Ofertas sí, **sorpresas no**

Compara, verifica las condiciones, guarda evidencia y haz valer tus derechos.

En esta temporada, particularmente durante El Buen Fin, pareciera que las ofertas y promociones son una buena oportunidad para comprar algo que necesitas o aprovechar un precio especial. Sin embargo, también pueden presentarse situaciones que nos hacen pasar de la emoción a la preocupación.

Como persona consumidora tienes derechos y es importante que sepas hacerlos valer. Te decimos en qué debes fijarte antes de dar clic en "Comprar" para que no te sorprendan si no respetan una oferta o promoción, si tu compra no llega o cancelan tu pedido después de haberlo pagado.



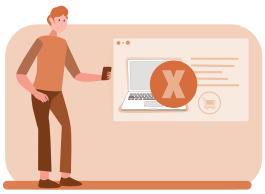
Una de las mejores herramientas que tienes como persona consumidora es guardar evidencia.



El precio cambió al momento de pagar

Nicole encontró una oferta en internet: una pantalla que normalmente costaba $12 000, durante El Buen Fin redujo a $8 999. Revisó las características, agregó la pantalla a su carrito de compras, pero cuando estaba a punto de pagar descubrió que el precio había cambiado a $11 999.

Si la promoción estaba vigente, deberían respetarla. Es importante revisar siempre las letras chiquitas y guardar evidencia. Una captura de pantalla puede convertirse en una prueba importante para constatar lo que se anunciaba.



Compra cancelada

Alicia compró una computadora anunciada en $12 999 y recibió la confirmación de su pedido. Sin embargo, ese mismo día le notificaron que su compra había sido cancelada porque se había agotado el inventario.

Es importante conservar la publicidad, el precio anunciado, la confirmación del pedido, el comprobante de pago y las comunicaciones relacionadas con la cancelación para respaldar la queja. Toda esta información permitirá conocer las condiciones en las que se realizó la operación.



Pedido que no llegó

Edgar compró unos audífonos en línea, recibió la confirmación de su pedido y esperó a que el paquete llegara a su casa. El plazo de entrega terminó y el paquete no llegó.

Al rastrear su pedido, Edgar encontró que seguía apareciendo en tránsito. Después de varios días, el pedido seguía sin llegar.

Debes guardar el número de pedido, la fecha de compra, el plazo de entrega informado, el comprobante de pago y cualquier comunicación que se haya tenido con el proveedor. Si el sistema señala que el pedido fue entregado, pero nunca lo recibiste, debes reportarlo y solicitar una aclaración de inmediato.



Una promoción demasiado buena para ser verdad

Guillermo encontró una publicación que anunciaba: "¡Promoción especial de El Buen Fin! En la compra de tu *smartphone*, llévate un reloj inteligente gratis".

La oportunidad parecía muy atractiva; sin embargo, antes de realizar la transferencia o proporcionar sus datos, Guillermo verificó quién estaba detrás de la venta, cuáles eran las condiciones y medios de contacto oficiales.

Recuerda que toda promoción demasiado buena para ser verdad merece una revisión adicional.

RECOMENDACIONES

- Pregúntate si **necesitas ese producto**
- Investiga **quién lo está vendiendo**
- Si se trata de una oferta o promoción, **asegúrate de que esté vigente**
- Lee los términos y condiciones **y las letras chiquitas**
- **Averigua el precio final que pagarías** y si incluye o no el envío
- Guarda toda **la evidencia**

Antes de comprar, toma capturas de:

- La publicidad y el precio
- Las características del producto
- Las condiciones de la promoción
- El tiempo de entrega

Después de comprar, conserva:

- El comprobante de pago
- La confirmación del pedido
- El número de guía
- Cualquier mensaje o correo recibido

La Profeco te protege

Comprar por internet no significa que tus derechos desaparezcan. Los proveedores deben informarte y respetar los precios, las promociones, las ofertas y las demás condiciones de compra que te hayan ofrecido o que hayan acordado contigo. Además, deben entregar los productos o prestar los servicios conforme a los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en su información o publicidad, las cuales deben ser claras, veraces y comprobables, sin elementos que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión.

Por ello, en la Profeco, se realizan acciones de vigilancia relacionadas con la publicidad y las prácticas comerciales en el entorno digital, para contribuir a que las personas consumidoras tomen mejores decisiones de compra.

Artículo escrito por la Dirección General de Procedimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 468 8722

de lunes a viernes, de 9 a 19 h; sábados, domingos y días feriados, de 10 a 18 h

denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx

@AtencionProfeco
@Profeco

/ProfecoOficial