



**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, en coordinación con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, implementen acciones que contribuyan a evitar fraudes a tarjetas bancarias ante el incremento de compras por Internet a causa del Coronavirus Covid-19, garantizando el derecho de los consumidores a realizar operaciones con seguridad a su patrimonio.**

Quien suscribe, **Anilú Ingram Vallines**, Diputada Federal integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional en la LXIV Legislatura, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración de esta honorable asamblea, la siguiente Proposición con Punto de Acuerdo, al tenor de las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

El comercio que se realiza a través de Internet se ha convertido en un gran aliado para las personas que hacen uso de los medios electrónicos durante esta emergencia sanitaria, debido a que consumidores y oferentes pueden realizar un sinnúmero de intercambios de bienes, ya que, ahora desde una aplicación móvil se puede adquirir desde productos de la canasta básica, hasta elementos de protección personal, pago de servicios y adquisición de medicamentos.

La evolución tecnológica ha logrado que ahora desde cualquier dispositivo electrónico se pueda realizar cualquier transacción u operación bancaria, sin embargo, los sistemas informáticos aún son objetos de robos de cuentas, identidades y fraudes que vulneran el patrimonio de los usuarios.



De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) solo en el 2018 la participación del comercio electrónico de bienes y servicios representó el 5% del Producto Interno Bruto (PIB), generando más de 1,106,558 millones de pesos, de esta cifra 24.3% fue de comercio al por menor de bienes, 28.2% al comercio al por mayor de bienes y 47.5% de los denominados otros servicios.<sup>1</sup>

La Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), sostiene que las compras en línea cada año van en aumento, debido a que, mientras en el 2017 sólo 7.0% recurría al comercio electrónico de forma semanal, en el 2018 la cifra aumentó a un 38%.<sup>2</sup>

Se estima que el 34% de los compradores realizan operaciones online de manera mensual y 16% cada dos o cinco meses, siendo las principales razones de hacerlo el que pueden recibir sus compras a domicilio, ahorrar tiempo, la existencia de promociones y descuentos, además de la facilidad de comparar precios, variedad y productos, los cuales, muchos de ellos no se encuentran disponibles en la tienda física.

De manera general, entre los productos más adquiridos se encuentran los celulares, artículos de moda, comida, electrónicos, juguetes y videojuegos, pero también, se ha elevado la demanda en suscripciones a plataformas televisivas, películas y música, entre otros.

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). El INEGI da a conocer resultados del valor agregado bruto del comercio electrónico 2018. 04/07/2020, de INEGI Sitio web: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/vabce2018.pdf>

<sup>2</sup> El Economista. (2020). Compras en línea aumentaron 38% en México: estudio. 04/07/2020. Sitio web: <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Compras-en-linea-aumentaron-38-en-Mexico-estudio-20190131-0107.html>



El estudio sobre los Hábitos de Compras en Línea de los Usuarios de Internet en México 2019, arrojó que ocho de cada 10 usuarios han realizado compras en línea durante el último año, de entre un aproximado de 83 millones de cibernautas que hay en todo el territorio nacional.<sup>3</sup>

En lo que se refiere a los medios de pago más utilizados en Internet la tarjeta de crédito se mantiene como el principal medio de transacción con el 75%, le sigue la tarjeta de débito con el 63%, los intermediarios de pago con el 15%; depósitos bancarios con el 13% y el pago contra entrega con solo el 11%.

El estudio también señala que los usuarios en el país gastan en promedio alrededor de 12 mil 800 pesos anualmente, lo que significa un aumento de 400 pesos más de lo que destinaban en 2018, siendo los viajes la categoría en la que se emplean más recursos, con un promedio trimestral de 9 mil 457 pesos.

También destaca que la compra de la despensa o el supermercado en línea, 45% de los usuarios gastan entre mil y 3 mil pesos, mientras que en transporte como Uber, Didi o Cabify en promedio destinan entre 100 y 300 pesos, aunque con la presente pandemia estos gastos aumentaron a consecuencia del confinamiento.

Por si esto no fuera poco, el estudio "Hábitos de Consumo Post Covid-19" dice que a causa del confinamiento se espera que alrededor del 52% de los mexicanos mantendrán las compras online, siendo el sector poblacional entre los 21 y 35 años el que presentará más actividad.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Carla Martínez. (2020). En un año aumentó el 24% el comercio en México: estudio. 04/07/2020, de El Universal Sitio web: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/en-un-ano-aumento-24-el-e-commerce-en-mexico-estudio>

<sup>4</sup> Evelyn Ruiz. (2020). Esperan que 52% de mexicanos mantengan compras online por confinamiento. 04/07/2020, de El Universal Sitio web: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/esperan-que-52-de-mexicanos-mantengan-compras-online-por-confinamiento>



Datos de la edición 2020 del Hot Sale permiten identificar que en plena crisis sanitaria por el Coronavirus Covid-19, se registraron en el país ventas por 20 mil 155 millones de pesos, una cifra relevante para el evento de comercio en línea, ya que presentó un incremento de 81.9% respecto a la edición del año pasado.<sup>5</sup>

No obstante, derivado del auge que han tenido las compras en Internet a consecuencia del confinamiento derivado de la pandemia en los últimos meses, miles de personas también han sufrido problemas, como retraso en sus pedidos, la cancelación de órdenes de envío y falta del reembolso de su dinero, así como intentos de fraude en el uso de su tarjeta, situación que ha vulnerado su seguridad, integridad y patrimonio.

Gran parte de las quejas surgen porque aparentemente las tiendas oferentes venden productos y cobran el precio sin tener los productos en sus almacenes, indicando una fecha de entrega que no pueden cumplir y de esta forma atan a los consumidores hasta que se les entrega su producto o reembolso.

Ya son miles de personas que hasta la fecha siguen sin recibir sus paquetes pues las fechas de entrega ya expiraron, por lo que se ha hecho recurrente la publicación de reclamaciones en redes sociales sobre esta situación, pues muchos señalan que sus paquetes están en centros de distribución, pero aún no se los entregan.

También es importante destacar que los fraudes por Internet se han incrementado hasta en un 30%. Los riesgos más comunes de robos por Internet se encuentran la clonación de tarjetas de crédito, fraudes en compras y las extorsiones virtuales.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Juan Luis Ramos. (2020). Pandemia impulsa ventas históricas para Hot Sale. 04/07/2020, de El Sol de México Sitio web: <https://www.elsoldemexico.com.mx/finanzas/pandemia-impulsa-ventas-historicas-para-hot-sale-5381205.html>

<sup>6</sup> Zuleyma García. (2020). Pandemia dispara las compras por internet hasta 290 %. 04/07/2020, de Milenio Sitio web: <https://www.milenio.com/negocios/cuarentena-pandemia-dispara-compras-online-290>



Esta problemática trasgrede los derechos de los consumidores, situación que exige la intervención coordinada de las autoridades federales con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a fin de que, se identifiquen sancionen y prevengan la comisión de fraudes a tarjetas bancarias.

No hay que dejar pasar por alto que México, es uno de los países con el mayor número de fraudes y robo de identidad en el mundo, ya sea en su modalidad cibernético o personal, de ahí la relevancia de este instrumento legislativo que buscan evidenciar estas irregularidades e involucrar a las instituciones del Estado mexicano en su solución, en favor de las familias mexicanas.

Los acontecimientos señalados, son una clara transgresión a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que en su artículo 76 BIS, fracción VII establece que el proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable.<sup>7</sup>

En tanto que el Artículo 92 BIS del mismo ordenamiento jurídico contempla que consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor.

---

<sup>7</sup> Congreso de la Unión. (Última Reforma DOF 12-04-2019). Ley Federal de Protección al Consumidor. 04/07/2020, de Diario Oficial de la Federación Sitio web: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113\\_261219.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_261219.pdf)



Bajo estas consideraciones, los integrantes del Grupo Parlamentario del PRI que los derechos de los consumidores deben ser protegidos a través de acciones coordinadas entre la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para sancionar toda publicidad engañosa, métodos comerciales represivos, así como prácticas abusivas en el abastecimiento de productos y servicios adquiridos en línea.

Resulta fundamental su instrumentación, en razón del auge que están teniendo las compras por Internet a causa de la pandemia y la reincorporación a las actividades productivas, pero también lo es, dar seguimiento a las quejas a fin de asegurar métodos de acceso a la justicia y la reparación del daño.

Por lo anterior, someto a la consideración de esta Soberanía la siguiente Proposición con:

### **PUNTO DE ACUERDO**

**Único.** - La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, en coordinación con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, implementen acciones que contribuyan a evitar fraudes a tarjetas bancarias ante el incremento de compras por Internet a causa del Coronavirus Covid-19, garantizando el derecho de los consumidores a realizar operaciones con seguridad a su patrimonio.



**Cámara de Diputados**  
LXIV Legislatura  
Grupo Parlamentario del PRI

Dado en la Cámara de Senadores, sede de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a los 7 días del mes de julio de 2020.

**ATENTAMENTE**

Suscribe en representación del Grupo Parlamentario del PRI, el Dip. Ismael Alfredo Hernández Deras, Vicecoordinador, en representación del Coordinador del GP, Dip. René Juárez Cisneros.