

## Restricciones

Es importante que el portal especifique de manera clara si existe alguna restricción en la compra, ya sea por tu ubicación geográfica, el tipo de producto que deseas o la cantidad que quieres comprar. Por ejemplo, si vives en México y quieres adquirir un producto de alguna página extranjera, es posible que tengas que pagar algún impuesto o de plano no lo puedas comprar por alguna restricción de importación.

Así que no realices ningún pago sin asegurarte de que el producto que te interesa puede ser entregado en tu ciudad y de que si es necesario cubrir algún impuesto de importación, ya esté incluido en el costo total del envío, así te evitarás cualquier problema en el paso del producto por la aduana mexicana.

## En el ciberespacio, Profeco te respald@

Antes de hacer una transacción por internet te recomendamos que consultes la sección "Comercio electrónico" del vínculo "Consumo informado" de nuestro sitio de internet: **www.profeco.gob.mx**

Por otro lado, si al realizar alguna compra en línea en un sitio mexicano detectas cláusulas abusivas o poco claras en el cibercontrato, el proveedor no te entrega el producto o éste no cumple con las características ofrecidas, acude a directamente a **Profeco** para presentar tu queja. Si el sitio es extranjero, repórtalo en **www.econsumer.gov**.



*¡Recuerda que tus derechos  
como consumidor son los  
mismos en internet!*

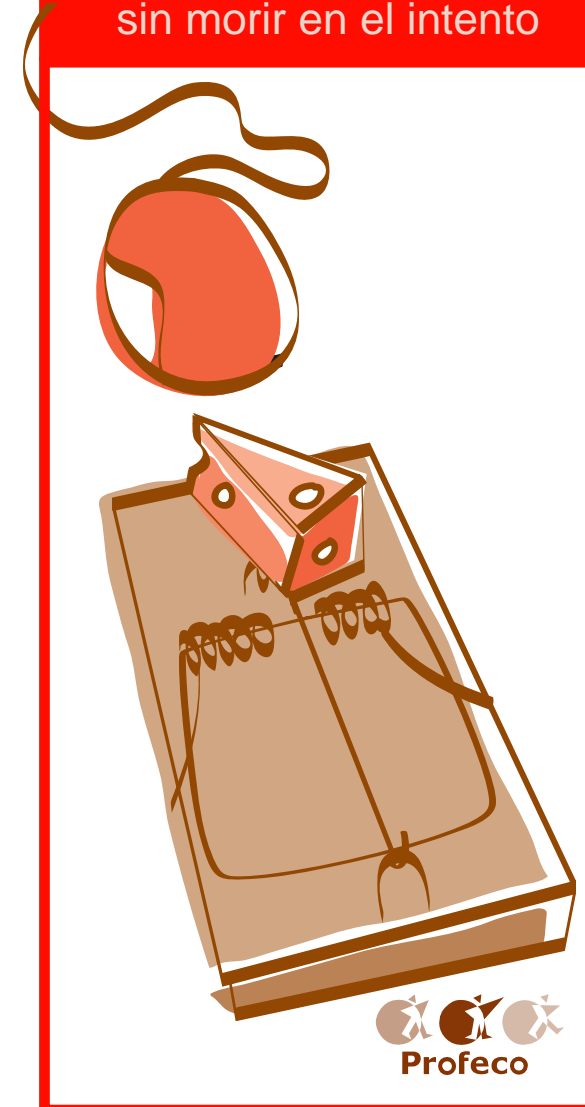


TELEFONO DEL CONSUMIDOR  
01-800-468-8722

[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)

## Tramp@s en internet

Cómo comprar en línea  
sin morir en el intento





*unque a los mexicanos nos ha llevado tiempo confiar en las compras en línea, poco a poco les hemos ido perdiendo el miedo. Y es que el comercio electrónico es una forma de adquirir casi cualquier producto de una manera fácil, rápida y segura... siempre y cuando tomemos las precauciones necesarias para no ser defraudados.*

---

### *Los contratos en línea@ **sí valen***

En la red tienes los mismos derechos que en el comercio convencional. Muchos son víctimas de trampas y prácticas abusivas, como costos adicionales ocultos o instalación de *spyware* en su computadora, porque no saben que los proveedores en línea deben cumplir con ciertas disposiciones.

### *DOMICILIO*

El proveedor tiene la obligación de proporcionarte un domicilio, teléfono, fax y correo electrónico donde puedas aclarar tus dudas o presentar reclamaciones.

Antes de realizar la compra o dar tu información personal, corrobora que los datos de identificación del proveedor estén completos y que efectivamente sean de él.

### *Publicidad@d*

Los sitios deben darte una descripción real de las características de sus productos. Su publicidad no puede ser engañosa o inducir al error, sobre todo, la dirigida a niños, ancianos o enfermos.

No te dejes llevar por las imágenes de los productos que se encuentran en el sitio, si no conoces el producto, comunícate con el proveedor y pídele detalles de su tamaño, color, materiales, aditamentos, etcétera.

### *Inform@ción*

El sitio tiene la obligación de indicar claramente cuál es el precio total del producto (si la página es mexicana, debe estar en moneda nacional), los términos de la compra, garantías, cargos extras, formas de pago y envío, y las condiciones de cancelación, reembolso o devolución.

Lee con detenimiento los cibercontratos antes de dar clic en el botón de aceptar, ya que éstos te obligan de la misma manera que un contrato convencional. Si tienes dudas con alguna cláusula, aclárala con el proveedor.

### *Confidencialidad y segurid@d*

El sitio debe utilizar sistemas de seguridad para proteger tus datos personales y financieros, los cuales no puede compartir con otros proveedores sin tu autorización. También corre a cargo del proveedor la responsabilidad de contar con una forma de pago segura. Desconfía si te piden realizar depósitos bancarios en cuentas a nombre de terceros.

Si vas a comprar en un sitio que solicita información personal —como tu número de tarjeta de crédito—, antes de darle tus datos financieros y personales, verifica cuáles son sus políticas de privacidad y que su certificado de seguridad esté vigente, dando clic en el candado que aparece en la barra del navegador.

