¡el charlatán!, ¡la publicidad engañosa!, ¡lotería! Que no le digan, que no le cuenten; no todo lo que brilla es oro, ni cualquier “ganga” una verdadera oferta.

Realidad

Recuerda que, previo a la contratación de un servicio, es recomendable comparar entre la diversidad de opciones que te ofrecen los proveedores, con la finalidad de localizar el que mejor se adapte a tus necesidades específicas. Además, debes verificar los términos y condiciones bajo los cuales el proveedor presta dichos servicios, entre los cuales se encuentran las tarifas, plazos forzosos y servicios adicionales; si lo haces, obtendrás el servicio que requieres y reducirás las posibilidades de problemas posteriores.

El 24 de agosto fue publicada, en el Diario Oficial de la Federación, la **Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012. Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones**, mediante la cual los proveedores están

obligados, entre otras cosas, a poner a disposición de los consumidores, por medio de su portal de internet, información fundamental en relación con la contratación de los servicios correspondientes, como el horario de atención, los precios, el hipervínculo para consultar las tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante **Profeco**. No olvides que un proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o como se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste, salvo convenio en contrario con el consumidor. Entre más informado te encuentres, mejor será tu decisión de compra.