











Decálogo de los Derechos de los Consumidores en el comercio electrónico

Como consumidor tienes derecho a:

- 1 Recibir información, sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago, precio o monto total a pagar de los bienes y servicios ofrecidos, así como a la entrega de factura, recibo o comprobante que incluya los datos específicos del producto o servicio prestado u operación realizada. 
- 2 A que te respeten los precios o tarifas, términos, condiciones conforme a los cuales se ofreció, obligó o convino el producto o prestación del servicio por cualquier medio o forma, procurando la reciprocidad y seguridad jurídica de las partes. 
- 3 Ser informado antes de contratar del domicilio físico del proveedor, números telefónicos, horarios y días de atención y demás medios a los que puedas acudir para presentar reclamaciones o aclaraciones, así como los procedimientos para hacerlo efectivo. 
- 4 Que la información y/o publicidad que te ofrezcan y difundan por medios electrónicos sea clara, veraz, comprobable y sin ambigüedades, sobre los productos o servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad, términos, condiciones y precios o tarifas en moneda nacional, además que te respeten las promociones y ofertas que se hubieran anunciado u ofrecido en los tiempos especificados. 
- 5 A la privacidad de tu información, para no ser utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios o que sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros ajenos a la transacción salvo previa autorización expresa del titular de datos personales. 
- 6 Cuando se ofrezca garantía en los productos o servicios, así como en ventas online deberás recibirla en idioma español, en la que se indique alcance, duración o vigencia no menor a 60 días, los mecanismos para hacerla efectiva y domicilios para reclamaciones o talleres de servicio. 
- 7 Que no te sean cobrados servicios adicionales, especiales o conexos a los que originalmente hayas contratado, solicitado o aceptado expresamente. 
- 8 Elegir la restitución del producto o servicio, devolución de la cantidad pagada, rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación no menor del 20% del precio pagado, cuando el objeto o servicio, no cumpla con las condiciones, características, términos del contrato o contenga defectos o vicios ocultos. 
- 9 No estar sujeto a condicionamiento o negativa de la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios en existencia, o ser objeto de discriminación por razones de preferencia sexual, étnicas, religiosas, por discapacidades o por cualquier otra particularidad. 
- 10 Ser atendido por la Procuraduría Federal del Consumidor ante cualquier inconformidad o incumplimiento que atente contra tus derechos e intereses. 

Teléfono del Consumidor

55688722 / 01800 4688722

Ciudad de México y Área Metropolitana | Larga distancia sin costo desde el resto del país

denunciaprofeco@profeco.gob.mx