

Términos y condiciones abusivos al comprar por internet

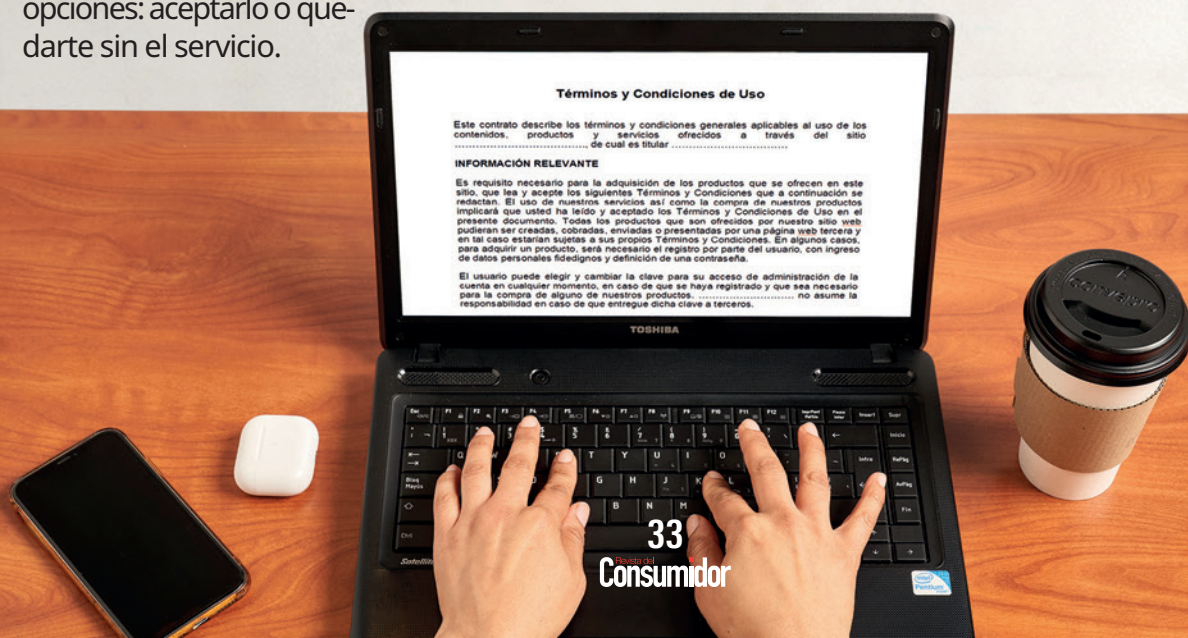
Infórmate y haz valer tus derechos, la Profeco está para ayudarte.

Muchas veces al entrar a una página de internet o al usar una aplicación aparece una ventana con los términos y condiciones. Por la prisa de acceder a la información o al servicio, los aceptamos sin detenernos a leerlos. En la era digital, hacer esto puede traer muchas desventajas.

Un clic vale más de lo que parece

Cuando aceptas los términos y condiciones de una plataforma digital, estás firmando un contrato de adhesión sin que nadie te haya explicado sus cláusulas, por lo que solo tienes dos opciones: aceptarlo o quedarte sin el servicio.

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) reconoce dicha desigualdad y establece que todas estas cláusulas deben ser claras y no deben perjudicar a las personas consumidoras.





Para reforzar esta protección, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) cuenta con el Registro Público de Contratos de Adhesión, donde ciertos contratos de empresas que operan en México deben ser revisados y autorizados para garantizar su equidad. Sin embargo, en el mundo digital —especialmente con plataformas internacionales—, ese registro no suele aplicarse.

Por eso, es esencial que cada persona consumidora aprenda a detectar cuando una cláusula parezca excesiva.

Cláusulas abusivas

Si encuentras alguna de las siguientes cláusulas, tienes derecho a cuestionarlas y denunciarlas. Son cláusulas nulas, es decir, sin valor legal.

Cláusula	¿Por qué es abusiva?
Renunciar a los términos y condiciones ofrecidos o convenidos de la entrega o suministro del bien, producto o servicio “El producto o servicio se proporciona —‘tal cual’ y ‘según disponibilidad’—.	La persona proveedora está obligada a respetar y entregar el bien, producto o servicio en los términos y condiciones ofrecidos, y en el supuesto del ofrecimiento de garantías nadie puede pedirte que renuncies a ellas.
Modificación unilateral del contrato “Nos reservamos el derecho de modificar estos términos en cualquier momento sin previo aviso”.	Si bien las empresas pueden actualizar sus términos, están obligadas a informarte de manera clara y darte la opción de no aceptarlos. Un cambio repentino que perjudique tus derechos carece de validez.
Cargos ocultos o renovación automática agresiva “El servicio se renovará automáticamente y se cargará a tu tarjeta a menos que canceles con 30 días de anticipación”.	Aunque es una práctica común, se vuelve abusiva cuando el proceso para cancelar es complicado o se oculta a propósito. La transparencia es una obligación legal.
Jurisdicción inconveniente “Cualquier disputa se resolverá en los tribunales de una ciudad o país extranjero”.	Intenta obligarte a litigar en un lugar lejano y costoso, lo cual te disuade de defender tus derechos. En México, las personas consumidoras pueden acudir a los tribunales mexicanos.

Estar informado y reconocer cláusulas abusivas protege tu bolsillo y tus derechos.

Guía para defenderte



FEBRERO 2026 | QUÉ HACER SI...

Ten a la mano la siguiente información:





Denunciar ante la Profeco significa ejercer tus derechos como persona consumidora.

El impacto de tu denuncia

Presentar una denuncia es sencillo y puede detener prácticas que afectan a miles de personas consumidoras. Cuando la Profeco recibe una denuncia, no solo atiende tu caso.

Si se determina que las cláusulas son abusivas, se podrá iniciar un procedimiento por infracciones a la LFPC, el cual podría terminar en una sanción económica para la empresa. Tu iniciativa personal se convierte en una protección colectiva contra los abusos en línea.

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 festivos, de 10 a 18 h



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



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial