

## COMPRAS SEGURAS POR INTERNET

¡No caigas en la trampa!  
Checa bien antes de dar clic  
en “Comprar ahora”.

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Ventas Online, las compras por internet son una excelente opción para quienes, con tan solo un clic, buscan una diversidad de productos, promociones, facilidades de pago o la posibilidad de comparar productos en distintas tiendas.



### Recomendaciones

Si bien hay incentivos que motivan a comprar a través de canales digitales, como descuentos, beneficios financieros y recompensas, siempre toma precauciones para evitar ser blanco de estafas, robos de identidad o cargos no reconocidos. A continuación, te compartimos algunos consejos.



#### Compara precios

Investiga con, por lo menos, tres proveedores antes de hacer la compra.



#### Prefiere comprar en páginas oficiales y de confianza

Asegúrate de que cuenten con medidas de seguridad en la transacción. Esto lo puedes verificar al buscar la letra “s” después de http, así como el candado vigente en el navegador. También utiliza una conexión segura a internet.



#### Desconfía de las gangas o descuentos tentadores

Puede tratarse de productos de mala calidad, estafas o fraudes, haber términos y condiciones desfavorables para ti, falta de transparencia o llevarte a una compra por impulso.



#### Lee detenidamente la descripción del producto

No te quedes solo con la información de las fotografías, revisa las especificaciones del producto o servicio.



### **Prefiere los sitios que brindan información completa**

De esta manera, sabrás el precio total del bien o servicio que pagarás, las formas de pago disponibles, si es en moneda nacional, además de los gastos de envío e impuestos.



### **Revisa la información del vendedor**

Asegúrate de que cuente con domicilio físico, número telefónico, dirección de correo electrónico u otras formas de contacto. Así, en caso de tener algún problema con tu transacción o producto, tendrás la información para comunicarte.



### **Considera el tiempo de entrega y la forma de envío**

Contempla que en fechas cercanas a los días festivos es más probable que tu compra no llegue a tiempo, incluso si el envío es rápido. En sitios extranjeros, revisa que sí realicen envíos a México.



### **Lee las condiciones de devolución, reembolso y cancelación**

Hazlo de manera meticulosa y una vez que lo hayas hecho, compra solo en caso de estar de acuerdo con ellas.



### **Revisa opiniones y reseñas**

Estas valoraciones te servirán de guía para tu compra.



### **Guarda tu comprobante de transacción**

Siempre conserva el número de identificación de la compra, los correos electrónicos y los mensajes que intercambiaron.



### **Evita fraudes cibernéticos**

Descarga aplicaciones en tiendas y desarrolladores oficiales. No proporciones información personal ni financiera si no has realizado ningún tipo de operación. No des clic ni abras vínculos en páginas sospechosas. Instala un antivirus en tu computadora o dispositivo móvil.



### **Considera las tarjetas virtuales temporales**

Si tu banco cuenta con esta opción, tómalala en cuenta. Otra forma de protegerte es con las plataformas de pago en línea.



**8 de cada 10 personas que compran en línea lo hacen principalmente por la variedad, exclusividad y practicidad de las entregas.**

## La Profeco trabaja para ti Monitoreo de Tiendas Virtuales

Es una herramienta que permite a las personas consumidoras revisar si los sitios de los proveedores que realizan transacciones a través del comercio digital cumplen con los elementos mínimos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.<sup>1</sup>



Consúltala en

[profeco.gob.mx/tiendasvirtuales](https://profeco.gob.mx/tiendasvirtuales)

## Buró Comercial

Es una plataforma donde podrás encontrar información de proveedores de bienes y servicios, tales como:


- ▶ Quejas recibidas y su estado procesal
- ▶ Principales motivos de reclamación



Consúltala en

[burocomercial.profeco.gob.mx](https://burocomercial.profeco.gob.mx)

Para conocer el comportamiento comercial de proveedores correspondientes al sector de telecomunicaciones, envía un correo electrónico a

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


## La Condusef te apoya


Ante cargos no reconocidos o duplicados en tu tarjeta de crédito o débito, presenta una reclamación o inconformidad en tu banco o institución financiera.

En caso de que no resuelvan tu aclaración, contacta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



[condusef.gob.mx](https://condusef.gob.mx)

 55 5340 0999

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



<sup>1</sup> Como medios de contacto, precios en moneda nacional, descripción detallada de bienes o servicios, información de los medios de pago, condiciones de cancelación, entre otros. Artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Fuentes:

- Asociación Mexicana de Ventas Online. "Estudio de Venta Online 2024", en <https://www.amvo.org.mx/estudios/estudio-sobre-venta-online-en-mexico-2024-3/>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. "Comercio electrónico. Lo que debes saber", en <https://www.condusef.gob.mx/?p=lo-que-debes-saber>

**Teléfono**  
del **consumidor**  
55 5568 8722 - 800 468 8722

de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas,  
sábados, domingos y días festivos  
de 10:00 a 18:00 horas.



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



@AtencionProfeco  
@Profeco



ProfecoOficial