

RITCH

M U E L L E R

Parámetros para la realización de operaciones de comercio electrónico

Con la declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 30 de abril, la Secretaría de Economía emitió las disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que, en forma habitual o profesional, ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología ("Disposiciones"). (1)

En términos generales, las Disposiciones, vigentes a partir del 1º de mayo, prevén diversas obligaciones para los proveedores, a fin de garantizar los derechos del consumidor y otorgar certeza jurídica a este tipo de transacciones. Entre dichas obligaciones, destacan las siguientes:

1. Los proveedores deberán contar con un sistema de información para generar, enviar, recibir, archivar o procesar todos los datos relativos a las operaciones.
2. Toda la información que se proporcione en el sistema de información debe ser veraz, comprobable y clara, exenta de elementos que induzcan al error o confusión.
3. Los términos y condiciones de las transacciones deben incluir, al menos, la siguiente información:
 - a) Datos de identificación del proveedor.
 - b) Responsabilidades derivadas de falta de accesibilidad o interrupción del sistema de información.
 - c) Procedimiento para la adquisición del producto o servicio.
 - d) Derechos del consumidor.
 - e) Mecanismos de notificación y comunicaciones con clientes.
 - f) Mecanismos de devoluciones, cambios y reembolsos de mercancías o servicios.
 - g) Plazo para hacer efectivas las garantías que, en su caso, se ofrezcan.
 - h) Mecanismos de solución de reclamaciones o aclaraciones.
 - i) Normas aplicables para controversias.
 - j) Restricciones de edad para acceder al sistema de información.
 - k) Requisitos de registro y acceso del cliente.
 - l) Mecanismos de seguridad del sistema de información.

(1) Las Disposiciones no son aplicables a los servicios financieros que se ofrezcan o lleven a cabo por medios electrónicos.

RITCH

M U E L L E R

- m) Condiciones de pago y facturación.
- n) Lugar de origen de bienes importados.
- o) Derecho a la reposición, bonificación, compensación o devolución del costo del producto o servicio, cuando éste no reúna la calidad y demás elementos sustanciales que se hayan ofrecido.

4. La información relativa a los bienes debe incluir, al menos:

- a) Su descripción, con especificaciones.
- b) Disponibilidad y existencias.
- c) Precio en moneda nacional y cargos adicionales.
- d) Plazo de las garantías, cuando se ofrezcan.
- e) Forma de entrega, costos, plazos y opciones de envío.
- f) Medios de identificación audiovisuales.

5. La información relativa a los servicios debe incluir, al menos:

- a) Descripción, fecha, lugar, duración y hora de su prestación, personas que intervendrán y la indicación, en su caso, de que se subcontratará a un tercero.
- b) Plazo de las garantías, cuando se ofrezcan.
- c) Restricciones del servicio.
- d) Costo en moneda nacional y cargos adicionales.
- e) Procedimiento para la renovación, modificación, terminación anticipada o cancelación del servicio.
- f) Si se ofrecen servicios adicionales, notificación al consumidor para contar con su aceptación.

6. El sistema de información debe contar con un mecanismo para que el cliente califique los productos o servicios, ofrezca una opinión y conozca las evaluaciones de otros usuarios.

7. En el tratamiento de datos personales de los consumidores, el proveedor deberá:

- a) Informar de dicho tratamiento en el aviso de privacidad.
- b) Contar con el consentimiento del usuario.
- c) Informar sobre los medios y procedimiento para que el cliente revoque su consentimiento.

8. Los proveedores deberán contar con mecanismo técnicos de seguridad para la aceptación, soporte de la prueba de transacción e identidad del cliente, así como para garantizar la protección de sus datos personales.

9. Asimismo, deberán implementar un sistema de prevención de fraudes que les permita filtrar las transacciones según su nivel de riesgo.

RITCH

M U E L L E R

Las Disposiciones prevén la facultad de la autoridad para determinar que los proveedores han cumplido con sus obligaciones y emitir, en su caso, un dictamen de verificación de conformidad, con vigencia de un año. Por su parte, la Secretaría de Economía y la Procuraduría Federal del Consumidor publicarán una lista de aquellos proveedores que hayan obtenido dicho dictamen de conformidad.

Para mayor información sobre este tema, nos ponemos a sus órdenes en el teléfono 9178 7000 y en el siguiente correo:
contacto@ritch.com.mx