

**Seventh Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Law and Policy
Room XIX, Palais des Nations, Geneva
3-4 July 2023**

**Generar confianza en los mercados digitales mediante una
mayor protección del consumidor en las plataformas en
línea**

Contribution

***Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)
México***

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

**Séptima Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en
Derecho y Política de Protección al Consumidor**

03-04 julio 2023

Sala XIX, Palacio de las Naciones, Ginebra

**Generar confianza en los mercados digitales mediante una
mayor protección del consumidor en las plataformas en línea:**

- 1. Programa de Acciones para Promover la Confianza en el
Ecosistema Digital**
- 2. Informes de Privacidad de la Información de los Usuarios en
el Uso de Servicios Digitales**
- 3. Informes sobre Términos y Condiciones aplicables a los
Usuarios en el Uso de Plataformas de Comercio Electrónico**

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)

México

Generar confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor en las plataformas en línea

Contribución de México

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)

1. Programa de Acciones para Promover la Confianza en el Ecosistema Digital

Introducción

En los últimos años el sector de las telecomunicaciones ha crecido exponencialmente alrededor del mundo y cada vez más personas tiene acceso a Internet y, participan activamente en el entorno digital interactuando en diversos ámbitos, como los sociales y económicos; lo cual, también trae consigo diversos retos importantes tanto para los usuarios como para los demás actores involucrados, incluyendo las diversas autoridades.

En este sentido, en los últimos años la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en materia de telecomunicaciones y tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han emitido recomendaciones acerca de la importancia de generar una cultura de ciberseguridad en el entorno digital para niñas, niños y adolescentes, en el uso de servicios de pago, la seguridad digital en el teletrabajo, la ciberseguridad en la educación en línea; temas plasmados en documentos como Guidelines for policy-makers on Child Online Protection¹ y Guidelines for Industry on Child Online Protection², el programa Women in Cyber Mentorship³, y en la nota de prensa “Función de la UIT en el fomento de la confianza en la utilización de las TIC⁴” de junio de 2021, entre otros.

De acuerdo, con el Índice Global de Ciberseguridad 2020 de la UIT, hoy en día, los teléfonos inteligentes han transformado la vida cotidiana y las redes sociales se han integrado en una esfera más amplia de la sociedad. En la actualidad, 3,500 millones de personas están conectadas generando nuevas posibilidades organizativas, como los servicios de gobierno electrónico, comercio electrónico, y nuevos paradigmas económicos y productivos, como la Industria 4.0 y la economía digital generalizada.⁵

Por ello, en México el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha ejecutado una serie de acciones orientadas a atender las recomendaciones que se han identificado y para empoderar a las y los usuarios de servicios de telecomunicaciones ante futuros riesgos y amenazas en el ecosistema

¹ UIT, Guidelines for policy-makers on Child Online Protection 2020, disponible en: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Documents/COP/Guidelines/2020-translations/S-GEN-COP.POL.MAKERS-2020-PDF-E.pdf>

² UIT, Guidelines for Industry on Child Online Protection 2020, disponible en: https://www.itu.int/dms_pub/itus/opb/gen/S-GEN-COP.IND-2020-PDF-E.pdf

³ UIT, Women in Cyber Mentorship 2021, disponible en: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/Women-in-Cyber/Women-in-Cyber-Mentorship-Programme.aspx>

⁴ UIT, Función de la UIT en el fomento de la confianza en la utilización de las TIC 2021, disponible en: <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/role-of-ITU-in-building-confidence-and-trust-in-the-use-of-ICTs.aspx>

⁵ Índice Mundial de Ciberseguridad 2020. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Disponible en: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-GCI.01-2021-PDF-S.pdf

digital.

Asimismo, el Instituto ha identificado que las acciones más efectivas para alcanzar una cultura de prevención en materia de ciberseguridad, son aquellas focalizadas en la alfabetización digital, debido a que, como la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) ha referido, “la alfabetización digital implica la inclusión de todas y todos, lo cual es trascendental, pero también sirve como una herramienta para que las personas puedan desarrollarse en cualquier ámbito de su vida, ya que les permite conocer sus derechos y descubrir nuevas formas de ejercerlos, lo cual incrementa su confianza al interactuar en los entornos digitales”.

Objetivo del Programa para Promover la Confianza en el Ecosistema Digital

El Programa para Promover la Confianza en el Ecosistema Digital tiene como objetivo impulsar acciones coordinadas con los diversos actores y autoridades que participan en el ecosistema digital y que cuentan con objetivos comunes, para programar y ejecutar acciones en materia de alfabetización digital para promover una cultura de ciberseguridad, la confianza y el uso responsable del acceso a Internet. Para alcanzar este objetivo dentro del programa se definieron actividades como:

- Celebración de reuniones de trabajo para la definición de acciones específicas.
- Trabajar de manera coordinada en la elaboración de materiales informativos.
- Programar la difusión conjunta de materiales con temáticas específicas previamente definidas por los participantes del programa.
- Impartir de forma conjunta cursos y/o talleres dirigidos al público en general.
- Compartir conocimiento, intercambiar información u opiniones, con base en las actividades que realizamos en nuestras respectivas competencias.

Para este fin, se celebraron sendas reuniones y se propuso la firma de convenios de colaboración con instituciones tales como la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes; el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; la Guardia Nacional; el Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes; la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México; el Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación; la Comisión Ejecutiva para Atención a Víctimas; el Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Secretaría de Educación Pública; la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; el Instituto Politécnico Nacional; la Universidad Nacional Autónoma de México y la Asociación de Bancos de México.

Acciones implementadas del Programa para Promover la Confianza en el Ecosistema Digital

• Charla en Coordinación con la Policía de la Ciudad de México

Se realizó la Charla virtual de ciberseguridad dirigida a Niñas, Niños y Adolescentes, denominada “No te enredes con las redes”, la cual se realizó entre el personal de la Policía Cibernética de la Ciudad de México, adscrita a la Secretaría de Seguridad Ciudadana y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Esta charla, tuvo como propósito proporcionar información a niñas, niños, adolescentes y sus cuidadores, sobre diversos riesgos que enfrentan los menores de edad en Internet, tales como: ciber grooming, cyberbullying, sexting, entre otros; asimismo, se compartió con los asistentes los principios y acciones respecto al uso seguro, responsable de sus dispositivos, servicios y aplicaciones en línea.

- **Semanas de Conferencias de Ciberseguridad**

En 2021 y 2022 se realizaron un ciclo de conferencias, durante las cuales se impartieron conferencias magistrales y mesas de discusión en cada día de actividades, con diversos expertos nacionales e internacionales, quienes abordaron temáticas como: Los datos personales en Internet y en el uso de plataformas digitales, Acciones de protección de la Guardia Nacional en el Ciberespacio; Banca y productos financieros en Internet, y Violencia de género en Internet.

Asimismo, en las mesas de discusión se trataron los que se mencionan a continuación: Violencia de género en Internet; Violencia de género en Internet; Las principales técnicas, fraudes y prácticas delictivas; Uso seguro de los servicios financieros y el comercio electrónico, y Prevención de la violencia de género en el ciberespacio.

- **Micrositio de Ciberseguridad**

El IFT lanzó un proyecto denominado Micrositio de Ciberseguridad dirigido a usuarios de servicios de telecomunicaciones que tiene como objetivo ser un micrositio vanguardista que almacene, en un solo lugar, información referente ciberseguridad dirigida a públicos específicos, y mediante la cual se promueva el uso responsable y seguro de los servicios y dispositivos de telecomunicaciones. Además, se busca fomentar la protección de los usuarios, sus dispositivos y la información transmitida y/o almacenada; así como sensibilizarlos de los riesgos y amenazas que hay en el entorno digital.

El micrositio conjuntó la información que, en materia de ciberseguridad, ha sido generada por el Instituto y otros organismos nacionales e internacionales especializados (<https://ciberseguridad.ift.org.mx/>).

- **Materiales Informativos**

Cada año se generan nuevos materiales informativos, en los que se se explican los diferentes riesgos en línea y las recomendaciones ante fenómenos como: grooming, cyberbullying, ciberacoso, contenido inapropiado, suplantación de identidad, acceso a datos personales, fraudes on line, entre otros, así como la compilación de un glosario de términos relacionados con el tema.

Oportunidades para la confianza digital en el entorno y mercados digitales

Desde el IFT hemos observado que existen países que se ven afectados en cierta medida por la brecha digital entre el entorno digital y los usuarios que no cuentan con las suficientes herramientas y alfabetización para realizar un correcto uso de plataformas digitales, derivando en la falta de confianza de un sector de la población.

Como refiere la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) “la alfabetización digital implica la inclusión de todas y todos, lo cual es trascendental, pero también sirve como una herramienta para que las personas puedan desarrollarse en cualquier ámbito de su vida, ya que les permite conocer sus derechos y descubrir nuevas formas de ejercerlos, lo cual incrementa su confianza al interactuar en

los entornos digitales”⁶.

Por ello, como parte de las acciones anteriormente señaladas que se han ejecutado hemos observado como se ha logrado hacer disponible y generar información en beneficio de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, adicionalmente se han logrado establecer vínculos de colaboración, planeación y ejecución de acciones con otras Instituciones extendiendo el alcance de las actividades y con ello tener resultados a corto plazo que produzcan un verdadero cambio en la forma en que los usuarios interactúan en el entorno digital.

2. Informes de Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Servicios Digitales

Introducción

En México de acuerdo con el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT), del IFT, al tercer trimestre del año 2022, en México había más de 24 millones de accesos del servicio fijo de Internet y más de 112 millones de líneas del servicio móvil de acceso a Internet⁷; y, que de conformidad con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2021 (ENDUTIH), había 88.6 millones de usuarios de Internet y 91.7 millones de usuarios de teléfonos celulares⁸.

Asimismo, los usuarios de Internet en México utilizan los distintos tipos de plataformas digitales y realizan un intercambio importante de información e incluso datos personales, y que en muchas ocasiones no tienen conocimiento de lo que se comparte, el tratamiento que se da a la información y, el contenido de los términos y condiciones a los que se sujeta.

De acuerdo con la ENDUTIH dentro de las principales actividades de los usuarios de Internet correspondieron a comunicarse con 93.8%, buscar información con un 89.9% y acceder a redes sociales con 89.8%. En contraste, las actividades que menos realizan los usuarios, son ventas por Internet con 12.6%, la utilización de servicios en la nube con 22.5% y las operaciones bancarias en línea con 24.5%.

En el contexto internacional se han tomado como referencias acuerdos y normativas enfocadas en la relevancia de la privacidad y el tratamiento de información en flujos transfronterizos como lo ha realizado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en sus “Directrices sobre Protección de la Privacidad y Flujos Transfronterizos de Datos Personales”, en las cuales se destacan las cuestiones que han surgido del flujo de datos personales más allá de las fronteras nacionales como flujos de datos e información sobre actividades comerciales, flujos intraempresariales, servicios de información e intercambios científicos y tecnológicos⁹.

⁶ Disponible en: CNDH, Comunicado de Prensa DGC/258/18, septiembre 2018, disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Comunicados/2018/Com_2018_258.pdf

⁷ Banco de Información de Telecomunicaciones. Disponible en: <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

⁸ Comunicado de Prensa del IFT el 04 de julio de 2022 “ENDUTIH 2021”. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/encuesta-nacional-sobre-disponibilidad-y-uso-de-tecnologias-de-la-informacion-en-los-hogares-endutih>

⁹ Directrices sobre Protección de la Privacidad y Flujos Transfronterizos de Datos Personales (2013), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Por otra parte, en la Unión Europea el Reglamento General de Protección de Datos, establece normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales por las instituciones y organismos de la Unión Europea y las normas relativas a la libre circulación de dichos datos entre ellos o entre ellos y destinatarios establecidos en la Unión, además de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales. Dentro de dicho reglamento, se establece que los datos personales serán, entre otros aspectos, tratados de manera lícita, leal y transparente; recogidos con fines determinados y legítimos, y tratados de tal manera que garantice una seguridad adecuada de los mismos¹⁰.

La información que se comparte por los usuarios a través de las diversas plataformas digitales, sin duda es un punto importante que debe ser analizado para conocer el tratamiento que, por parte de las empresas, se le está dando y qué tanto se transparenta a los usuarios la información acerca de los términos y condiciones bajo los cuales se comparte.

Por ello, desde el IFT nos hemos dado a la tarea de efectuar el análisis de los términos, condiciones y políticas de privacidad que las principales plataformas digitales utilizadas en México, a fin de revisar los documentos que publican y difunden las plataformas en sus páginas de Internet.

La publicación de estos informes tiene como finalidad, transparentar y hacer disponible la información a los usuarios de las plataformas para una fácil consulta y lectura, a fin de promover que conozcan las condiciones bajo las cuales se comparte su información, hacer conciencia y promover un uso informado, seguro y responsable de las plataformas digitales.

Objetivo de los Informes

Los Informes de Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Servicios Digitales, tienen por objetivo poner a disposición de los usuarios de forma clara y transparente los términos, condiciones y políticas de privacidad a los que se sujeta el usuario al momento de utilizar sistemas operativos, equipos terminales, redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios tales como comercio en línea, transporte, entretenimiento y de transporte de alimentos, así como la información recabada y el tratamiento de la misma.

Lo anterior, con la finalidad de promover el uso informado, responsable y seguro de los servicios digitales y contribuir al cumplimiento del Plan de Acciones en Materia de Ciberseguridad implementado por el IFT, el cual busca crear condiciones marco para incrementar la confianza en el entorno digital en México.

Contenido

Los informes cuentan con información relacionada con las restricciones y requisitos para el uso del servicio; licencias que las personas usuarias otorgan para el tratamiento del material que publican y; la autoridad que señalan para la resolución de conflictos derivados del uso del servicio, debido a la actualización constante que se hace a las políticas de privacidad de las plataformas digitales, sistemas

¹⁰ Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

operativos y equipos terminales.

Para el desarrollo de los informes se seleccionan variables a considerar de las políticas de privacidad y términos y condiciones de las plataformas digitales como:

- Información recopilada automáticamente o a través de permisos del usuario;
- Fines y usos de la información recopilada;
- Administración de la información por parte de los usuarios;
- Eliminación de la información;
- Transferencia de la información;
- Tiempo de almacenamiento de la información;
- Restricciones para uso del servicio;
- Requisitos para el uso del servicio,
- Licencias que el usuario otorga para el tratamiento del material que publica el usuario, y
- Autoridad competente para la resolución de conflictos derivados del uso del servicio digital.

Dentro de los informes se realizan algunas recomendaciones que los usuarios deben atender antes, durante y después de hacer uso de los servicios analizados:

- Antes de realizar una compra en línea verificar que se trata de una página segura y confiable.
- No prestar cuentas y accesos de sus servicios digitales a personas que pueden hacer uso indebido de las mismas.
- Crear contraseñas seguras o fortalecer las que tienen con una longitud mínima de 10 caracteres, utilizando una mayúscula, una minúscula, un número arábigo y un carácter especial.
- Antes de acceder y empezar a utilizar un equipo terminal, un sistema operativo, o algún servicio digital, es importante que revisar y analizar los términos y condiciones que establece la empresa para que informarse del tratamiento que se le dará a nuestra información.
- Revisar periódicamente las configuraciones de privacidad de las aplicaciones utilizadas.
- Deshabilitar los complementos no deseados de los navegadores web y activar o usar las opciones de navegación privada que ofrecen.

Principales Hallazgos realizados en los Informes de Privacidad

- La mayoría de las plataformas digitales recopilan la siguiente información de los dispositivos: uso de la batería, tipo y versión de sistema operativo, dirección IP, nombre de dominio, identificadores, entre otros.
- Las plataformas que ofrecen servicios digitales de transporte de personas y de transporte de alimentos, recaban la siguiente información: marca, modelo, color y documentación del

vehículo, así como RFC y documentos de identificación gubernamentales de las y los conductores.

- De toda la información que se recopila, la mayoría de las plataformas digitales comparten la información de los usuarios con: terceros, socios externos, autoridades judiciales, afiliadas, proveedores de servicios, socios de confianza comerciales y de marketing.
- En la mayoría de los casos, las plataformas digitales señalan una edad mínima de 18 años para suscribirse o hacer uso de los servicios.
- En la mayoría de las políticas de privacidad, términos y condiciones se observó que, para que la persona usuaria pueda hacer uso de los servicios, debe otorgar una licencia a la empresa para que esta pueda utilizar o gestionar el contenido de la cuenta. Aunado a lo anterior, no se señala que dicha licencia será eliminada o cancelada cuando el usuario deje de hacer uso de los servicios o elimine su cuenta.
- En la mayoría de las políticas analizadas se observó que no se establecen tiempos definidos para que se elimine la información de las personas usuarias cuando dejan de hacer uso de los servicios; destacando que, dentro de las mismas, se señala que dicha información será eliminada hasta en tanto no sea necesaria para la plataforma digital.
- Solo en algunas políticas de privacidad se señalan quiénes son las autoridades competentes, así como la jurisdicción que deben tener para resolver conflictos derivados del uso de la plataforma.

Confianza en los usuarios de servicios digitales a través de la protección de la privacidad

Las estadísticas muestran un crecimiento en el uso de plataformas y servicios digitales que han obligado a los entes regulatorios como es el caso del IFT a implementar medidas que tengan como finalidad alfabetizar a los usuarios en el uso correcto y responsable de su información en el entorno digital, para brindar mayor confianza al usar plataformas digitales.

3. Informes sobre Términos y Condiciones aplicables a los Usuarios en el Uso de Plataformas de Comercio Electrónico

Introducción

En México, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2021 (ENDUTIH), en México hay 88.6 millones de usuarios de Internet y 91.7 millones de usuarios de teléfonos celulares, asimismo, dentro de las principales actividades que las personas usuarias de Internet realizan, se destaca el incremento en actividades como comprar productos en línea¹¹.

¹¹ 3 Comunicado de Prensa del IFT el 04 de julio de 2022 “ENDUTIH 2021”. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/encuesta-nacional-sobre-disponibilidad-y-uso-de-tecnologiasde-la-informacion-en-los-hogares-endutih>

La información que se comparte por los usuarios a través de las diversas plataformas digitales, sin duda es un punto importante que debe ser analizado para conocer el tratamiento que, por parte de las empresas, se le está dando y qué tanto se transparenta a los usuarios la información acerca de los términos y condiciones bajo los cuales se comparte.

Por ello, desde el IFT nos hemos dado a la tarea de efectuar el análisis de los términos, condiciones y políticas de privacidad que las principales plataformas digitales utilizadas en México, a fin de revisar los documentos que publican y difunden las plataformas en sus páginas de Internet.

La publicación de estos informes tiene como finalidad, transparentar y hacer disponible la información a los usuarios de las plataformas para una fácil consulta y lectura, a fin de promover que conozcan las condiciones bajo las cuales se comparte su información, hacer conciencia y promover un uso informado, seguro y responsable de las plataformas de comercio electrónico.

Objetivo de los Informes

Los informes sobre Términos y Condiciones aplicables a los Usuarios en el Uso de Plataformas de Comercio Electrónico tienen como objetivo poner a disposición de los usuarios de forma clara y transparente los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad a los que se sujetan al momento de utilizar plataformas de comercio en línea, así como la información recabada, el tratamiento de esta, y los mecanismos de protección que ofrecen a los usuarios.

Lo anterior, con la finalidad de promover el uso informado, responsable y seguro de los servicios digitales, así como para contribuir con acciones enfocadas a promover la confianza en el ecosistema digital, el acceso seguro a Internet y la confianza en la realización de operaciones en plataformas de comercio electrónico.

Contenido

Los informes realizados cuentan con información en la que se consideraron los términos y condiciones publicados en las páginas de Internet de algunas de las plataformas digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio electrónico en nuestro país.

Para el desarrollo de los informes se seleccionan variables a considerar de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico como:

- Responsabilidad frente al usuario
- Compra
- Transacciones y métodos de pago
- Entrega y envío del paquete o producto
- Garantía y venta de los productos
- Inconformidades con el producto o servicio (quejas)
- Proceso y tiempos de devolución
- Cuenta

- Términos y Condiciones

Dentro de los informes se realizan algunas recomendaciones que los usuarios deben atender antes, durante y después de hacer uso de los servicios analizados:

- Antes de realizar una compra, revisar los mecanismos para devolver algún producto o solicitar reembolso, cerciorándose de los requisitos que piden las empresas o fabricantes.
- Asegurarse que las plataformas de comercio electrónico a las que se accede sean los sitios web oficiales o tiendas de distribución reconocidas por las empresas.
- Leer cuidadosamente los términos y condiciones que cada plataforma solicita aceptar antes de utilizar sus servicios y, de manera adicional, consultar sus políticas de privacidad.
- Antes de acceder y empezar a utilizar un equipo terminal, un sistema operativo, o algún servicio digital, es importante que revisar y analizar los términos y condiciones que establece la empresa para que informarse del tratamiento que se le dará a nuestra información.
- Identificar la información que se puede brindar y aquella que no es necesaria otorgar antes de utilizar alguna plataforma de comercio electrónico.
- Consultar quién o quiénes son los responsables de ofrecerte y hacer válida la garantía del producto o servicio que deseas adquirir.

Principales Hallazgos realizados en los Informes de Términos y Condiciones

- En la mayoría de las plataformas de comercio electrónico se señala que no se hacen directamente responsable sobre los productos o servicios que los usuarios adquieran a través de las mismas.
- En algunas plataformas de comercio electrónico los usuarios no pueden visualizar el nombre de la empresa o fabricante que comercializa el producto.
- En la mayoría de los términos y condiciones de las plataformas de comercio electrónico analizadas, se señala la posibilidad de que los usuarios puedan realizar una reclamación o presentar una inconformidad. Sin embargo, no en la mayoría no se especifican los procesos y tiempos para presentarlas.
- En la mayoría de las plataformas analizadas se señala que el vendedor y el fabricante son los responsables de la garantía de los productos.
- Los métodos más comunes que tienen las plataformas de comercio electrónico para realizar reembolsos son a través del mismo medio de pago por el que se realizó la transacción.
- En la responsabilidad que tienen las plataformas de comercio electrónico frente al usuario se observa que la mayoría de las plataformas funcionan únicamente como el vínculo entre el vendedor y el usuario, esto implica que en varias ocasiones al no hacerse una compra directa vendedor/usuario, la plataforma no se hace responsable de la venta de los productos o de los servicios ofrecidos.
- Las plataformas ofrecen la opción de devolución de productos y describen el proceso para

llevarla a cabo, en la mayoría de las plataformas, se señala un periodo de devolución entre las primeras 48 horas y hasta los 30 días después de haberlo recibido.

Importancia de la Alfabetización de los consumidores en el uso de plataformas de comercio electrónico.

Con relación a lo anterior, los datos muestran una actividad positiva en el uso de plataformas de comercio electrónico, sin embargo, con el avance de los servicios digitales existen países y usuarios que se ven afectados en cierta medida por la brecha digital y la falta de alfabetización en los temas relativos al uso correcto del entorno digital.

Por lo anterior, desde el IFT nos hemos dado a la tarea de brindar información y ejecutar acciones encaminadas a la alfabetización en materia de ciberseguridad, comercio electrónico y el uso de plataformas digitales, con el objetivo de promover una cultura de ciberseguridad y uso seguro del acceso a Internet.