SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

NORMA MEXICANA

NMX-COE-001-SCFI-2018

COMERCIO ELECTRÓNICO – DISPOSICIONES A LAS QUE SE SUJETARÁN AQUELLAS PERSONAS QUE OFREZCAN, COMERCIALICEN O VENDAN BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.

SINEC-20190301170556454 ICS:03.080.99

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Prefacio

En la elaboración de la presente Norma Mexicana, participaron las siguientes empresas e instituciones:

ASM Clasificados de México, S.A. de C.V (Segunda Mano)
Asociación Mexicana de Estándares Para el Comercio Electrónico, (Gs1 México)
Asociación Mexicana de Internet, A.C
Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de la Información (AMITI)
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD)
Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)
Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos
Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información
Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC)
CECOBAN, S.A de C.V.
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Confederación de Cámaras Industriales
Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo
Instituto Federal de Telecomunicaciones
Instituto Nacional del Emprendedor
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Mercado Libre, S. De R.L. De C.V.
Normalización y Certificación NYCE, SC
Procuraduría Federal del Consumidor
Policía Federal
PROMEXICO
Secretaría de Economía
Secretaría de la Función Pública Unidad de Gobierno Digital
Servicio de Administración Tributaria
Wal-Mart de México S. de R.L. de C.V.

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Índice del contenido

0. Introducción.
1. Objetivo y campo de aplicación.
2. Referencias.
3. Términos y definiciones.
4. Disposiciones Generales.
5. Las especificaciones, características, condiciones y términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen.
6. Mecanismos para que el Consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos y servicios ofrecidos y las demás condiciones.
7. Mecanismos técnicos de seguridad para la aceptación, soporte de la prueba de la transacción y de identidad.
8. Mecanismos que garanticen la protección y confidencialidad de los datos personales del Usuario y del Consumidor.
9. Mecanismos de pago y de entrega.
10. Mecanismos para presentar dudas, reclamaciones o aclaraciones
11. Mecanismos para presentar cancelaciones, devoluciones o cambios.
12. Concordancia con Normas internacionales.
13. Evaluación de la conformidad.
14. Procedimiento para la Evaluación de la conformidad.
15. Vigencia.
16. Bibliografía.

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

NORMA MEXICANA

NMX-COE-001-SCFI-2018

COMERCIO ELECTRÓNICO – DISPOSICIONES A LAS QUE SE SUJETARÁN AQUELLAS PERSONAS QUE OFREZCAN, COMERCIALICEN O VENDAN BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.

0. Introducción.

Derivado del incremento de las transacciones realizadas a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y en atención a lo establecido en los artículos 76 Bis y 76 Bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Secretaría de Economía, la Procuraduría Federal del Consumidor y las empresas del sector comercial, elaboraron la presente Norma Mexicana.

1. Objetivo y campo de aplicación.

1.1 Objetivo.

Esta Norma Mexicana establece las disposiciones a las que se sujetarán todas aquellas personas físicas o morales que en forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios, mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, con la finalidad de garantizar los derechos de los consumidores que realicen transacciones a través de dichos medios, procurando un marco legal equitativo, que facilite la realización de transacciones comerciales, otorgando certeza y seguridad jurídica a las mismas.

Las actividades a que se refiere esta Norma Mexicana se interpretarán y aplicarán bajo los principios de neutralidad tecnológica, autonomía de la voluntad, y equivalencia funcional, contemplados en el artículo 89 del Código de Comercio.

1.2 Campo de aplicación.

Esta Norma Mexicana es aplicable a todas aquellas personas físicas o morales que en forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios, mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, únicamente para las relaciones de consumo que se lleven a cabo por medio de los Proveedores, Proveedores intermediarios o Terceros proveedores con los consumidores de bienes, productos o servicios.

La presente Norma Mexicana no es aplicable para los servicios financieros que se realicen a través de los medios antes mencionados.

2. Referencias.

Esta Norma Mexicana no se complementa ni requiere para su correcta aplicación de ninguna otra Norma Mexicana vigente.

3. Términos y definiciones.

Para los propósitos de esta Norma Mexicana, se aplicarán los términos y definiciones siguientes:

3.1 Anonimización.

Proceso aplicado a datos personales para generar información que no pueda atribuirse a un Usuario o Consumidor en lo particular.

3.2 Aviso de privacidad.

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable del tratamiento de datos personales, que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 3, fracción I de dicha ley.

3.3 Comprobante de la transacción.

Es el recibo o comprobante, en el que constan los datos específicos de la Transacción comercial, el cual debe ser entregado al Consumidor.

3.4 Comprobante fiscal.

Es el Comprobante fiscal digital por internet, esto de conformidad con las disposiciones fiscales federales vigentes.

Este documento fiscal será el comprobante de la transacción, siempre que así lo solicite el Consumidor.

3.5 Consumidor.

La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes, productos o servicios. Se entiende también por Consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes, productos o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.6 Datos personales.
Cualquier información concerniente a una persona física, identificada o identificable.

3.7 Generación de perfiles.
Utilización de datos personales para evaluar determinados aspectos personales del Usuario o Consumidor, en particular, para analizar y predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física.

3.8 Ley.
Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.9 Ley de Datos.
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

3.10 Población Vulnerable.
Grupo de personas que, por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil; nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.

3.11 Proveedor.
La persona física o moral, en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, mediante transacciones electrónicas. Lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción II de la Ley.

3.12 Proveedor intermediario.
La persona física o moral que opera un Sistema de información, mediante el cual pone en contacto a terceros proveedores con consumidores para realizar transacciones comerciales, pudiendo facilitar, en su caso, la celebración de la Transacción comercial, el pago o la entrega del bien o prestación de servicios.

3.13 Publicidad.
Cualquier aseveración o promesa de beneficios o desempeño de los bienes, productos o servicios, que se realice con la intención de exaltar las características de los mismos.

3.14 Seudonimización.
Tratamiento de los Datos personales, de tal manera, que no pueden atribuirse a un usuario o consumidor en lo particular, sin utilizar para tal efecto, información adicional, y siempre que la misma, figure por separado y esté sujeta a medidas destinadas a garantizar que los Datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

3.15 Sistema de información.
Es el utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma, mensajes de datos, lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 89 del Código de Comercio.

3.16 Tercero proveedor.
La persona física o moral que tiene un contrato con el Proveedor intermediario y que ofrece sus productos, bienes o servicios utilizando el Sistema de información de éste.

3.17 Transacción comercial.
Aquella que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información.

3.18 Usuario.
Persona física o moral que consulta el Sistema de información para obtener información sobre los bienes, productos o servicios.

4. Disposiciones Generales

4.1 La persona física o moral que realice transacciones comerciales en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información, se sujetará a las disposiciones de la presente Norma Mexicana, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

En tal sentido, se deberá indicar en el Sistema de información si cumple con la presente Norma Mexicana.

4.2 La persona física o moral que realice transacciones comerciales en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información, debe realizarlo de acuerdo con los términos y condiciones a que se refiere el numeral 5.2. de la presente Norma Mexicana.

4.3 La persona física o moral que realice transacciones comerciales en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información, debe garantizar una protección transparente y efectiva al Usuario y Consumidor, conforme a los estándares de seguridad que la industria dicte en términos de la seguridad de la información y comercio electrónico, así como los que, en su caso, establezca la legislación aplicable.

4.4 En los términos y condiciones del Sistema de información a que se refiere el numeral 5.2, se deben incluir y delimitar las obligaciones y responsabilidades tanto para el Proveedor intermediario como para el Tercero proveedor que apliquen en la relación de consumo, observando lo establecido en esta Norma Mexicana.

Dichas obligaciones y responsabilidades no podrán ser inferiores a las establecidas en la Ley.

5. Las especificaciones, características, condiciones y términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen.

5.1 De la información y Publicidad al Usuario o Consumidor.

5.1.1 La información y Publicidad que se proporcione en el Sistema de información debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes o alguna otra figura que induzcan o puedan inducir a error o confusión al Usuario y Consumidor por ser engañosas o abusivas, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

5.1.2 La información y Publicidad que se emita respecto a bienes, productos o servicios debe redactarse en idioma español con letra clara y legible, su precio o tarifa en moneda nacional, en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que además se expresen en otro idioma u otro sistema de medida. En caso de controversia, prevalecerá la versión en idioma español, y el precio o tarifa en moneda nacional.

5.1.3 La Publicidad debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Ley y demás disposiciones que la regulen.

5.1.4 En el Sistema de información se tendrá especial cuidado con la Publicidad dirigida a la Población Vulnerable. Además, el Sistema de información debe incorporar mecanismos que adviertan al Usuario o Consumidor cuando la información de los bienes, productos o servicios que se ofrecen, no sean aptos para ese tipo de población.

5.1.5 Tratándose de bienes y productos que, de conformidad con la normatividad aplicable, se consideren potencialmente peligrosos para el Consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, se debe declarar en el Sistema de información que el bien o producto cumple con los requisitos de seguridad, eficiencia energética, eficiencia térmica o ahorro de agua, asimismo, se debe declarar el número de registro del contrato de adhesión, cuando sea obligatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

5.1.6 Tratándose de bienes, productos o servicios cuya comercialización esté sujeta a requisitos especiales de acuerdo con la normatividad aplicable, se debe declarar en el Sistema de información que hay condiciones que deben cumplirse para su comercialización, así como el número de registro del contrato de adhesión cuando sea obligatorio registrarlo ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

5.1.7 El Proveedor intermediario debe incluir y delimitar en los términos y condiciones a que se refiere el numeral 5.2, las obligaciones y responsabilidades tanto para el Proveedor intermediario como para el Tercero proveedor en relación con la información y Publicidad que el Tercero proveedor proporcione en el Sistema de información.

5.2 Términos y condiciones.

5.2.1 El Proveedor o en su caso el Proveedor intermediario, hará públicos los términos y condiciones para que el Consumidor realice transacciones comerciales en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, de los bienes, productos o servicios a través del Sistema de información, mismos que deben incluir, al menos lo siguiente:

5.2.1.1 Información para identificar al Proveedor o en su caso al Proveedor intermediario:

a) Nombre comercial;
b) En su caso, marca;

c) En su caso, Denominación o razón social;
d) Domicilio físico en territorio nacional;
e) Registro Federal de Contribuyentes;
f) Número telefónico, u otros medios de contacto (en su caso, redes sociales), y
g) Correo electrónico, página electrónica y portales externos con los que opere.

5.2.1.2 Información sobre las responsabilidades derivadas de la falta de disponibilidad, accesibilidad o interrupción en el funcionamiento del Sistema de información.

5.2.1.3 Información sobre el procedimiento para la adquisición del bien, producto o servicio, señalando los apartados donde puede encontrar las características y las restricciones de los mismos.

5.2.1.4 Información sobre los derechos del Consumidor previstos en las disposiciones jurídicas aplicables, incluido el procedimiento para que dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o producto o de la aceptación del servicio lo último que suceda durante ese lapso, el Consumidor pueda revocar su consentimiento sin responsabilidad, ni justificación alguna.

La cual se realizará, siempre y cuando no hubiera sido utilizado o consumido el bien, producto o se haya realizado la prestación del servicio; que los bienes o productos se hayan conservado en el estado original en el que fueron entregados (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros), así como cuando se acredite la compra y pago del bien, producto o prestación del servicio; excluyendo aquellos bienes o productos que por su naturaleza no podrán ser devueltos o que sean hechos a la medida, lo cual debe ser informado y de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la Ley.

5.2.1.5 Información sobre los mecanismos de notificaciones o medios de comunicación con el Consumidor.

5.2.1.6 Información sobre los mecanismos de devolución o cambio de los bienes, productos, servicios o en su caso, reembolso, incluyendo cuando sea procedente los mecanismos de obtención de Comprobante fiscal para estos casos y para los de corrección de comprobantes fiscales.

Cuando se ofrezcan garantías se deberá informar el plazo para hacerlas efectivas, el cual no podrá ser menor al previsto en la Ley o las disposiciones jurídicas aplicables.

5.2.1.7 Informar sobre los mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención, así como el plazo para su resolución.

5.2.1.8 Normativa y políticas aplicables en caso de controversia, así como las disposiciones jurídicas de interpretación, y el señalamiento de la aplicabilidad de las leyes y las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

5.2.1.9 En su caso restricciones de edad para acceder al Sistema de información, las cuales son determinadas por el contenido de dicho sistema y la naturaleza del giro. En los giros exclusivos para mayores de edad se deben incluir mecanismos para bloquear, impedir el acceso a menores de edad o advertencias en las que el Usuario o Consumidor manifieste que cuenta con la mayoría de edad establecida por la legislación civil federal.

5.2.1.10 Requisitos para el registro y acceso del Usuario o Consumidor y disposiciones sobre el uso del Sistema de información.

5.2.1.11 Informar sobre los mecanismos de seguridad del Sistema de información, sin revelar aquella información que pueda comprometerlo o implique un riesgo.

5.2.1.12 Condiciones de pago y facturación, así como los medios para obtener el Comprobante fiscal o el Comprobante de la Transacción comercial y en su caso, el procedimiento para solicitar la corrección de los mismos cuando sea procedente.

5.2.1.13 Tratándose de bienes o productos importados, el Proveedor, Proveedor intermediario o Tercero proveedor según corresponda, señalarán el lugar de origen. En el bien o producto se incluirán los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes con los mínimos que establece la Ley.

5.2.1.14 El Proveedor, Proveedor intermediario o Tercero proveedor según corresponda, deberá informar sobre el derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del bien o producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, cuando el bien o producto no corresponda a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumpla con las normas oficiales mexicanas incluyendo aquellas sobre etiquetas, envases y empaques, así como los demás casos previstos por la Ley, y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, éstos deberán informar el derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor o Tercero proveedor, o bien este no cumpla con las normas oficiales mexicanas, así como los demás casos previstos por la Ley, y demás disposiciones aplicables.

5.2.2 El Sistema de información deberá contar con un mecanismo para que el Consumidor acepte los términos y condiciones.

Esta aceptación será distinta a aquélla que pudiera requerirse para el tratamiento de los Datos personales de los usuarios y consumidores, en los casos previstos por la Ley de Datos.

5.3 Características aplicables a los bienes o productos o servicios.

5.3.1 En el Sistema de información se debe proporcionar información suficiente que describa los bienes, productos o servicios ofrecidos, que permita a los usuarios y consumidores tomar una decisión informada relacionada con la Transacción comercial. Se entiende por información suficiente, la que se refiere en los numerales 5.3.2.1 y 5.3.2.2 de esta Norma Mexicana.

5.3.2 En el Sistema de información se debe mostrar y mantener actualizada, la información referente a los bienes, productos o servicios ofrecidos, la cual debe ser consistente con la presentada en su Publicidad y debe incluir al menos lo siguiente:

5.3.2.1 Para los bienes o productos que se comercialicen o vendan:

a) La descripción de los mismos, incluyendo sus especificaciones (dimensiones, funcionalidades, color, calidad, o en su caso los materiales de su fabricación, así como indicar si se trata de un bien o producto nuevo, o en su caso, reparado, reconstruido o usado);
b) Opcionalmente la clave del Número Global de Artículo Comercial (GTIN por sus siglas en inglés);
c) La disponibilidad y existencias del bien o producto;
d) El monto total a pagar en moneda nacional, y cualquier otra contribución u otros cargos adicionales, en su caso, las bonificaciones en efectivo, premios, descuentos, así como la vigencia de los mismos;
e) Cuando ofrezcan garantías, debe informar sobre el plazo de las mismas, el cual no puede ser menor al previsto en la Ley o las disposiciones jurídicas aplicables, así como las restricciones aplicables;

f) La forma de entrega incluyendo los costos, plazos y opciones de envío; así como la responsabilidad de los prestadores de servicios de mensajería y paquetería cuando sean utilizados dichos servicios, y
g) En su caso, los medios de identificación audiovisuales y de funcionamiento (fotografías, videos, instructivos, certificaciones de calidad, manuales, entre otros.).

5.3.2.2 Para los servicios:

a) La descripción del servicio, incluyendo fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo, duración, quiénes intervendrán en el mismo; también se deberá indicar si se subcontratará a una persona física o moral para prestar los servicios en cuyo caso deberá proporcionar los datos de identificación de la misma;
b) Cuando ofrezcan garantías debe informar sobre el plazo de las mismas, el cual no puede ser menor al previsto en la Ley o las disposiciones jurídicas aplicables, así como las restricciones aplicables;
c) Las restricciones del servicio, que en su caso apliquen;
d) Plazo del servicio;
e) El monto total a pagar en moneda nacional, y cualquier otra contribución u otros cargos adicionales, en su caso, las bonificaciones en efectivo, premios, descuentos, así como la vigencia de los mismos, además de mencionar si existen cargos recurrentes y procedimiento de modificación de los mismos;
f) En su caso, el procedimiento para la renovación, modificación, terminación anticipada o cancelación del servicio, y
g) Asimismo, cuando se ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados se le deberá informar al Consumidor tal circunstancia para que manifieste su consentimiento con los mismos.

5.3.3 El Sistema de información debe contar con un mecanismo para que el Consumidor pueda calificar los bienes, productos o servicios, realizar opiniones sobre su experiencia de la Transacción comercial, así como para conocer evaluaciones y opiniones de otros consumidores.

5.3.4 En caso de contar con tiempo restringido para la adquisición del bien, producto o servicio o para que expire la sesión, se debe informar al Consumidor dicha circunstancia, y en su caso, informarle si se realizó con éxito la compra o se interrumpió el proceso de registro de la Transacción comercial.

5.3.5 En su caso, se podrá señalar si se cuenta con alguna certificación en materia de protección de Datos personales o en alguna otra materia, como puede ser el contar con opinión de cumplimiento fiscal positiva emitida por la autoridad fiscal mexicana, con la finalidad de que el Consumidor identifique las mejores prácticas.

5.3.6. El Proveedor intermediario en los términos y condiciones a que se refiere el numeral 5.2 debe solicitar al Tercero proveedor el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.3.

5.4 Mensajes publicitarios, perfil del Consumidor y comportamiento en línea.

5.4.1 Para el tratamiento de los Datos personales de los usuarios y consumidores en la Generación de perfiles, el análisis de comportamiento en línea, fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial, se deberá:

a) Informar de dicho tratamiento en el Aviso de privacidad correspondiente.
b) Contar con el consentimiento del Usuario o Consumidor, para lo cual se deberá poner a su disposición un mecanismo que permita solicitarlo previo al uso de los Datos personales con esos fines independientemente de la puesta a disposición del Aviso de privacidad.
c) Informar sobre los medios y procedimiento disponibles para revocar su consentimiento.

Estará obligado a cumplir con lo dispuesto en los incisos anteriores quien decida sobre el tratamiento de los Datos personales para la Generación de perfiles, el análisis de comportamiento en línea, fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial.

La persona que trate por sí o por cuenta de terceros Datos personales asumirá las obligaciones y responsabilidades que le correspondan en términos de la normatividad aplicable.

6. Mecanismos para que el Consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos y servicios ofrecidos y las demás condiciones.

6.1 El Sistema de información debe contar con un mecanismo que permita realizar cambios en cualquier selección de bienes, productos o servicios, así como para que el Usuario o Consumidor pueda consultar información sobre otros bienes, productos o servicios, antes de aceptar la transacción.

6.2 El Sistema de información debe incluir un mecanismo para que el Consumidor verifique la información resumida sobre el bien, producto o servicio que va a adquirir, así como cualquier información de entrega, precios y costo de envío, antes de aceptar la transacción.

7. Mecanismos técnicos de seguridad para la aceptación, soporte de la prueba de la transacción y de identidad.

7.1 El Sistema de información debe contar con algún mecanismo que permita al Consumidor revisar, aceptar, modificar o cancelar la Transacción comercial.

7.2 El Sistema de información debe contar con un mecanismo para que el Consumidor realice la Transacción comercial, considerando por lo menos los siguientes aspectos:

a) En el momento de efectuar la Transacción comercial, se ofrecerá al Consumidor alguna de las opciones siguientes:

   i. usar una cuenta de registro existente,
   ii. crear una cuenta de registro en el Sistema de información o
   iii. llevar a cabo la transacción sin una cuenta de registro.

b) En el Sistema de información se usarán mecanismos para proteger las cuentas de sus usuarios y consumidores, que aseguren una protección razonable y la posibilidad de restablecer la contraseña utilizada.

c) Contar con conexiones seguras vía https, así como contar con protocolos de cifrado tales como certificados de seguridad vigentes SSL (Secure Sockets Layer) o TLS (Transport Layer Security) o cualquier otro que proporcione seguridad a la conexión.

d) Considerar metodologías y buenas prácticas de software seguro para el desarrollo del Sistema de información.

e) En su caso, medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para proteger los equipos de cómputo, servidores e infraestructura de red del Sistema de información.

7.3 En el momento de efectuar la Transacción comercial se ofrecerá cualquiera de los siguientes mecanismos de identidad:

a) **Tipo "A" o Usuario o Consumidor anónimo**: este mecanismo no requiere de ninguna autenticación.

b) **Tipo "B" o Autenticación con una cuenta de usuario y contraseña**: este mecanismo requiere de una autenticación básica, la cual consta de un nombre y una contraseña proporcionados por el Consumidor, pudiendo utilizar una cuenta ya existente o crear una en el Sistema de información.

En caso de crear una cuenta de registro se capturarán los datos relevantes para procesar la transacción, tales como: nombre completo, domicilio de facturación y/o entrega, teléfono y correo electrónico, siempre y cuando estos datos sean indispensables para la Transacción comercial.

c) **Tipo "C" o Autenticación con contraseña dinámica**: este mecanismo requiere de una contraseña que funciona mediante una clave dinámica de un solo uso, con vigencia determinada.

7.4 En el Sistema de información se debe incluir un mecanismo para generar el soporte de la prueba de la Transacción comercial, considerando por lo menos lo siguiente:

a) Generar el número de identificación de la Transacción comercial una vez que la transacción sea autorizada.
b) Proporcionar el número de Transacción comercial, detalles de la misma, la dirección de envío en el caso de bienes o productos, o la dirección en la cual se brindará la prestación del servicio.
c) Permitir el seguimiento a su Transacción comercial a través del número de Transacción comercial o mediante su cuenta en el Sistema de información.
d) Informar los medios de comunicación o ayuda en caso de modificaciones o errores.
e) El medio en que se entregarán o pondrá a disposición del Consumidor el Comprobante fiscal y/o el Comprobante de la Transacción.

8. Mecanismos para garantizar la protección y confidencialidad de los Datos personales del Usuario y Consumidor.

8.1 Con independencia del cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Datos, los Proveedores, Proveedores intermediarios y Terceros proveedores deberán tomar las siguientes medidas, según corresponda de acuerdo al tratamiento de Datos personales que realicen, para garantizar la protección y confidencialidad de los mismos:

a) Diseñar o seleccionar sus Sistemas de información tomando en cuenta las obligaciones normativas en materia de protección de Datos personales;
b) Se considerará una buena práctica que en caso de que sean necesarias configuraciones de privacidad en los Sistemas de información, se marquen,

seleccionen o activen las opciones que ofrezcan mayores garantías de privacidad para el Usuario y Consumidor, cuando esto sea posible y no se afecte con ello el funcionamiento adecuado del sitio;

c) Habilitar mecanismos para que el Usuario o Consumidor decida si se guardarán o no en el Sistema de información los Datos personales que proporcione para la Transacción comercial, cuando sea posible decidir sobre ello;

d) Aplicar medidas de seguridad acordes con estándares internacionales que resulten equivalentes a la regulación en materia de seguridad de datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard), para los datos de pago que en su caso se traten o almacenen. De preferencia se deberá optar por métodos de pago en los que no se almacenen datos de pago de los Usuarios o Consumidores en el Sistema de información;

e) Una vez que finalice la Transacción comercial, suprimir los datos financieros que no sean necesarios para el propósito para el cual se recabaron, y conservar los mínimos necesarios para la aplicación de cargos y/o reembolsos futuros, según disponga la normatividad aplicable;

f) Cancelar el uso de los Datos personales conforme a la Ley de Datos y aplicar métodos seguros que impidan su recuperación;

g) Se considera buena práctica la Anonimización o Seudonimización en el uso de los Datos personales, cuando los costos, posibilidades tecnológicas y finalidades del tratamiento lo permitan;

h) Habilitar en el Sistema de información medios de comunicación con los usuarios y consumidores para atender dudas con relación al tratamiento de los Datos personales. Estos medios podrán ser aquéllos que se utilicen para atender dudas, reclamaciones o aclaraciones sobre los servicios y productos que se ofrecen en el Sistema de información y por el Proveedor;

i) Se considerará buena práctica ofrecer al Usuario o Consumidor la posibilidad de gestionar de manera directa sus Datos personales (acceso, rectificación, cancelación y oposición) en el Sistema de información, cuando los costos, posibilidades tecnológicas y finalidades del tratamiento así lo permitan;

j) Se considerará buena práctica, cuando las características del Sistema de información lo permitan, ofrecer mecanismos para que el Usuario o Consumidor configure el nivel de privacidad cuando el Sistema de información posibilite la interacción con redes sociales, otros sistemas de información similares o entre usuarios o consumidores;

k) El tratamiento de Datos personales recabados de redes sociales debe ser informado al Usuario o Consumidor por parte del Proveedor, Proveedor intermediario o Tercero proveedor que trate los Datos personales, así como

consentido por su titular. En su caso, los datos que se traten deben ser proporcionales a la finalidad legítima y concreta;

l) En su caso, habilitar medios adecuados para solicitar el consentimiento de los padres o tutores para el tratamiento de Datos personales de menores de edad, limitando el tratamiento a los datos mínimos necesarios para cumplir con la finalidad del mismo; y

m) Se considerará buena práctica adherirse a los esquemas de certificación en materia de Datos personales reconocidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, o bien, la realización de auditorías periódicas internas o por parte de un externo, para revisar la conformidad de las medidas aplicadas para el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa que regula el derecho de protección de Datos personales.

9 Mecanismos de pago y de entrega.

9.1 Previo a la aceptación de la Transacción comercial, en el Sistema de información debe informarse al Consumidor, por lo menos lo siguiente:

a) El costo total de la Transacción comercial, incluidos los descuentos disponibles y todos los cargos aplicables;
b) Los impuestos adicionales al IVA que en su caso apliquen;
c) En su caso, el costo de envío;
d) En su caso, los cargos adicionales derivado del mecanismo de pago que se utilice;
e) En su caso, la frecuencia de pagos y cualquier condición asociada con el pago, incluyendo restricciones o condiciones aplicables, y
f) Tratándose de servicios los cobros por cancelación, de conformidad con los términos y condiciones publicados por el proveedor.

9.1.1 En el Sistema de información se mostrarán los medios de pago disponibles para completar la Transacción comercial, así como el mecanismo que permita al Consumidor seleccionar una opción de pago, de forma que se garantice la aceptación a las condiciones del mismo.

9.1.2 En el Sistema de información se deben habilitar herramientas para recibir las respuestas otorgadas por parte de los procesadores de pago y comunicar al Consumidor si la operación fue autorizada o rechazada, o bien utilizar servicios de procesamiento de pagos que cuenten con dichas herramientas.

9.1.3 En el Sistema de información se debe contar con medidas de seguridad para la conexión entre el Sistema de información y las plataformas de medios de pago.

9.1.4 En el Sistema de información se mostrará información sobre los reembolsos o descuentos que puedan ser aplicables "en relación de términos y condiciones publicada por el proveedor.

9.1.5 Cuando se trate de pagos con medios de disposición, el Sistema de información debe contar con mecanismos seguros para garantizar que la información de la Transacción comercial permanezca cifrada durante su transferencia a los procesadores de pago.

9.1.6 El Sistema de información debe contar con un mecanismo seguro de prevención de fraude que le permita revisar y filtrar las transacciones dependiendo del nivel de riesgo de fraude o bien utilizar servicios de procesamiento de pagos que cuenten con dichas herramientas.

9.2 En el Sistema de información se mostrarán al Consumidor los métodos de entrega disponibles.

9.2.1 En caso de tener integrado un método de envío en el Sistema de información, se deben informar al Consumidor las condiciones de envío, los costos según el método de envío, los plazos estimados de entrega, las responsabilidades en caso de rechazos, retardos, demoras o en su caso cobros derivados por la legislación aduanera o de operación del servicio postal del país de origen o destino.

9.2.2 En el Sistema de información se darán a conocer al Consumidor las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios de mensajería y paquetería, a fin de que éste pueda presentar reclamaciones o aclaraciones.

9.2.3 En el Sistema de información se contemplará un mecanismo que permita al Consumidor rastrear la entrega de los bienes o productos objeto de la Transacción comercial.

9.2.4 Cuando la Transacción comercial se realice sobre un programa de cómputo, texto, video, imagen, grabación de sonido u otro producto que esté codificado digitalmente, producido para la venta o distribución comercial y que puede ser transmitido electrónicamente, en el Sistema de información se incluirán las instrucciones o manual de usuario para realizar las descargas de los mismos, así como indicar cualquier requisito adicional que sea necesario.

10. Mecanismos para presentar dudas, reclamaciones o aclaraciones.

10.1 Los mecanismos de atención deben permitir al Consumidor presentar cualquier duda, aclaración o reclamación, según corresponda, sin que impliquen costos para el mismo.

10.2 En el Sistema de información se debe proporcionar el domicilio físico, el número telefónico u otros medios de contacto con los que se cuente para la recepción de reclamaciones y aclaraciones, por ejemplo, el correo electrónico.

Se podrán establecer medios similares a los utilizados para realizar la Transacción comercial.

10.3 Las dudas, reclamaciones o aclaraciones deben ser resueltas de conformidad con lo previsto en los términos y condiciones a que se refiere el numeral 5.2 de la presente Norma Mexicana.

10.4 Se podrán desarrollar medios alternativos de solución de reclamaciones o aclaraciones, que permitan a los consumidores resolver sus peticiones. Para tal propósito hará uso de cualquier Sistema de información como herramienta auxiliar y complementaria para la solución de las mismas.

10.4.1 Cuando se cuente con medios alternativos de solución de reclamaciones o aclaraciones, éstos deben considerar mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia de información conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

11. Mecanismos para presentar cancelaciones, devoluciones o cambios.

11.1 En los términos y condiciones a que se refiere el numeral 5.2 de la presente Norma Mexicana se deberán incluir las condiciones generales de cancelación del servicio y devolución o cambio de bienes o productos, incluyendo los plazos, restricciones y penalizaciones aplicables.

11.2 En el caso de cambios o devoluciones, se deben informar las instrucciones para devolver o cambiar el bien o producto, condiciones de reembolso e indicar cualquier requisito adicional para llevar a cabo los mismos.

12. Concordancia con Normas internacionales.

Esta Norma Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir esta última al momento de elaborar esta Norma Mexicana.

13. Evaluación de la conformidad.

13.1 El presente Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad, establece dentro del marco de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y su Reglamento, la metodología para que, mediante la verificación, se evalúe la conformidad de los elementos informativos y mecanismos que deben observar aquellos que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información.

13.2 La Evaluación de la Conformidad de la presente Norma Mexicana estará a cargo de las unidades de verificación acreditadas por una Entidad de Acreditación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento y tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de la presente Norma Mexicana.

14. Procedimiento para la Evaluación de la conformidad.

14.1 La Unidad de Verificación acreditada está facultada para emitir el dictamen de verificación de conformidad con la presente Norma Mexicana.

14.2 Podrán obtener el dictamen de verificación aquellas personas físicas o morales que en forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios, utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información, únicamente para las relaciones de consumo que se lleven a cabo por los Proveedores, Proveedores intermediarios o Terceros proveedores con los consumidores de los bienes, productos o servicios.

14.3 El procedimiento de evaluación se realizará conforme a lo siguientes criterios:

Actividad	Elementos obligatorios	Elementos opcionales	Elementos obligatorios únicamente si la transacción o el Sistema de información lo requiere	Métrica de evaluación
Revisión ocular a través de un	4.1, 4.2,	5.3.2.1 b), 8.1. b), i) y j), 10.4	5.1.4, 5.1.5, 5.1.6,	Cumple o no cumple

recorrido en el Sistema de información	5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2.1 a), c), d) y f), 5.3.2.2 a), d), e), 5.3.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2 a), b) y c), 7.3, 7.4, 8.1 h), 9.1 a), b) y f), 9.1.1, 9.1.2, 9.1.4, 9.2, 9.2.3, 10.1, 10.2		5.3.2.1 e) y g), 5.3.2.2 b), c), f) y g), 5.3.4, 5.4.1, 8.1. c), d), k) y l), 9.1 c), d) y e), 9.2.1, 9.2.2, 9.2.4, 10.4.1	
Revisión documental sobre el compromiso de cumplimiento y/o evidencia del elemento, según corresponda	4.3, 5.1.3, 7.2. b), d) y e), 8.1. a), d) y f), 9.1.3, 9.1.6, 10.3	5.3.5, 8.1 g) y m)	5.4.1 a) y c), 8.1. e), 9.1.5	Cumple o no cumple
Revisión documental de los Términos y condiciones	4.2, 5.2.1.1, 5.2.1.2, 5.2.1.3, 5.2.1.4, 5.2.1.5, 5.2.1.6, 5.2.1.7, 5.2.1.10, 5.2.1.11, 5.2.1.12, 5.2.1.14, 10.3,		4.4, 5.1.7, 5.2.1.8, 5.2.1.9, 5.2.1.13, 5.3.6	Cumple o no cumple

	11.1, 11.2			

14.4 La vigencia del dictamen de verificación obtenido mediante cumplimiento de la presente Norma Mexicana será hasta de un año y puede ser renovado por el mismo periodo, con base en el resultado del seguimiento y procedimiento de renovación correspondiente.

14.5. La Secretaría de Economía y la Procuraduría Federal del Consumidor publicitarán la lista de aquellos que obtengan el dictamen de verificación de conformidad con la presente Norma Mexicana, la cual se actualizará periódicamente.

15. Vigencia.

La presente Norma Mexicana, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

16. Bibliografía.

- "Digital Economy Policy Legal instruments, Consumer Protection in E-commerce", OECD Recommendation, 2016.
- ISO 10008:2013, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions, Primera Edición, junio 2013 y sus actualizaciones.
- NMX-Z-013-2015, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de noviembre de 2015.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 03 de agosto de 2006 y sus reformas.

- Código de Comercio, publicado en el Diario Oficial de la Federación, del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.

- Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago de Chile, publicado en el mes de noviembre de 2015.

- Ley Modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico, y la Guía para su incorporación al derecho interno, 1996 y sus reformas.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de junio de 2007 y sus reformas.

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de julio de 2010.

- Reglamento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 21 de diciembre de 2011.

- Information Supplement: PCI DSS E-commerce Guidelines - PCI Data Security Standard (PCI DSS), version 2.0, - E- commerce Special Interest Group PCI Security Standards Council, enero 2013 y sus actualizaciones.