

Tabla de contenido

Capítulo I. Disposiciones Generales	2
Artículo 1. Objeto	2
Artículo 2. Ámbito de Aplicación.....	2
Artículo 3. Definiciones	2
Capítulo II Comercio Electrónico	3
Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal.....	3
Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades	3
Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega	3
Artículo 7. Términos y condiciones	4
Capítulo III Publicidad Digital	4
Artículo 8. Principio de legalidad	4
Artículo 9. Publicidad digital responsable.....	5
Capítulo IV Protección de datos	5
Artículo 10. Principios generales	5
Capítulo V Derechos Humanos	5
Artículo 11. Grupos vulnerables	5
Capítulo VI Solución de Conflictos	5
Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos	5
Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos	6
Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor	6
Artículo 15. Adhesión al Código.	6
Artículo 16. Vigilancia y Cumplimiento del Código	6

CÓDIGO DE ÉTICA EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico establece los valores y principios que todo **Instituto INAF** deberá analizar en su plataforma a fecha de firma del presente documento: www.inafonline.com adherido deberá observar en sus actividades relacionadas con el comercio electrónico, a fin de respetar y promover los derechos del consumidor así como su privacidad, fomentar una cultura de consumo responsable, la promoción de los derechos humanos de los consumidores, la publicidad digital ética y responsable, la protección de grupos vulnerables y la autorregulación.

En este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico se establecen los estándares mínimos, de manera enunciativa más no limitativa, tanto de las actividades comerciales que se realicen en medios electrónicos digitales, así como de los mecanismos de verificación de cumplimiento.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico es aplicable a **Instituto INAF** en transacciones a niveles nacionales efectuadas mediante su página en línea en el territorio nacional.

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, será obligatorio su cumplimiento y tendrá su cumplimiento en **Instituto INAF**, por lo que éste se compromete a respetar que en todas sus actividades de comercio electrónico se cumplan los principios establecidos en el presente Código.

El presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico no será aplicable a las incidencias o fallas técnicas derivadas que se susciten por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 3. Definiciones

Para efectos del presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, se entenderá por:

- I. **Adolescentes:** Son adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad;
- II. **Código:** El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico;
- III. **Comercio Electrónico:** Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital;
- IV. **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;
- V. **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- VI. **Niñas, niños y adolescentes:** Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Para efectos de los tratados internacionales y la mayoría de edad, son niños los menores de dieciocho años de edad;

- VII. 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, a través de plataformas electrónicas o de comercio electrónico. Lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- VIII. Publicidad:** Proveedor, **Instituto INAF** dentro de su transmisión de mensajes publicitarios con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios de calidad y transparencia;
- IX. Plataforma de comercio electrónico:** www.inafonline.com
- X. Tienda virtual:** Es un espacio dentro de un sitio web, en el que se ofrecen artículos a la venta.

Capítulo II Comercio Electrónico

Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal

Instituto INAF actúa de conformidad con lo aplicable y establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos de los que México sea parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de guiarse por la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018).

Tendrán en todo momento la disposición y compromiso para adherirse y cumplir obligatoriamente con lo estipulado en lo establecido en el presente Código a fin de conducirse con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades particularmente aquellas que supongan conflicto que se generen con los consumidores.

Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades

Instituto INAF tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados. Serán responsables por los servicios y productos que se ofrecen, con el alcance especificado en sus términos y condiciones, los cuales deben ser claros, precisos y fácilmente accesibles.

Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega

Instituto INAF mediante su sitio web www.inafonline.com pone a disposición de los consumidores lo siguiente:

- a) Nombre comercial, marca, denominación o razón social, domicilio físico en territorio nacional, Registro Federal de Contribuyentes y números telefónicos, u otros medios de contacto;
- b) Información sobre el procedimiento para la adquisición del bien, producto o servicio, señalando los apartados donde puede encontrar características y restricciones de los mismos;
- c) Información al consumidor de su derecho a revocar su consentimiento respecto la transacción celebrada, sin responsabilidad ni justificación alguna;
- d) Mecanismos de devolución, reposición o cambio de los bienes, productos o servicios;
- 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) Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención;
- g) Dar a conocer las restricciones de edad para hacer uso de la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico;
- h) El tratamiento que le dará a sus datos personales;

- i) Términos y condiciones a que estarán sujetas las transacciones;
- j) Métodos de pago y facturación fáciles de usar, implementando medidas de seguridad proporcionales a los riesgos relacionados con los pagos, incluyendo los que derivan del acceso o el uso no autorizado de datos personales, prácticas comerciales engañosas y el robo de identidad;
- k) Costos totales en moneda nacional, incluyendo IVA, impuestos transfronterizos, costo de envío;
- l) Comprobante de la transacción comercial, el cual deberá ser facilitado al consumidor por el mismo medio en que se celebró la transacción;
- m) 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 y,
- n) La forma de entrega incluyendo los costos, plazos y opciones de envío;

Artículo 7. Términos y condiciones

Los términos y condiciones estarán en idioma español y se pueden visualizar desde el sitio www.inafonline.com mediante un lugar visible y de fácil acceso para el Consumidor.

Los términos y condiciones serán aplicables en todas las compras y servicios que se contraten en el portal electrónico de la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico respectivo mediante los sistemas de comercialización que utilice en su sitio web.

Instituto INAF da acceso a hipervínculos cuya finalidad sea facilitar el acceso, archivo e impresión de la información a fin de mejorar la experiencia y otorgar certeza al consumidor al utilizar el sitio.

La aplicación de los términos y condiciones se sujetará a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En consecuencia, el Consumidor gozará de todos los derechos reconocidos en la Ley, además de los que se le otorguen en esos términos y condiciones. Todos los derechos, deberes, beneficios y garantías contenidos en Ley Federal de Protección al Consumidor son aplicados y reconocidos por **Instituto INAF** adherido a este Código de Ética.

Los términos y condiciones contendrán al menos la siguiente información:

- I. Condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso;
- II. Plazo de vigencia de ofertas y promociones y,
- III. Restricciones de pago o entrega, condiciones necesarias para la utilización o entrega y penalidades por cancelación

Instituto INAF proporciona al consumidor la información adecuada y clara sobre los diferentes bienes, productos o servicios, pudiendo utilizar imágenes, audio y video, o cualquier otra herramienta que considere apropiada.

Capítulo III Publicidad Digital

Artículo 8. Principio de legalidad

Toda publicidad digital www.inafonline.com deberá ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas. Asimismo, debe apegarse a la normatividad aplicable y, de manera especial, respetar los derechos, obligaciones y principios reconocidos por La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 9. Publicidad digital responsable

La publicidad desarrollada por Instituto INAF cuenta con el compromiso de:

- a) Ser identificable adecuadamente como tal;
- b) Contener la identidad del anunciante y los datos de contacto, y
- c) La tienda virtual o plataforma de comercio electrónico deberá contar con un mecanismo que permita al consumidor elegir si desea dejar de recibir publicidad comercial directa.

Capítulo IV Protección de datos

Artículo 10. Principios generales

Instituto INAF se apeg a lo establecido en el Artículo 16 Constitucional, el cual reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos que fije la normatividad aplicable.

En este sentido, Instituto INAF cuenta con un Aviso de privacidad mediante su plataforma www.inafonline.com, como mecanismo accesible, seguro, fácil de entender, con un lenguaje sencillo y claro que permita al Consumidor acceder a toda la información inherente al tratamiento y protección que se dará a sus datos personales.

Instituto INAF mediante su plataforma www.inafonline.com, y en todo el proceso de compra, leyendas de advertencia para que las niñas, niños y adolescentes se abstengan de facilitar sus datos personales, sin la autorización de sus padres o tutores, para que la compra se realice directamente por estos últimos.

Capítulo V Derechos Humanos

Artículo 11. Grupos vulnerables

Instituto INAF adquiere un compromiso con el respeto y protección de los derechos de personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad e indígenas, así como otras personas sujetas a discriminación, solucionando de manera ágil sus conflictos o dudas y cuidando que la publicidad que se dirija a ellos o la a que pudieran tener acceso fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión.

Capítulo VI Solución de Conflictos

Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos

Instituto INAF mediante su plataforma www.inafonline.com cuenta con los mecanismos propios para solucionar los conflictos con los consumidores cuando exista algún incumplimiento a las obligaciones que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018) y en este Código.

Se reconoce a la autorregulación como un mecanismo confiable, imparcial, eficiente y seguro para la solución de conflictos relacionados con actividades o prácticas comerciales que se lleven a cabo a través de medios electrónicos digitales.

Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos

Instituto INAF mediante su plataforma www.inafonline.com procurará solventar las disputas con los consumidores a través de medios alternativos de solución de conflictos. La mediación, conciliación y arbitraje serán primordiales para llegar a acuerdos rápidos que se encontrarán en la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico o mediante los procedimientos establecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor

Instituto INAF mediante su plataforma www.inafonline.com cumplirá con lo estipulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor y actuarán diligentemente en los procedimientos conciliatorios para llegar a acuerdos con el propósito de beneficiar a los consumidores.

Artículo 15. Adhesión al Código.

Instituto INAF mediante su plataforma www.inafonline.com desarrolla sus propios mecanismos para vigilar el cumplimiento de este código de ética, del mismo modo, procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento.

Artículo 16. Vigilancia y Cumplimiento del Código

Instituto INAF en su plataforma www.inafonline.com se compromete a respetar y cumplir en materia desde comer electrónico, publicidad, la protección de datos de sus usuarios, y derechos humanos. En caso de no ser cumplido este código, se solicitará la cancelación.