



Nuevo Precedente de la SCJN sobre Contratos de Adhesión y Políticas de Compra en comercio electrónico

A nuestros Clientes y Amigos:

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (la “Suprema Corte”) ha emitido una resolución trascendental en el caso Amparo Directo 2558/2024, que redefine las **obligaciones de las empresas de comercio electrónico en México** respecto a la comunicación y aceptación de términos y condiciones por parte de los consumidores. Este precedente resalta que la **simple publicación de políticas de compra en el sitio web de una empresa no es suficiente para demostrar que los consumidores han aceptado sus términos y condiciones.**

Antecedentes del Caso

En el caso en cuestión, un consumidor adquirió boletos para un festival musical mediante una plataforma en línea, eligiendo la opción de recolección en punto de venta (taquilla). Sin embargo, no recibió los boletos debido a que no realizó un pago complementario requerido, una condición que la empresa alegó estaba especificada en sus políticas de compra, publicadas en su sitio web. El consumidor entabló procedimiento legal, solicitando la rescisión del contrato de adhesión, el reembolso de lo pagado y la compensación por daños morales y punitivos.

Tras varias instancias judiciales, el caso llegó a la Suprema Corte, que deliberó sobre la validez de las políticas publicadas y su aceptación por parte del consumidor.

Principales Determinaciones de la Suprema Corte

- 1. Claridad y Visibilidad.** La Suprema Corte determinó que las políticas de compra deben ser claras y accesibles para el consumidor en el momento de la transacción. Publicarlas en un apartado del sitio web no satisface esta obligación, especialmente cuando se trata de contratos de adhesión, en los que el consumidor no tiene poder de negociación sobre los términos.
- 2. Consentimiento Informado.** Las empresas deben implementar mecanismos explícitos para que el consumidor acepte los términos y condiciones, como una casilla de verificación o un aviso claro antes de completar la compra.

Implicaciones legales

El fallo de la Suprema Corte establece un precedente obligatorio que afecta a todas las plataformas de comercio electrónico en México. Algunas de las implicaciones prácticas incluyen:

Landmark Precedent from Mexico’s Supreme Court on Adhesion Contracts and Purchasing Policies on e-commerce

To our Clients and Friends:

The First Chamber of the Supreme Court of Justice of the Nation (the “Supreme Court”) has issued a landmark ruling in Direct Amparo 2558/2024, redefining the **obligations of e-commerce companies in Mexico** concerning the communication and acceptance of terms and conditions by consumers. This decision establishes that **the mere publication of purchasing policies on a website does not suffice to demonstrate that consumers have read or accepted them.**

Case Background

The case involved a consumer who purchased tickets for a music festival through an online platform, selecting the option to collect them at the venue (ticket office). However, the tickets were not tendered as the consumer failed to make an additional payment demanded by the company. The company argued that this condition was specified in its purchasing policies, which were published on its website. The consumer filed a lawsuit requesting the rescission of the adhesion contract, a refund of the payment and indemnity for moral and punitive damages.

After multiple judicial reviews, the case reached the Supreme Court, which deliberated on the validity of the published policies and the extent of their enforceability against the consumer.

Main Determinations by the Supreme Court

- 1. Clarity and Accessibility.** The Supreme Court held that purchasing policies must be clear and accessible to consumers at the time of the transaction. Merely publishing such policies on a section of the website does not fulfill this obligation, especially in the context of adhesion contracts, where consumers lack bargaining power over the terms.
- 2. Informed Consent.** E-commerce companies must implement explicit mechanisms to ensure that consumers are aware of and accept the terms and conditions, such as checkboxes or clear notices prior to completing the purchase.

Legal Implications

The Supreme Court’s ruling sets a binding precedent that applies to all e-commerce platforms operating in Mexico. Key takeaways include:

- **Revisión de Procesos de Compra.** Asegurar que los **términos y condiciones sean visibles** y que los **consumidores los acepten explícitamente**.
- **Reformulación de Contratos de Adhesión.** Adaptar los contratos (incluyendo los términos y condiciones de los servicios) para que sean claros, equitativos y cumplan con la normativa señalada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y este precedente.
- **Capacitación Legal y Operativa.** Sensibilizar a los equipos internos sobre los riesgos de no cumplir con estas directrices.
- **Mitigación de Riesgos Legales.** Anticipar posibles controversias derivados de políticas deficientes o confusas.

Conclusiones

Este precedente destaca la importancia de garantizar transparencia y equidad en las transacciones digitales, promoviendo prácticas que fortalezcan la confianza de los consumidores y alineen las operaciones comerciales con la normatividad vigente.

Recomendación: Las empresas de comercio electrónico deben realizar una auditoría legal de sus procesos y contratos para adaptarse a este nuevo criterio judicial. Para mayor orientación, póngase en contacto con nuestro equipo de expertos.

Autores



Carlos Ibarra
Partner
 Real Estate and Hospitality
 ✉ cibarra@ibarrapg.com



Ana Bartning
Law Clerk
 Real Estate
 ✉ abartning@ibarrapg.com

- **Reviewing Purchase Processes.** Ensuring that **terms and conditions** are conspicuous and **explicitly agreed to by consumers**.
- **Updating Adhesion Contracts.** Revising contracts (including service terms and conditions) to ensure they are clear, fair and compliant with the provisions set forth in the Federal Consumer Protection Law, its regulations, and this precedent.
- **Legal and Operational Training.** Raise awareness among internal teams about the legal risks of failing to comply with these requirements.
- **Mitigating Legal Risks.** Anticipate potential disputes arising from deficient or ambiguous policies.

Conclusions

This precedent highlights the importance of ensuring transparency and fairness in digital transactions, promoting practices that strengthen consumer trust while aligning commercial transactions with the legal framework in force.

Recommendation: E-commerce companies should conduct a thorough legal audit of their processes and contracts to comply with this new judicial standard. For tailored guidance, contact our team of legal experts.

Authors



Luis Leuchter
Associate
 Real Estate and Hospitality
 ✉ lleuchter@ibarrapg.com



(+52) 55 5202 0717



info@ibarrapg.com



ibarrapg.com



Paseo de los Tamarindos 400-A, 27th floor,
 Bosques de las Lomas, 05120, Mexico City.

