

Compras por internet: Profeco advierte sobre cláusulas abusivas y cómo evitarlas

Posted on 5 de marzo de 2026 by Diario Humano



La institución recomienda revisar cuidadosamente estas condiciones antes de confirmar una compra o suscripción

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur.- Comprar productos o servicios por internet puede ser rápido y conveniente. Sin embargo, también implica aceptar contratos digitales que muchas veces pasan desapercibidos para los usuarios. La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) alertó que los términos y condiciones de las páginas web o aplicaciones pueden incluir cláusulas abusivas que afecten los derechos de quienes realizan compras en línea.

De acuerdo con la dependencia, cuando una persona da clic en “aceptar”, está firmando de manera digital un **contrato de adhesión**. Esto ocurre aun cuando no haya leído el contenido completo del documento. Por ello, la institución recomienda revisar cuidadosamente estas condiciones antes de confirmar una compra o suscripción.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que estos contratos deben ser claros y no pueden incluir disposiciones que coloquen en desventaja a los consumidores. Sin embargo, en el comercio electrónico, sobre todo en plataformas internacionales, no siempre existe una revisión previa de estos contratos por parte de la autoridad mexicana.

Cláusulas abusivas que debes identificar

Profeco señaló que existen ciertas prácticas contractuales que pueden considerarse abusivas o incluso carecer de validez legal. Entre las más comunes se encuentran:

- **Renunciar a garantías o condiciones ofrecidas**, como plazos de entrega o calidad del producto.
- **Cambios unilaterales en el contrato**, cuando la empresa modifica términos sin informar claramente al usuario.
- **Cargos ocultos o renovaciones automáticas**, especialmente cuando cancelar el servicio es complicado o poco transparente.
- **Jurisdicción inconveniente**, que obliga al consumidor a resolver conflictos en tribunales lejanos o en otro país.

Recomendaciones antes de aceptar términos y condiciones

Para evitar problemas en compras digitales, la Profeco sugiere:

- Leer los **términos y condiciones completos** antes de aceptar.
- Revisar las políticas de **cancelación, devoluciones y garantías**.
- Tomar **capturas de pantalla** de los términos aceptados, ya que las empresas pueden modificarlos posteriormente.
- Guardar correos electrónicos, comprobantes de pago y mensajes con el proveedor.

Qué hacer si detectas una cláusula abusiva

Si el consumidor considera que una cláusula afecta sus derechos, la recomendación inicial es contactar al proveedor por escrito. Esto puede hacerse por correo electrónico o mediante el sistema de atención al cliente de la plataforma.

En caso de no obtener respuesta o si el problema persiste, se puede presentar una queja formal ante Profeco. Para ello es necesario contar con datos del proveedor, comprobantes de la compra, capturas de los términos aceptados y una explicación de la inconformidad.

La dependencia explicó que, si se determina que existen cláusulas abusivas, puede iniciarse un procedimiento por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esto podría derivar en sanciones económicas para la empresa.

Para asesoría o denuncias, Profeco mantiene disponibles el **Teléfono del Consumidor (55 5568 8722 y 800 468 8722)**. Además, ofrece atención a través de sus redes sociales y correos electrónicos.