



ADSERTOR

MEMORÁNDUM

Fecha: 20 de diciembre de 2023.

Para: Clientes y amigos

De: ADSERTOR, Firma Legal en Negocios S.C.

Referencia: Guía legal definitiva para e - commerce.

PROPÓSITO

Ya tengo mi tienda virtual y ahora qué ¿Estoy obligado a contar con aviso de privacidad? ¿Cómo establezco los términos y condiciones para el precio, forma de pago y entrega? ¿Qué pasa si el producto llega en mal estado? ¿Tengo que devolverlo? En mi tienda virtual ofrezco mis productos y servicios con IVA y sin IVA ¿Está bien o puedo ser multado? ¿Si mi cliente tiene alguna queja por el producto o servicio PROFECO está facultada para sancionarme? Mi empresa opera bajo el modelo de negocio dropshipping y nos cuesta trabajo definir los plazos y condiciones de entrega ¿Quién es el responsable el proveedor directo o yo como intermediario? Estas inquietudes, son entre otras, las consultas más frecuentes a la hora de empezar a vender por internet o al momento de dar formalidad a las operaciones que realizamos por medios digitales.

AVISO LEGAL

Por esta razón, con un lenguaje sencillo pero sin perder rigor jurídico presentamos en este e-book las dudas más comunes vinculadas al comercio electrónico con el objetivo de sensibilizar a las plataformas digitales sobre mejores prácticas.

Es oportuno precisar que el contenido de este ebook es para fines informativos. En caso de requerir asesoría legal especializada puede contactar a alguno de nuestros abogados.



INDICE

- I. Política o Aviso de Privacidad
- II. Seguridad de datos personales y datos financieros
- III. Domicilio físico y número telefónico fijo
- IV. Descripción detallada de bienes o servicios
- V. Costos totales e impuestos
- VI. Información sobre formas de pago
- VII. Condiciones de envío o entrega
- VIII. Condiciones de cancelación, devolución o cambio
- IX. Concilianet
- X. Conciliaexpres
- XI. Tiendeo virtual
- XII. Aspectos generales y recomendaciones

I. Política o Aviso de privacidad

1. ¿Qué es el aviso de privacidad y por qué las personas dedicadas al comercio electrónico deben cumplirlo?

El aviso de privacidad es el documento mediante el cual el responsable debe informar a las personas qué datos personales deberán proporcionar y con qué finalidad; puede ser puesto a disposición en formatos físicos, electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, pero siempre previo a la obtención y/o utilización de los datos.

Es un requisito legal para cualquier sitio web que recabe algún dato de los usuarios. En México el INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales) está facultado para imponer multas muy altas a quien no respeten este requisito.

2. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que debe contener el Aviso de privacidad?

La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento establecen que el aviso de privacidad deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) identidad y domicilio del responsable;
 - b) finalidades del tratamiento de los datos;
 - c) opciones y medios para que la persona limite el uso o divulgación de sus datos,
 - d) los mecanismos para ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición);
 - e) precisar si se harán o no transferencias de datos;
 - f) el procedimiento y medio por el cual se comunicará sobre posibles cambios al documento; y,
 - g) cuando sea necesario recabar datos personales sensibles, deberá señalar expresamente que se trata de este tipo de información.
3. ¿Si tengo una tienda virtual pero soy una persona física debo tener un aviso de privacidad?

Sí. Al tratar datos personales de sus clientes, y más tratándose de datos sensibles, debe generarse un aviso de privacidad y darse a conocer en los términos ya comentados. Debe en todo momento proteger los datos personales que está tratando, no se pueden transmitir a terceras personas sin autorización previa.

4. ¿Pueden multarme por no tener Aviso de privacidad en mi sitio electrónico?

No importa que tan pequeño o grande sea tu negocio, si pides datos como domicilio o teléfono, o cualquier dato del cliente, estás obligado a tener un aviso de privacidad y manejar con confidencialidad esos datos de tus clientes.

Las multas por no tener disponible un aviso de privacidad van desde poco más de 12 mil pesos, hasta más de 19 millones de pesos y se encuentra regulada por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

II. Seguridad de datos personales y datos financieros

1. ¿Cuáles son las medidas que el proveedor debe establecer para garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales del usuario o consumidor?

- Contar con medios técnicos y un sistema para encriptar la información personal de sus clientes, tales como nombre, domicilio, fecha de nacimiento, RFC, número telefónico y correo electrónico.
- Habilitar mecanismos para que el Usuario o Consumidor decida si se guardarán o no en el Sistema de información los Datos personales que proporcione.
- Contar con los medios técnicos para encriptar los datos financieros al momento de realizar su pago el consumidor.
- Eliminar los datos financieros que no sean necesarios para el propósito para el cual se recabaron, y conservar los datos mínimos necesarios para la aplicación de cargos y/o reembolsos futuros.
- Habilitar los medios de comunicación con los usuarios para atender dudas con relación al tratamiento de los Datos personales.

- Informar al consumidor el tratamiento y finalidad de sus datos personales y en caso de ser necesario disponer de los medios para solicitar el consentimiento por parte del usuario.

2. ¿Se recomienda almacenar datos del consumidor o usuario?

No hay necesidad de almacenar miles de registros de los clientes, particularmente números de tarjeta de crédito, fechas de caducidad o códigos CW2 (Card Verification Value). Se recomienda eliminar los registros antiguos de la base de datos y mantener una cantidad mínima de información, suficiente para cargos a los usuarios y reembolsos.

3. ¿Cuáles son los aspectos que deben considerarse para efectuar transacciones comerciales electrónicamente?

- Contar con los mecanismos adecuados para proteger las cuentas de los usuarios y la posibilidad de restablecer la contraseña en caso de que se utilice una;
- Contar con conexiones seguras y con protocolos de cifrado que proporcionen seguridad a la conexión;
- Utilizar un software seguro para el sistema de información;
- Contar con las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para proteger la información.

4. ¿Qué elementos mínimos deben tenerse en cuenta para confirmar que la página o sitio cuenta con niveles técnicos de seguridad suficientes para garantizar el pago de las transacciones que se realizan y reflejan la operación que se realizó?

El Sistema de información se debe incluir un mecanismo para generar el soporte de la prueba de la Transacción comercial, considerando por lo menos lo siguiente:

- Número de identificación de la Transacción comercial una vez que la transacción sea autorizada;



- Proporcionar el número de Transacción comercial, detalles de la misma, la dirección de envío en el caso de bienes o productos, o la dirección en la cual se brindará la prestación del servicio;
- Permitir el seguimiento a su Transacción comercial a través del número de Transacción comercial o mediante su cuenta;
- Informar los medios de comunicación o ayuda en caso de modificaciones o errores; y,
- El medio en que se entregará o pondrá a disposición del Consumidor el Comprobante fiscal y/o el Comprobante de la Transacción.

III. Domicilio físico y número telefónico fijo

1. ¿Por qué es importante que el proveedor proporcione al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios para localizarlo?

Para que el consumidor o usuario pueda presentar sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones

2. ¿Qué datos del proveedor se deben precisar?

El domicilio de la empresa, intermediario o responsable de la operación electrónica, así como su teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto que permitan al usuario externar dudas, comentarios, aclaraciones y realizar reclamaciones.

- Nombre comercial;
- En su caso, marca;
- Denominación o razón social;
- Domicilio físico en territorio nacional;
- Registro Federal de Contribuyentes;
- Número telefónico, u otros medios de contacto (en su caso, redes sociales); y
- Correo electrónico, página electrónica y portales externos con los que opere.

IV. Descripción detallada de bienes o servicios

1. ¿Cómo debe ser la información que se debe proporcionar de los bienes, productos o servicios ofrecidos?

Se debe proporcionar información suficiente que describa los bienes, productos o servicios ofrecidos y que permita a los usuarios o consumidores tomar una decisión informada sobre el bien que van a adquirir. Además la información se debe mostrar y mantener actualizada y debe ser consistente con la presentada en su Publicidad.

2. ¿Cuál es la información mínima que se debe incluir de los bienes o productos que se ofrecen?

- Debe incluir especificaciones (dimensiones, funcionalidades, color, calidad, o en su caso los materiales de su fabricación, así como indicar si se trata de un bien o producto nuevo, o en su caso, reparado, reconstruido o usado);
- La disponibilidad y existencias del bien o producto;
- El monto total a pagar y el tipo de moneda, y cualquier otro cargo adicional, en su caso, las bonificaciones en efectivo, premios, descuentos, así como la vigencia de los mismos;
- Cuando ofrezcan garantías en el producto, debe informar sobre el plazo de las mismas, así como las restricciones aplicables;
- La forma de entrega incluyendo los costos, plazos y opciones de envío; así como la responsabilidad de los prestadores de servicios de mensajería y paquetería cuando sean utilizados dichos servicios, y
- Fotografías, videos, instructivos, certificaciones de calidad, manuales, entre otros.

3. ¿Cuál es la información mínima que se debe incluir de los servicios que se ofrecen?

- La descripción del servicio, incluyendo fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo, duración, quiénes intervendrán en el mismo;

- Indicar si se subcontratará a una persona para prestar los servicios en cuyo caso deberá proporcionar los datos de identificación de la misma;
 - Cuando ofrezcan garantías debe informar sobre el plazo de las mismas, así como las restricciones aplicables;
 - Las restricciones del servicio, que en su caso apliquen;
 - Plazo del servicio;
 - El monto total a pagar y tipo de moneda, y cualquier otro cargo adicional, en su caso, las bonificaciones en efectivo, premios, descuentos, así como la vigencia de los mismos, además de mencionar si existen cargos recurrentes y procedimiento de modificación de los mismos;
 - En su caso, el procedimiento para la renovación, modificación, terminación anticipada o cancelación del servicio, y
 - Cuando se ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados se le deberá informar al consumidor tal circunstancia para que manifieste su consentimiento con los mismos.
4. ¿Se debe contar con un mecanismo que permita al usuario calificar o dar una opinión respecto al producto o servicio que contrato?

Sí. Se debe contar con un mecanismo para que el usuario pueda calificar los bienes, productos o servicios y pueda realizar opiniones sobre su experiencia, así como para conocer evaluaciones y opiniones de otros usuarios de ese sitio.

5. ¿Cómo debe ser la información y publicidad que se proporcione de los bienes o servicios ofrecidos?

La información debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes o alguna otra figura que induzcan o puedan inducir a error o confusión al Usuario y consumidor por ser engañosas o abusivas.

La información y Publicidad que se emita respecto a bienes, productos o servicios debe redactarse en idioma español con letra clara y legible, su precio o tarifa en moneda nacional.



La Publicidad dirigida a la Población Vulnerable debe incorporar mecanismos que adviertan cuando la información de los bienes, productos o servicios que se ofrecen, no sean aptos para ese tipo de población.

Además, tratándose de productos que se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente, se debe indicar que el producto cumple con los requisitos de seguridad, eficiencia energética, eficiencia térmica o ahorro de agua.

6. ¿Tiene alguna consecuencia que ofrezca mis bienes y productos con fotografías que no sean reales?

Sí. La información y publicidad que se proporcione debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes o alguna otra figura que induzcan o puedan inducir a error o confusión al usuario y consumidor por ser engañosas o abusivas. Hay que tomar en cuenta que la PROFECO está facultada para imponer multas muy altas por publicidad engañosa o abusiva.

Además, el uso de fotografías sin autorización de quién tiene derechos de autor sobre ellas, puede generar una sanción considerable.

V. Costos totales e impuestos

1. ¿Cómo se deben expresar los precios e impuestos de los productos o servicios ofrecidos?
- El costo total incluidos los descuentos disponibles y todos los cargos aplicables;
 - Los impuestos adicionales al IVA que en su caso apliquen;
 - El costo de envío;
 - Los cargos adicionales derivado del mecanismo de pago que se utilice;
 - La frecuencia de pagos y cualquier condición asociada con el pago, incluyendo restricciones o condiciones aplicables, y
 - Tratándose de servicios los cobros por cancelación, de conformidad con los términos y condiciones publicados por el proveedor.

VI. Información sobre formas de pago



1. ¿Qué información y medidas respecto a la forma de pago debe establecerse en el sitio web?
 - Los medios de pago disponibles, así como el mecanismo que permita seleccionar una opción de pago;
 - Se deben habilitar herramientas para recibir las respuestas otorgadas por parte de los procesadores de pago y comunicar al consumidor si la operación fue autorizada o rechazada;
 - Contar con medidas de seguridad para la conexión entre la plataforma digital y las plataformas de medios de pago;
 - Mostrar información sobre los reembolsos o descuentos;
 - Contar con un mecanismo seguro de prevención de fraude.

VII. Condiciones de envío o entrega

1. ¿Cuáles son las especificaciones mínimas para los envíos o entregas de los bienes o servicios?
 - Se deben informar las condiciones de envío;
 - Los costos según el método de envío;
 - Los plazos estimados de entrega;
 - Las responsabilidades en caso de rechazos, retardos, demoras o en su caso cobros extras.
 - Contar con un mecanismo que permita al consumidor rastrear la entrega de los bienes o productos.
2. ¿Si uso como proveedor los servicios de un prestador de servicios de mensajería alterno, debo informar al consumidor sobre las obligaciones y responsabilidades de ese prestador de servicios de mensajería?

Sí. Se deben informar las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios de mensajería y paquetería, a fin de que el consumidor pueda presentar reclamaciones o aclaraciones.

VIII. Condiciones de cancelación, devolución o cambio



1. ¿En cancelaciones, devoluciones o cambios que información se debe incluir en el sitio web?
 - Las condiciones generales de cancelación del servicio y devolución o cambio de bienes o productos de forma clara y precisa;
 - Los plazos;
 - Restricciones;
 - Penalizaciones aplicables;
 - Las instrucciones para devolver o cambiar el bien o producto;
 - Las condiciones de reembolso; y
 - Cualquier requisito adicional.

IX. Concilianet

1. ¿Qué es el concilianet?

Es un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet, entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, que previamente han celebrado el convenio de colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor.

2. ¿Cuáles son las principales ventajas del concilianet?

- Facilitar el acceso y acercar el procedimiento conciliatorio a los consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.
- Permitir una interacción en tiempo real entre consumidor, proveedor y PROFECO de manera rápida, eficiente, segura y transparente.
- Menor tiempo para la solución de la reclamación.

3. ¿Cómo funciona concilianet?

- Primero: Obtén un nombre de usuario y contraseña válidos;
- Segundo: Identifícate
- Tercero: Captura la queja y adjunta los documentos
- Cuarto: Respuesta de la PROFECO
- Quinto: Conéctate a Internet y comparece a la audiencia de conciliación
- Sexto: Evaluación del servicio

X. Conciliaexpres

1. ¿Qué es conciliaexpres?

Es un programa implementado por la Subprocuraduría de Servicios de PROFECO por medio del cual los proveedores deben expresar por escrito su intención de sumarse a este, con la finalidad de conciliar las quejas de manera inmediata pero sin generar el expediente administrativo.

2. ¿Cuáles son las ventajas de conciliaexpres?

- Menores costos de transacción.
- Disminución de quejas radicadas en PROFECO.
- Se evita presentación de reclamaciones que inicien un procedimiento conciliatorio tradicional.
- Distingue al proveedor como una empresa comprometida con la atención y satisfacción de sus clientes.
- No es necesario acudir a una oficina de PROFECO.
- Atención personalizada y comunicación directa con el conciliador.
- Criterios de atención uniformes, hay un solo interlocutor con PROFECO.

3. ¿Cómo funciona conciliaexpres?

La PROFECO explica que si se tiene un problema al momento de adquirir algún producto se debe comunicar al teléfono 5568-8722, en la Ciudad de México y área metropolitana, o al 01-800-468-8722 en el resto del país. Si el proveedor está registrado en Conciliaexpres, la PROFECO se pondrá en contacto vía telefónica con él y le expondrá la problemática; el proveedor, en su caso, ofrecerá una alternativa para resolverla.

XI. Monitoreo de Tiendas Virtuales

1. ¿Qué es Monitoreo de tienda virtuales?

Es una herramienta que permite a los consumidores revisar si los sitios de los proveedores que realizan transacciones a través del comercio digital cumplen con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Esta información brinda certeza y seguridad al conocer, antes de realizar una transacción electrónica, si el proveedor cumple o no con los elementos necesarios para proteger sus derechos, lo que ayuda a fortalecer el consumo inteligente.

XII. Aspectos generales y recomendaciones

1. ¿Se considera comercio electrónico vender mis productos u ofrecer mis servicios a través de plataformas electrónicas, aun cuando sean cuentas privadas?

Sí. Cuando se ofrecen productos o servicios de forma habitual al público, se considera comercio, y cuando se ofrezcan, comercialicen o venden bienes, productos o servicios, mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se considera que es electrónico.

2. ¿Qué condiciones tengo que cumplir para entregar los productos y/o prestar los servicios en una plataforma digital?

Tanto el Código de Comercio, como diversas leyes establecen los requisitos legales indispensables para realizar actos de comercio. Al menos, debe dejarse claro 1) el servicio o producto que se va a ofrecer, de forma veraz, sin engaños (para que sirve, qué funciones tiene, cómo opera) 2) las condiciones en que se realizará la operación (cuándo se entrega, cómo se entrega, quién paga los gastos si hay envío, si hay responsabilidad de entrega, etc.), 3) precio e impuestos generados y forma de pagarse, 4) condiciones para devolución y 5) mecanismos para hacer efectiva la garantía.

3. Aunque sea un pequeño negocio a través de internet o medio tecnológico, ¿me aplican disposiciones de comercio electrónico?

Sí, cualquier persona, física o moral, de cualquier tamaño debe cumplir con las disposiciones legales, dando seguridad jurídica a sus consumidores.

4. ¿Cuáles son las recomendaciones básicas de seguridad para operaciones en línea?



Preferentemente utilizar pagos en línea a través de plataformas como PayPal, Money Pool, etc. ya que éstas no revelan información del proveedor. Si no se utilizan éstas, es importante no revelar información de tarjetas (no enviar fotografía por ambos lados, evitando compartir el número de seguridad), ni proporcionar información personal. Confirmar la recepción de transferencia de dinero, previo a entregar la mercancía o el servicio.

5. ¿Cómo defiendo mis derechos como consumidor?

Los Consumidores cuentan con dos recursos para defender sus derechos ante violaciones a sus derechos como consumidores: la denuncia y la queja. Cada una tiene su procedimiento particular.

5. ¿Qué es una queja?

Una Queja es una acción, formulada ante la PROFECO, en contra de algún proveedor que no respetó los términos y condiciones bajo los cuales se adquirieron un bien o se contrató un servicio. (Por ejemplo, al no respetar precios, cantidades, condiciones, garantía, etc.)

Implica una afectación directa a los intereses y patrimonio del consumidor y se desahoga por medio del procedimiento conciliatorio.

6. ¿Cómo interpongo una queja?

Para levantar una queja, es necesario ir en persona a tu delegación PROFECO más cercana, donde te pedirán que presentes lo siguiente:

- a. Tu nombre y domicilio
- b. Identificación oficial
- c. Contrato, recibo o comprobante de compra.
- d. Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- e. Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.
- f. Formato de recepción de queja impreso.

Si por cualquier motivo el consumidor afectado se encuentra fuera del país, también puede presentar su queja por vía telefónica o por internet a través del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE).

El procedimiento termina con un acuerdo entre el consumidor y el proveedor, y durante el procedimiento un abogado conciliador de PROFECO acompañará al consumidor.

Tal acuerdo puede resultar en una restitución o devolución del monto pagado por el bien o servicio y, en su caso, la bonificación o indemnización por daños ocasionados al consumidor.

También es posible conciliar en línea con las empresas que se encuentran registradas en Concilianet.

7. ¿Qué es una denuncia?

Una denuncia es una acción, formulada ante la PROFECO, que se utiliza cuando un proveedor afecta los intereses del consumidor mediante actos u omisiones. (Por ejemplo cuando un establecimiento no exhibe correctamente los precios de sus productos o no los respeta, por cualquier motivo, un establecimiento no cuenta con las medidas de seguridad adecuadas, si no tiene sus precios exhibidos o no los respetan, discriminan al consumidor, si no te dan kilos de a kilo o litros de a litro o si un producto se anuncia por medio de publicidad engañosa, etc.).

El consumidor puede interponer una denuncia independientemente de que el acto u omisión le haya o no afectado, se desahoga en el área de verificación de acuerdo a la materia de la denuncia.

8. ¿Cómo interpongo una denuncia?

Para presentar una denuncia los consumidores pueden comunicarse al teléfono del consumidor (555-568-8722), acudir a alguna de las delegaciones PROFECO, o enviar un mensaje al correo electrónico repep@profeco.gob.mx

En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:

- a. Nombre y domicilio del proveedor o, en su caso, datos para su ubicación;
- b. Descripción de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, al igual que la fecha y el lugar.

Una vez presentada la denuncia, PROFECO realizará una visita de verificación para cerciorarse de las violaciones reclamadas. Si se encuentra que efectivamente lesiona derechos de los consumidores, se impondrán las sanciones aplicables.

9. Haciendo un análisis de los elementos mínimos que debe cumplir un ecommerce, o tienda virtual, o comercio electrónico, o plataforma digital, ¿ha identificado si su comercio electrónico responde afirmativamente a las siguientes cuestiones?:

- ¿En su sitio web cuenta con un aviso de privacidad?
- ¿Cuenta con términos y condiciones que establezcan la forma de pago, las características de los productos, la forma de cancelar, devolver o realizar cambios de productos o servicios?
- ¿Tiene implementados mecanismos para asegurar y proteger los datos e información de los usuarios, que sea acorde a lo establecido por la normatividad aplicable?
- ¿Dispone de información en su sitio web que sea la necesaria y suficiente para cumplir con las obligaciones que establece la PROFECO?

Es menester que se evalúe cuáles son los requisitos que como proveedor se están cumpliendo para evitar futuras sanciones por parte de alguna autoridad, a la vez que el prestigio de la tienda virtual y la satisfacción de los consumidores aumenta porque les genera confianza.

De igual forma como consumidor es necesario evaluar antes de realizar alguna compra en internet las políticas de privacidad, revisar si existe algún campo en el que autorices recibir avisos comerciales o boletines, observar que la página en donde vas a proporcionar tu información personal cuente con un candado para proteger tus datos personales, revisa cuidadosamente la descripción del producto o servicio que vas adquirir, así como las condiciones de envío, entrega, devolución o cambio, la forma de pago, etcétera.



Agradeciendo de antemano la atención que le brinda al presente, nos despedimos con un cordial saludo y nos reiteramos a sus órdenes.

Víctor Hugo Vargas Pérez vvargas@adsertor.mx
+(55) 6544 8995

Gabriela G. Mancera ggmancera@adsertor.mx
+(55) 6544 8995

El presente memorándum contiene información de carácter general y no pretende incluir interpretación alguna de lo aquí comentado, por lo que no debe considerarse como un caso particular o bajo circunstancias específicas. La información aquí contenida es válida en la fecha de emisión de esta comunicación; sin embargo, no garantizamos que la información continúe siendo válida en la fecha en que se reciba o en alguna otra fecha posterior. Por lo anterior, recomendamos solicitar información acerca de las implicaciones en cada caso particular.

