

SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, Y LAS NORMAS DE CARÁCTER GENERAL EMITIDAS POR LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV)

Las encontramos en las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, de los artículos 310 al 316 en los que se habla de “factores de autenticación” como sinónimo de lo que ya hemos explicado anteriormente: la firma electrónica.

Norma Mexicana de Comercio Electrónico

Fue hasta el año 2019 que nuestro país empezó a contar con reglas en las que se aseguran los derechos de los consumidores en línea. El 30 de abril de 2019 la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la declaratoria de vigencia de la nueva Norma Mexicana (NMX) de Comercio Electrónico.

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, la norma establece las disposiciones a las que están sujetos desde el 1 de mayo del 2019 “todas aquellas personas físicas o morales que de forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes productos o servicios mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología”. Esto quiere decir que Mercado Libre, Marketplace, Amazon, Walmart o cualquier tienda online deberán atenerse a este conjunto de reglas.

La Norma Mexicana (NMX) de Comercio Electrónico tiene como finalidad garantizar los derechos de los consumidores que realicen compras por estos medios, procurará un marco legal equitativo que logre facilitar la realización de las transacciones comerciales, brindando certeza y seguridad jurídica.

Cabe mencionar que esta norma no es aplicable para los servicios financieros que se realicen vía online.

La regulación de los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología la encontramos en el capítulo VIII bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los artículos 76 bis y 76 bis 1, en el cual se reglamenta dicha norma mexicana.

ARTÍCULO 76 BIS 1.-

El proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:

- i. Las especificaciones, características, condiciones y/o términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen;
- ii. Mecanismos para que el consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;
- iii. Mecanismos para que el consumidor pueda aceptar la transacción;
- iv. Mecanismos de soporte de la prueba de la transacción;
- v. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y

- confidencialidad de la información personal del consumidor y de la transacción misma;
- vi. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y
 - vii. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.

Aspectos considerados en la norma

- a) Especificaciones, características y condiciones de los bienes, productos o servicios que se ofrecen vía online.
- b) Mecanismos para verificar la operación, con el fin de que el consumidor pueda aceptar la transacción.
- c) Prueba de la transacción.
- d) Garantizar la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor.
- e) Apartado para presentar peticiones, quejas o reclamos.
- f) Información de identidad, pago y entrega.

Para los productos importados por vía electrónica, se deberá informar sobre:

- 1) Lugar de origen.
- 2) En el bien o producto se deberá indicar los lugares donde pueda repararse.
- 3) Instrucciones para su uso.
- 4) Garantías que se ofrezcan.

Informar sobre el derecho a la reposición del producto o la devolución de la cantidad que ha sido pagada, y en todo caso una bonificación cuando el bien o producto no corresponda a la calidad, marca o especificaciones bajo las cuales se haya ofrecido o no cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas.

Referencias:

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Disposiciones de carácter general. Disponible en: <https://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%20Seminario%20Correspondencias/i.%20Circular%20%20C3%9Anica%20de%20Bancos.pdf>

Galeano, S. (2019). La Norma Mexicana (NMX) de Comercio Electrónico: marketplaces, tiendas online y vendedores habituales deberán seguirla. Disponible en: <https://bit.ly/3bCq8zJ>