

CÓDIGO DE ÉTICA EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Código de Ética establece los principios, valores y lineamientos que rigen las actividades comerciales electrónicas de GOTV S. de R.L. de C.V., con el propósito de garantizar relaciones comerciales transparentes, responsables y respetuosas con nuestros clientes, promoviendo la protección de los derechos del consumidor, la privacidad de los datos personales y el cumplimiento de la legislación aplicable.

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

Este Código será aplicable a todos los colaboradores, directivos, proveedores y terceros que intervengan en la comercialización de los servicios de GOTV mediante medios electrónicos y digitales.

Asimismo, de adoptar el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, será obligatorio su cumplimiento y tendrá efectos vinculantes hacia el proveedor, 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.

Aquellas empresas que ya cuentan con un código de ética en la materia, podrán expresar su conocimiento de este código y tomarlo como referencia para igualarlo o ampliarlo.

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.

De la misma forma, este Código no será aplicable para los proveedores de servicios financieros.

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 implique el ofrecimiento, contratación o prestación de servicios de Internet por fibra óptica, televisión digital y servicios relacionados utilizando medios electrónicos.
- IV. Consumidor:** La persona física o moral que adquiere o disfruta como destinatario final los servicios ofrecidos por GoTV.
- 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:** Cualquier forma de comunicación comercial realizada por un proveedor, que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión o transmisión de mensajes publicitarios con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios;
- IX. Plataforma de comercio electrónico:** proveedor del servicio informático mediante el cual se ofrecen herramientas (software) para facilitar el ejercicio del comercio electrónico, y
- 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

Los proveedores deberán actuar 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 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

Toda tienda virtual o plataforma de comercio electrónico tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados. Serán responsables por los servicios que ofrezcan, 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

Toda tienda virtual o plataforma de comercio electrónico deberá poner a disposición de los consumidores al menos 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 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;
- l) 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 dentro de la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico en 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.

La tienda virtual o plataforma de comercio electrónico podrán dar 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 deben ser reconocidos y aplicados estrictamente por las empresas adheridas 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.

El proveedor deberá proporcionar 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 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 que se desarrolle como estrategia de comercio electrónico deberá:

- 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

Todos aquellos adheridos al presente Código deberán apegarse a lo establecido en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación, cancelación y oposición de los mismos, en los términos que establezca la normatividad aplicable.

En este sentido, GoTV S. de R.L. de C.V. deberá contar con un Aviso de Privacidad como un mecanismo accesible, seguro, fácil de entender y redactado en un lenguaje claro, que permita al consumidor conocer el tratamiento, uso, conservación y protección que se dará a sus datos personales, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

GoTV deberá incluir en su sitio web, portal de clientes, plataformas digitales y, en su caso, durante el proceso de contratación electrónica de sus servicios, leyendas informativas para que las niñas, niños y adolescentes se abstengan de proporcionar datos personales sin la autorización de sus padres, madres o tutores, procurando que la contratación de los servicios sea realizada por una persona con capacidad legal para ello.

Asimismo, GoTV verificará lo siguiente:

- a) Identificar los contenidos o servicios dirigidos exclusivamente a personas mayores de edad, cuando corresponda.
- b) No incitar directamente a niñas, niños y adolescentes a contratar servicios, aprovechándose de su inexperiencia o credulidad, ni promover que persuadan a sus padres, madres o tutores para contratar los servicios ofrecidos por la empresa.
- c) No exponer, sin causa justificada, a niñas, niños y adolescentes en situaciones que puedan representar un riesgo para su integridad física, mental o emocional.
- d) No publicar en su sitio web, aplicaciones, redes sociales oficiales o cualquier otro medio digital administrado por GoTV contenidos, declaraciones o representaciones visuales ilícitas o que puedan causar perjuicio físico, moral o psicológico a niñas, niños y adolescentes.

Capítulo V Derechos Humanos

Artículo 11. Grupos vulnerables

GOTV S. de R.L. de C.V. adquiere el compromiso con el respeto y protección de los derechos de las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad e integrantes de pueblos y comunidades indígenas, así como de cualquier otra persona sujeta a discriminación, procurando atender de manera ágil sus consultas, dudas, aclaraciones o reclamaciones y cuidando que la publicidad dirigida a dichos grupos, o a la que pudieran tener acceso, fomente el respeto a la dignidad, la equidad, la seguridad, la accesibilidad y la inclusión.

Capítulo VI Solución de Conflictos

Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos

GOTV S. de R.L. de C.V. deberán contar con 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

GOTV S. de R.L. de C.V. 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

GOTV S. de R.L. de C.V., en caso que se encuentren adheridos a este Código cumplirán 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. Vigilancia y Cumplimiento del Código

GOTV S. de R.L. de C.V. contará con mecanismos propios para vigilar el cumplimiento de este código de ética, así como procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento.

La Procuraduría Federal de Consumidor realizará monitoreos cuatrimestrales a los proveedores adheridos, con el propósito de revisar su cumplimiento. Dicho listado se publicará en el Padrón de Proveedores Responsables en Comercio Electrónico publicado en la página oficial de la Procuraduría.

Artículo 16. Compromiso de cumplimiento del Código

GOTV S. de R.L. de C.V., al manifestar su adhesión al presente Código, se compromete a respetar y cumplir las disposiciones contenidas en materia de comercio electrónico, publicidad responsable, protección de datos personales y derechos humanos. En caso de incumplimiento, serán aplicables las disposiciones previstas por la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de la adhesión al presente Código.