



**Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos**

Número de monitoreo: MFTV/0332/2024

Asunto: Se emite monitoreo

Ciudad de México, a 20 de febrero de 2024

Con fundamento en los artículos 1, 14, 16 y 28, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917 y sus reformas); 1, párrafos primero, segundo y tercero, fracciones I, III, IV, VI, VII, IX y X, 4, 6, 13, párrafo primero, 20, 22, 24, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII, 27, fracciones III y VIII, 32, 76 Bis, 76 Bis 1 y 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas)¹; 1, 2 y 31 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de Diciembre de 2019); 1, 2, 3, 4, primer párrafo, fracción XIII, penúltimo y último párrafo, 18 primer y segundo párrafo, fracciones XI, XV y XVII y 25 párrafo, fracciones VIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019); **SE PROCEDE** a realizar Monitoreo de Tienda Virtual de la dirección electrónica <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, correspondiente a la proveedora **SOLUTIONS 2 GO MEXICO, S.A. DE C.V.**, con nombre comercial **"PLAYSTATION STORE"**, con la finalidad de identificar si las prácticas comerciales se ajustan a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

1. Objeto

Revisar que todas aquellas personas físicas o morales que en forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios, mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, con la finalidad de garantizar los derechos de los consumidores que realicen transacciones a través de dichos medios, procurando la equidad en las relaciones, así como, facilitar la realización de transacciones comerciales, otorgando certeza y seguridad jurídica a las mismas.

Por lo que, dentro de las facultades conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme al artículo 13 primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentra el realizar monitoreos, con el fin de hacer constar de forma objetiva e imparcial, la manera y términos en que los proveedores, difunden información respecto a las relaciones entre estos y los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, en los que se precisen circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el propósito de contar

¹ En lo subsecuente, la Ley.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



con elementos probatorios para determinar el cumplimiento o no, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, el artículo 31 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que se entenderá por monitoreo, el análisis que realiza la Procuraduría a la información y publicidad dirigida a los consumidores y difundida por los proveedores en los diversos medios de comunicación, los cuales son de libre acceso y se encuentran al alcance de cualquier persona, ello con la finalidad de constatar el debido cumplimiento de la Ley.

2. Antecedentes

Derivado de las facultades conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de promover y proteger los derechos y los intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología entre consumidores y proveedores, con fundamento en el artículo 13, primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Dirección General de Procedimientos realizó el análisis de la información básica que debe ser proporcionada por la proveedora, a efecto de detectar el cumplimiento a la Ley de la materia.

De lo anterior, a efecto de corroborar si la información contenida en la página electrónica <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, la cual pertenece a la proveedora **SOLUTIONS 2 GO MEXICO, S.A. DE C.V.**, con nombre comercial **"PLAYSTATION STORE"**, cumple con lo establecido en los artículos 76 Bis y 76 Bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se realiza el siguiente monitoreo.

3. Metodología

En términos del artículo 31 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se entenderá por monitoreo, el análisis que realiza la Procuraduría a la información y publicidad dirigida a los consumidores y difundida por los proveedores en los diversos medios de comunicación. Ahora bien, con fundamento en los artículos 76 Bis y 76 Bis 1, los proveedores que celebran transacciones a través de medios electrónicos deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Antes de celebrar la transacción electrónica, el proveedor deberá proporcionar al consumidor: domicilio físico, número telefónico y demás medios de contacto a los que pueda acudir el para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;
- b) Costos totales (incluyendo impuestos);
- c) Que los precios de los productos se encuentren en moneda nacional;
- d) Descripción detallada de las características de bienes, productos y/o servicios, en idioma español;
- e) Información respecto a las formas de pago;
- f) Condiciones de cancelación, devolución y/o cambio;



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



- g) Condiciones de envío o entrega;
- h) Contar con Aviso de privacidad;
- i) Respeto a la decisión del consumidor de no recibir avisos comerciales;
- j) Brindar seguridad al momento de ingresar datos personales y financieros (candado SSL / certificado de seguridad); y
- k) No utilizar estrategias publicitarias que no contengan información clara y suficiente, en especial tratándose de población vulnerable.

La información y datos reunidos son analizados, evaluados y priorizados por servidores públicos adscritos a la Dirección General de Procedimientos, con el propósito de identificar si el comportamiento y prácticas comerciales del proveedor, se ajustan de manera efectiva a lo establecido por la Ley.

Con base en ello, se presenta aquella información a modo de indicios y/o elementos, que, por su contenido, naturaleza y alcances, puedan revelar posibles infracciones a la legalidad y/o que deban ser sujetos a comprobación.

El monitoreo comprende únicamente la información analizada en el universo material y lapso precisados, lo cual no obsta para que la Autoridad pueda realizar uno nuevo sobre la misma materia, con elementos y características distintas. Asimismo, toma en consideración los siguientes elementos:

Naturaleza de producto(s) o servicio(s)	Entretenimiento
Medio o medios de difusión utilizados	Página de internet https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest
Destinatarios del anuncio o anuncios	Público en General

4. Análisis de información contenida en la Tienda Virtual

En este acto, siendo las 02:57 p.m., del día martes 20 de febrero de 2024, en la Ciudad de México, en las oficinas de la Dirección General de Procedimientos, ubicadas en Avenida José Vasconcelos 208, colonia Condesa, código postal 06140, demarcación territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, se ingresó por medio de una computadora de escritorio marca HP, modelo HP ProDesk 400 G7 Small, S/N: MXL12627GV, a través del navegador Google Chrome a la página de internet con dirección electrónica <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, con la finalidad de corroborar si la proveedora **SOLUTIONS 2 GO MEXICO, S.A. DE C.V.**, con nombre comercial **"PLAYSTATION STORE"**, difunde la información básica que debe contener una Tienda Virtual, tal como se muestra a continuación:



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9Fq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



CAPTURAS DE PANTALLA DE COMPROBACIÓN DE DATOS

**Domicilio
físico**

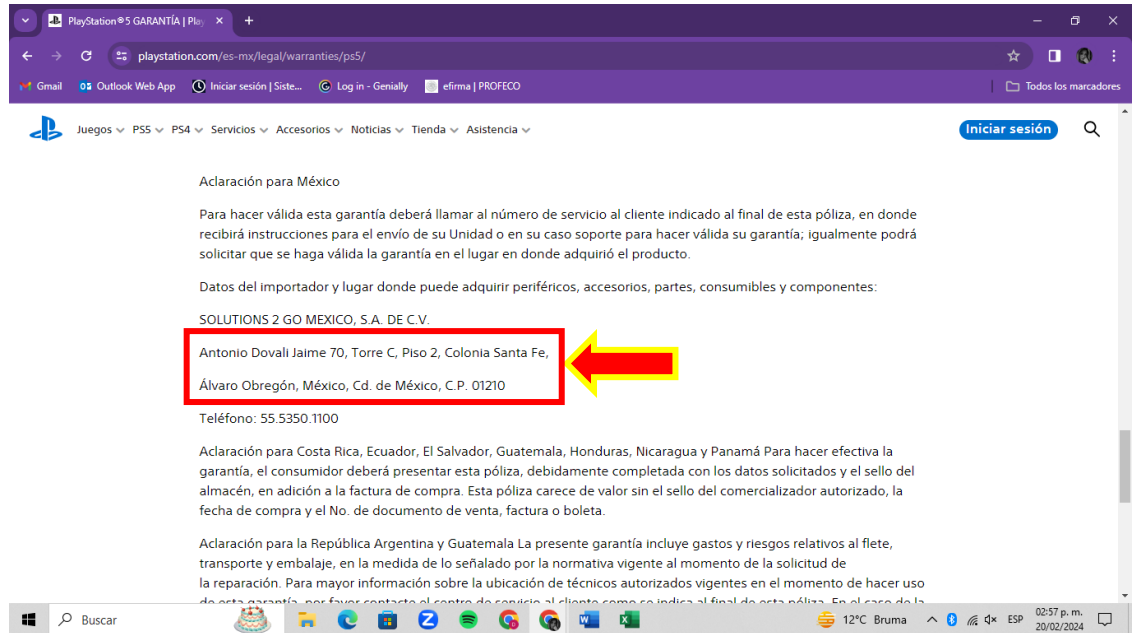


Imagen 01- <https://www.playstation.com/es-mx/legal/warranties/ps5/>, martes 20 de febrero de 2024, 02:57 p.m.

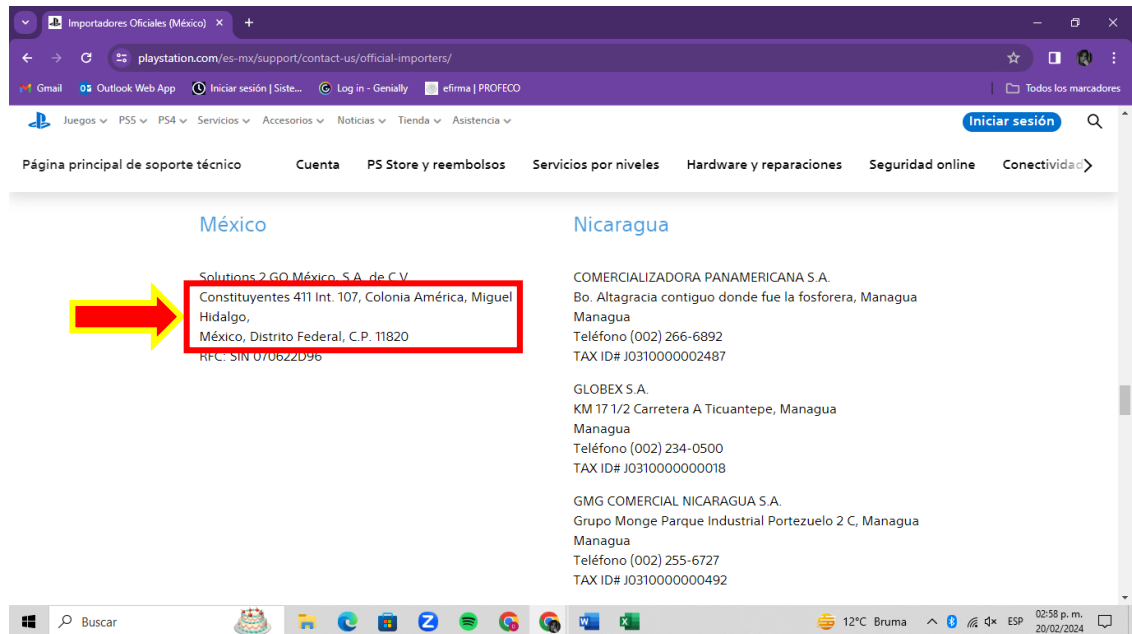


Imagen 02- <https://www.playstation.com/es-mx/support/contact-us/official-importers/>, martes 20 de febrero de 2024, 02:58 p.m.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOC3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==

Página 4 de 15



Teléfono

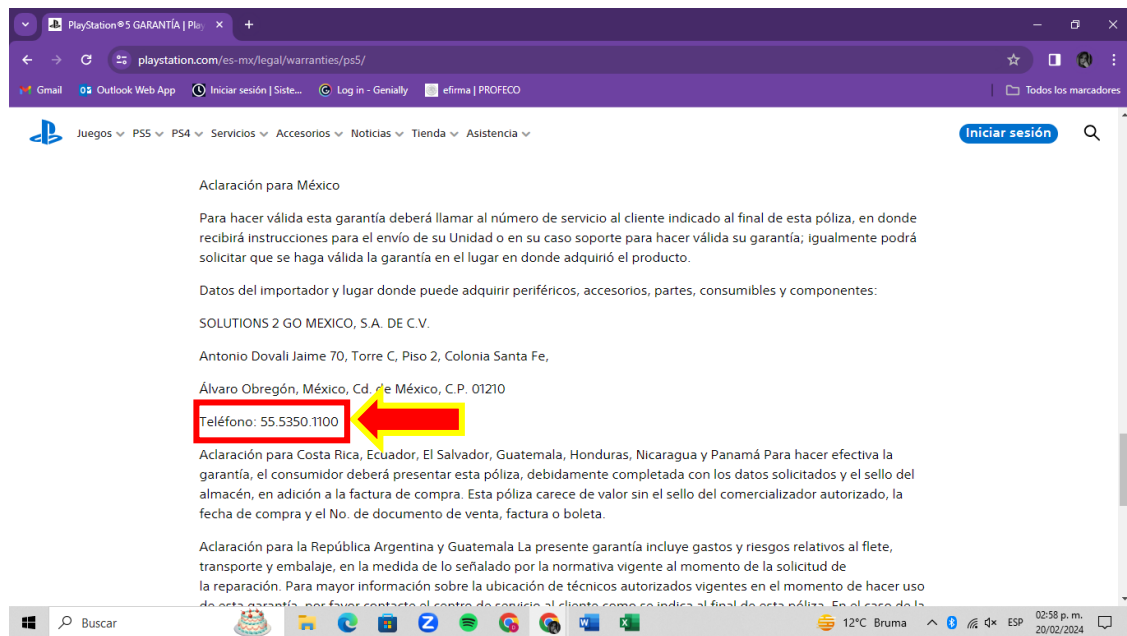


Imagen 03- <https://www.playstation.com/es-mx/legal/warranties/ps5/>, martes 20 de febrero de 2024, 02:58 p.m.

Otros medios de contacto

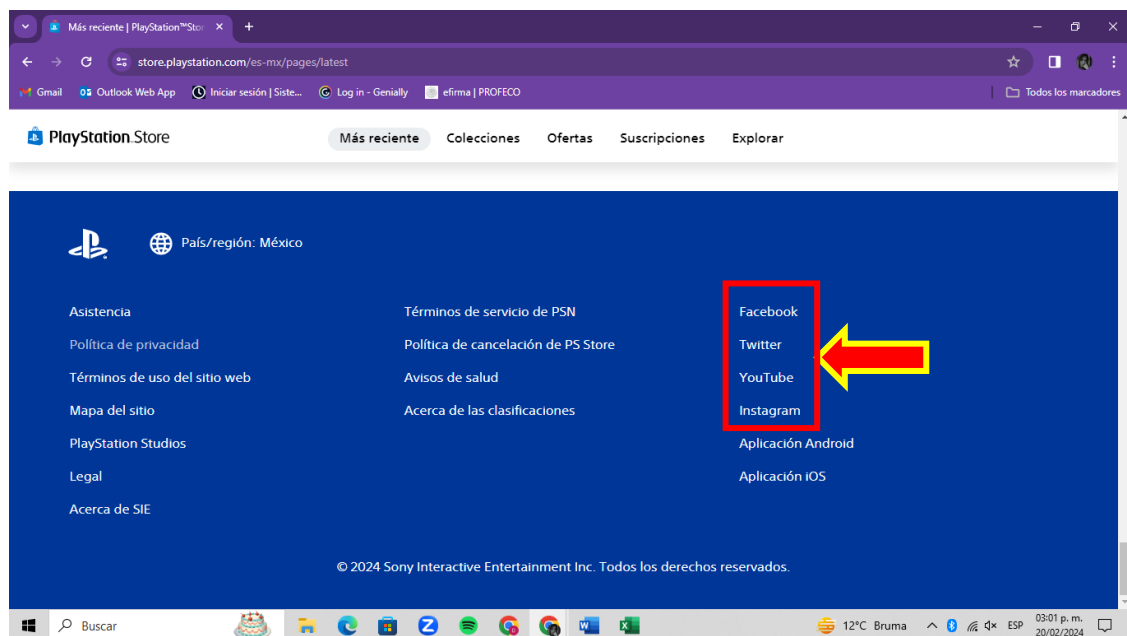


Imagen 04- <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, martes 20 de febrero de 2024, 03:01 p.m.

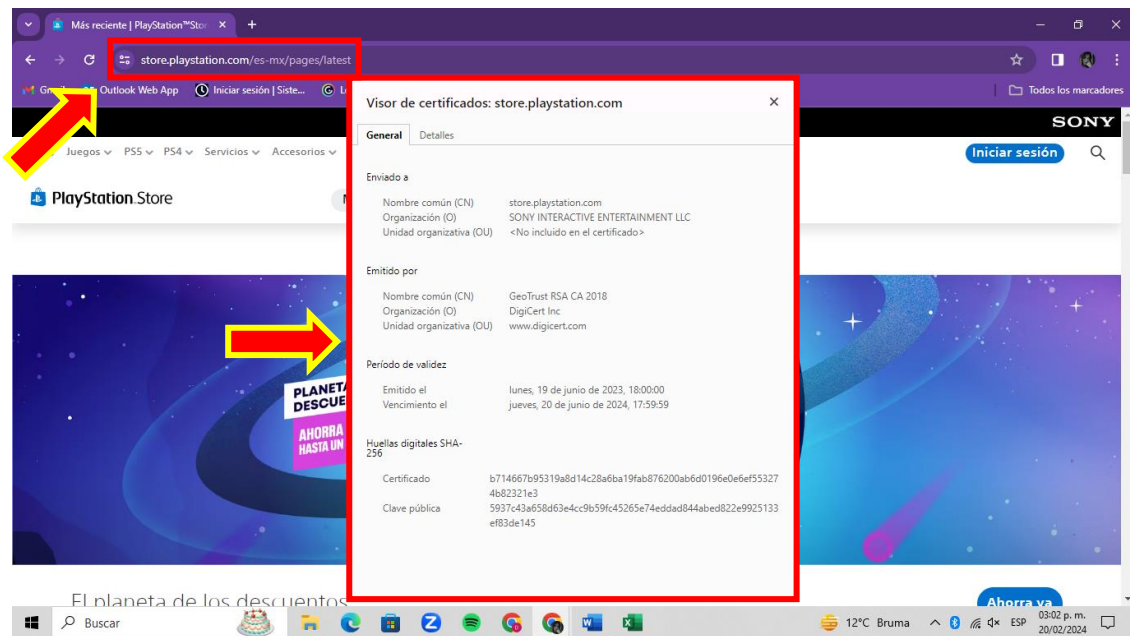


Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



**Certificado
de
seguridad**

Imagen 05- <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, martes 20 de febrero de 2024, 03:02 p.m.

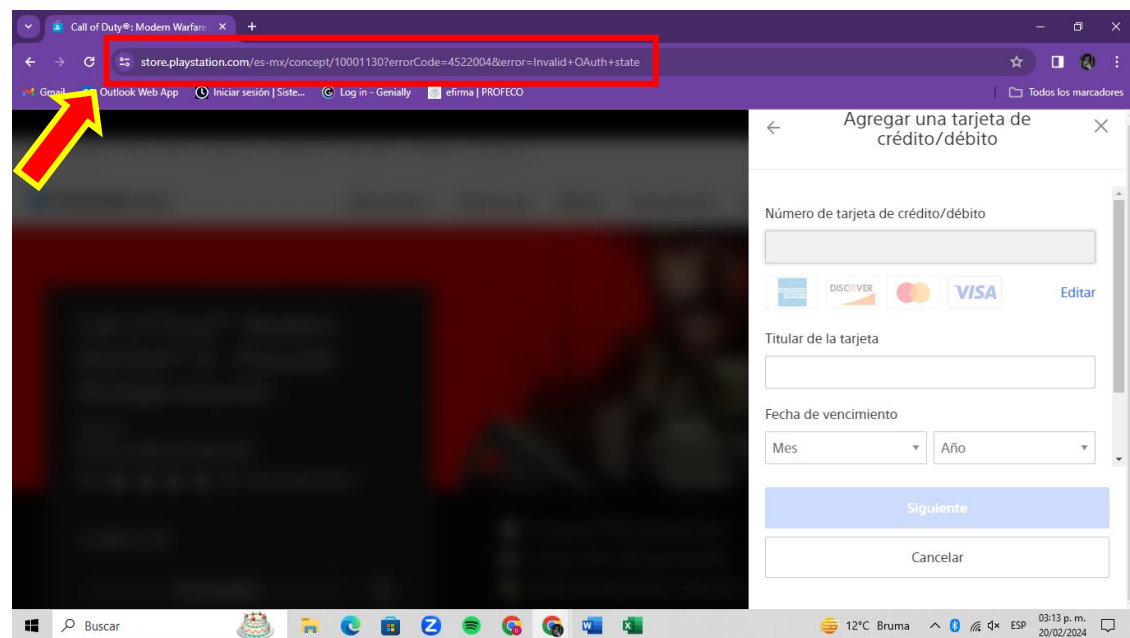


Imagen 06- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130?errorCode=4522004&error=Invalid+OAuth+state>, martes 20 de febrero de 2024, 03:13 p.m.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFjQ3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==

Página 6 de 15

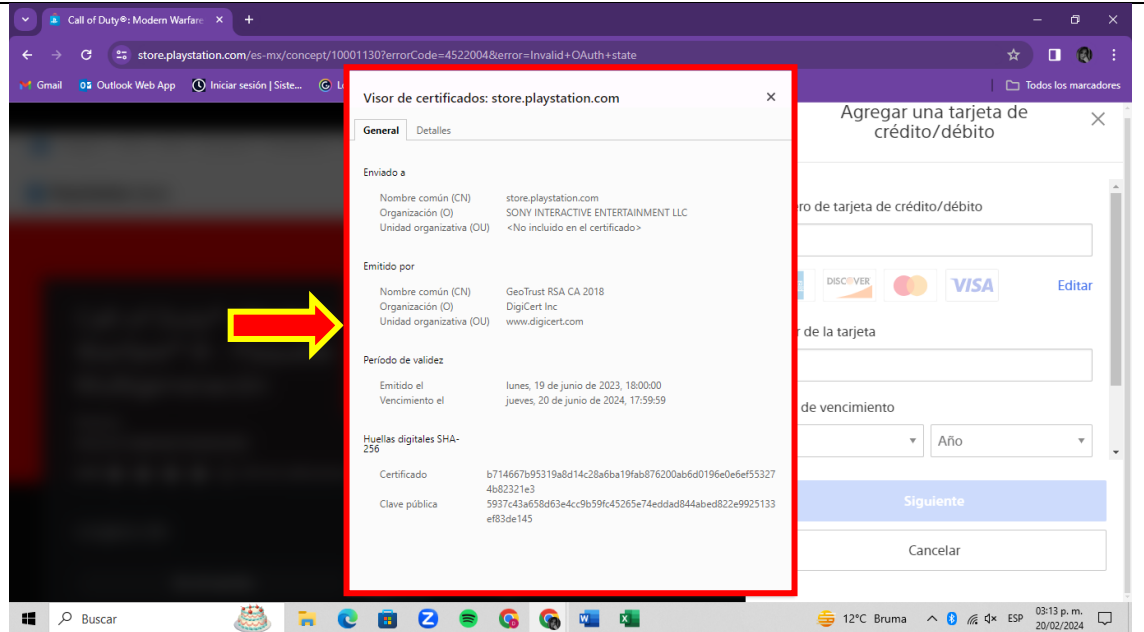


Imagen 07- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130?errorCode=4522004&error=Invalid+OAuth+state>, martes 20 de febrero de 2024, 03:13 p.m.

**Montos
totales**

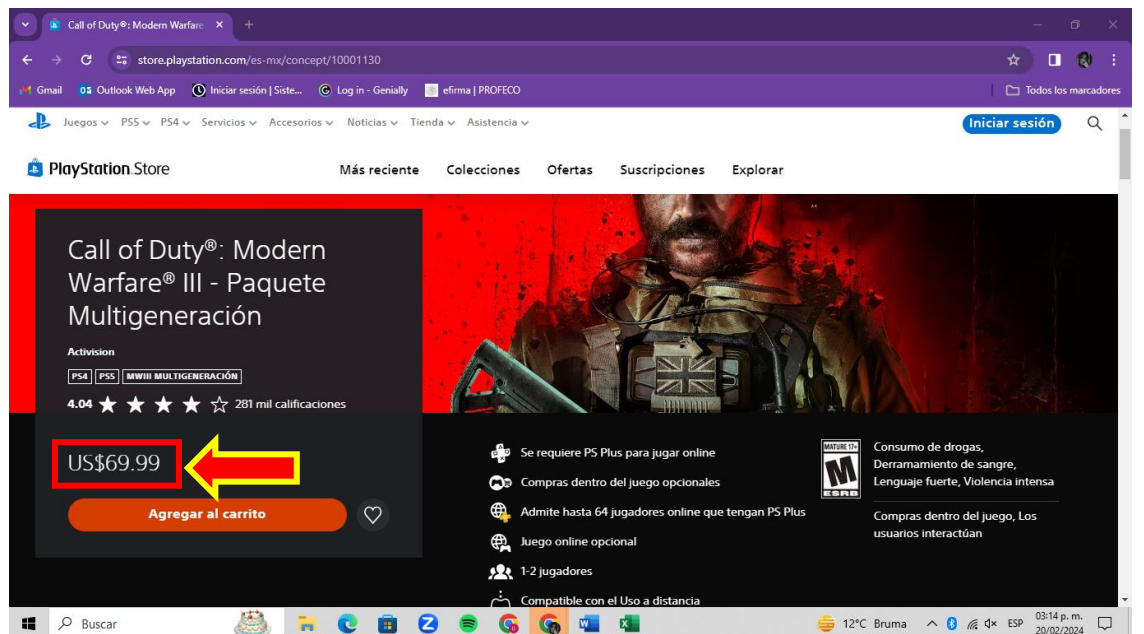


Imagen 08- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130>, martes 20 de febrero de 2024, 03:14 p.m.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==

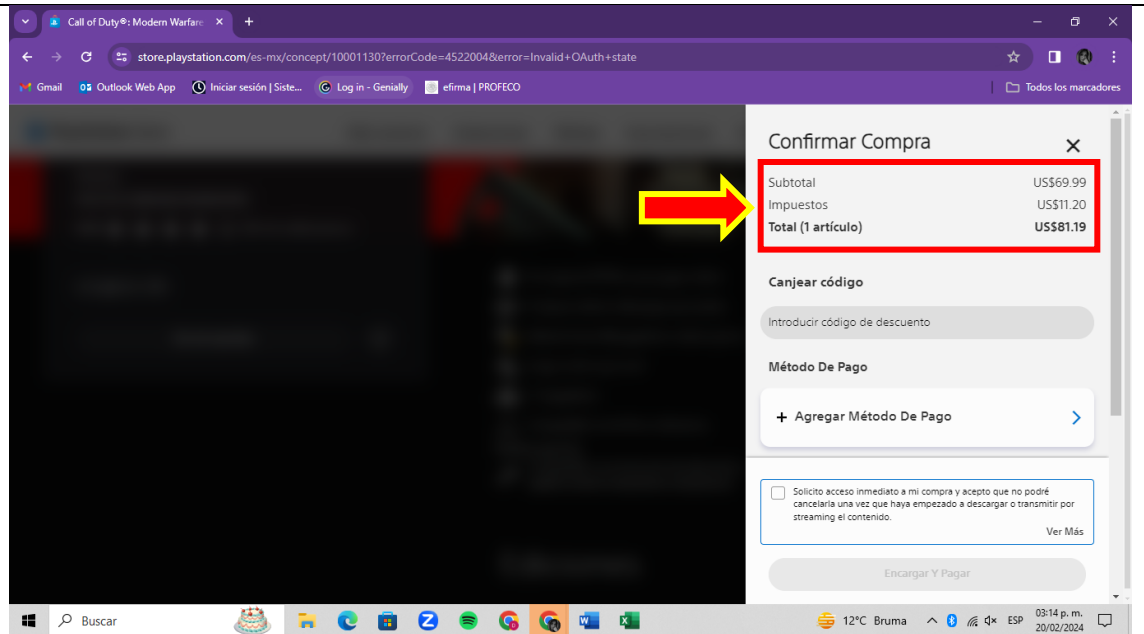


Imagen 09- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130?errorCode=4522004&error=Invalid+OAuth+state>, martes 20 de febrero de 2024, 03:14 p.m.

NO PROPORCIONA

Precios en
moneda
nacional

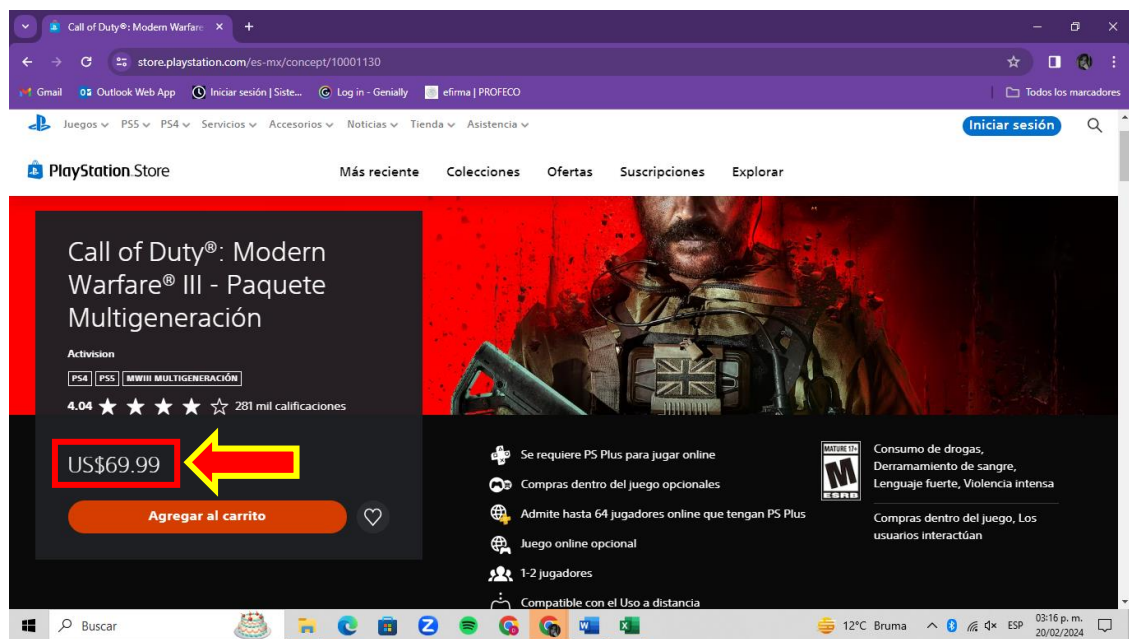


Imagen 10- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130>, martes 20 de febrero de 2024, 03:16 p.m.

NO PROPORCIONA



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



**Información
en idioma
español**

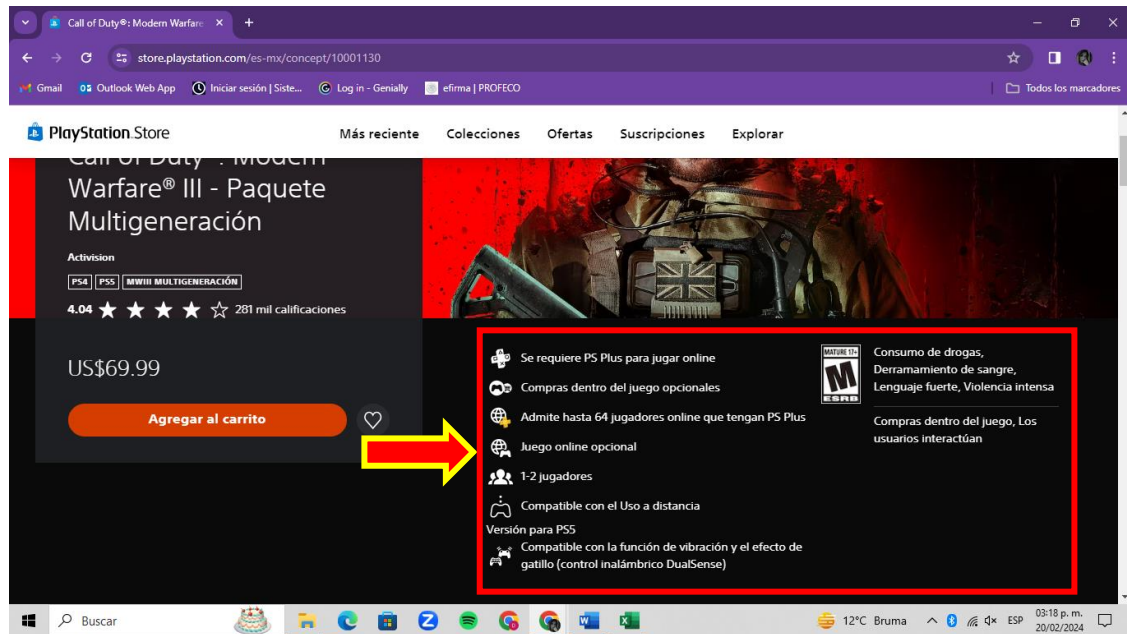
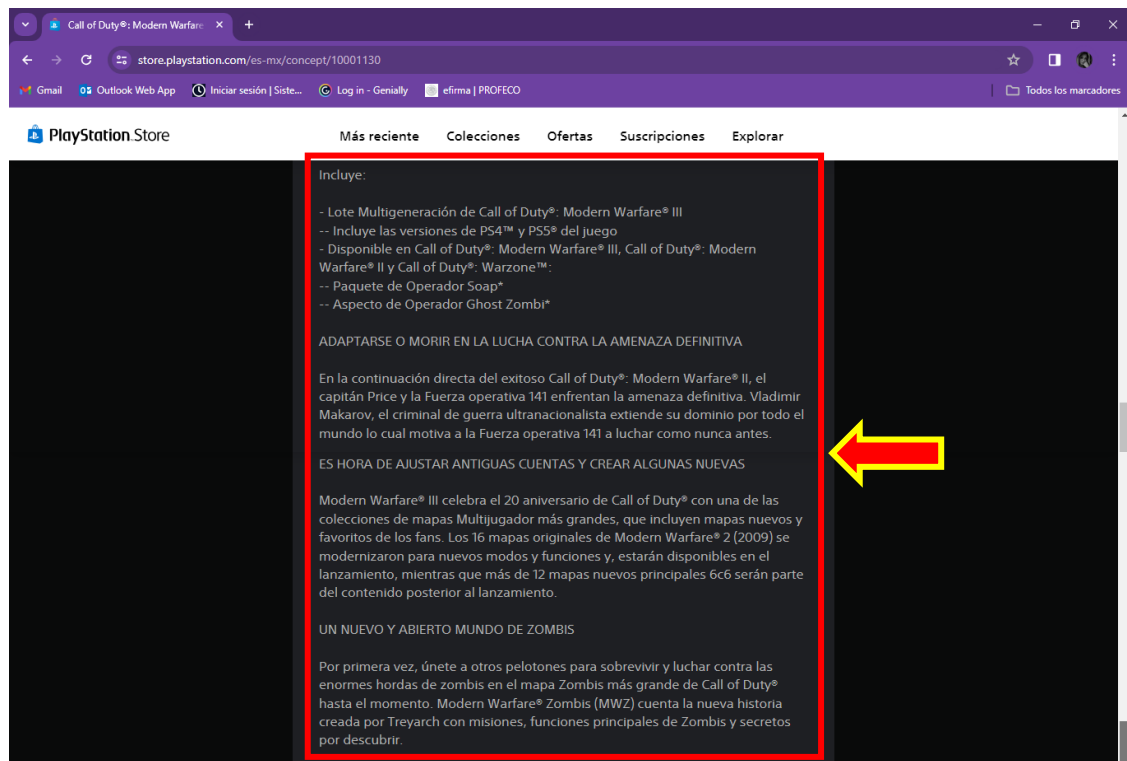


Imagen TI- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130>, martes 20 de febrero de 2024, 03:18 p.m.

**Descripción
completa y
clara de los
bienes,
productos
y/o servicios
ofrecidos**



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOC3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==

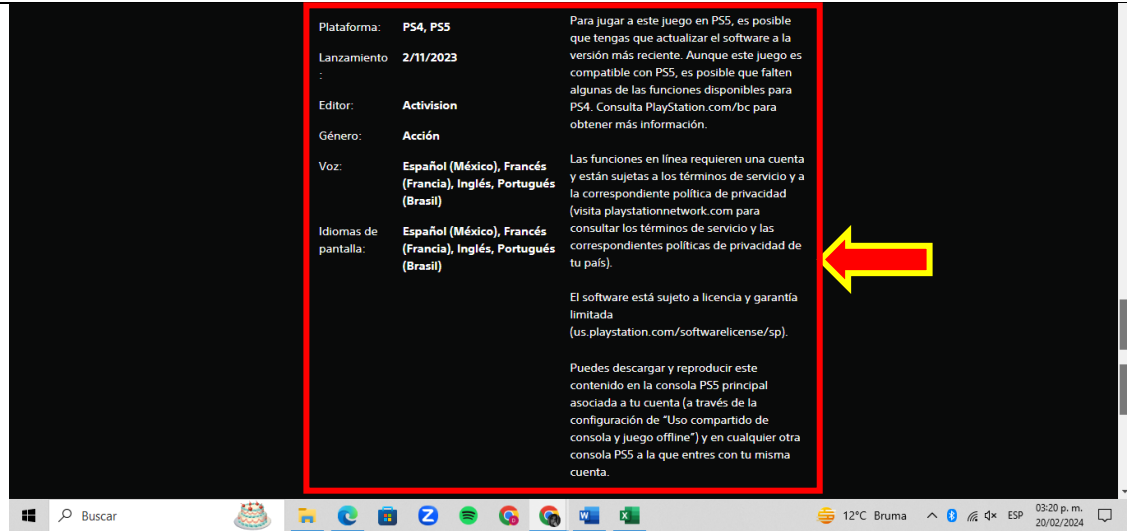


Imagen 12- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130>, martes 20 de febrero de 2024, 03:20 p.m.

Formas de pago

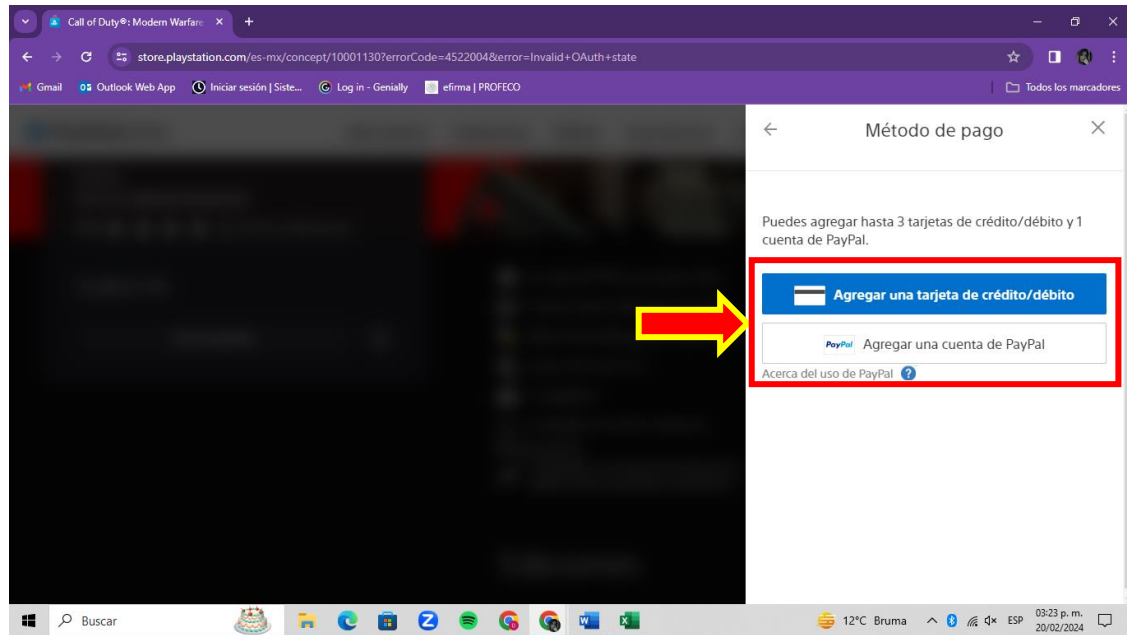


Imagen 13- <https://store.playstation.com/es-mx/concept/10001130?errorCode=4522004&error=Invalid+OAuth+state>, martes 20 de febrero de 2024, 03:23 p.m.



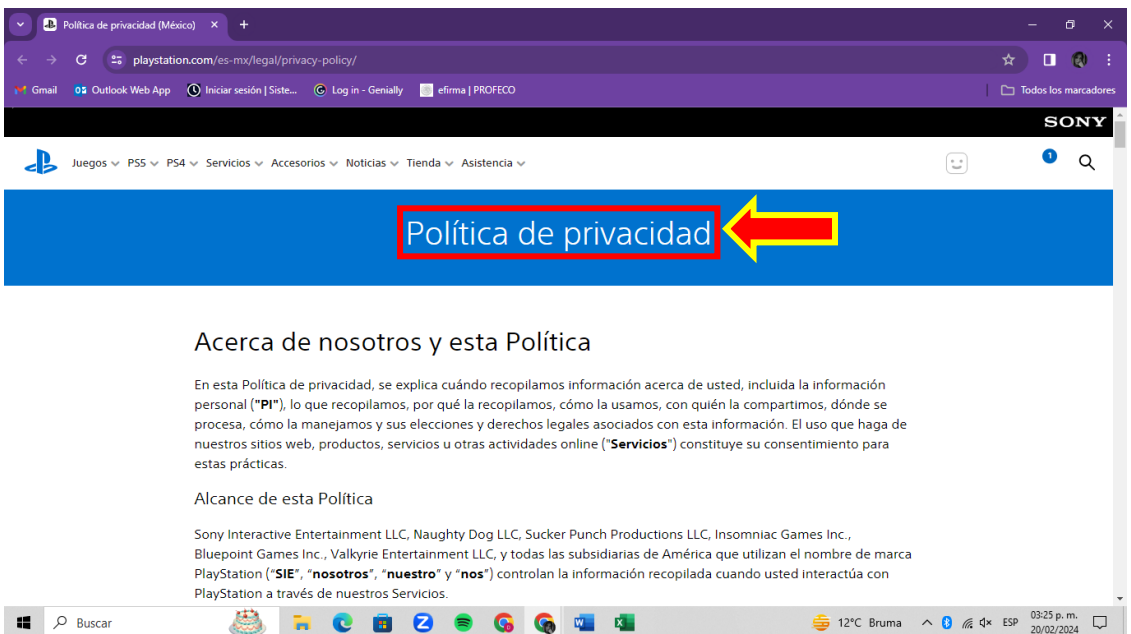
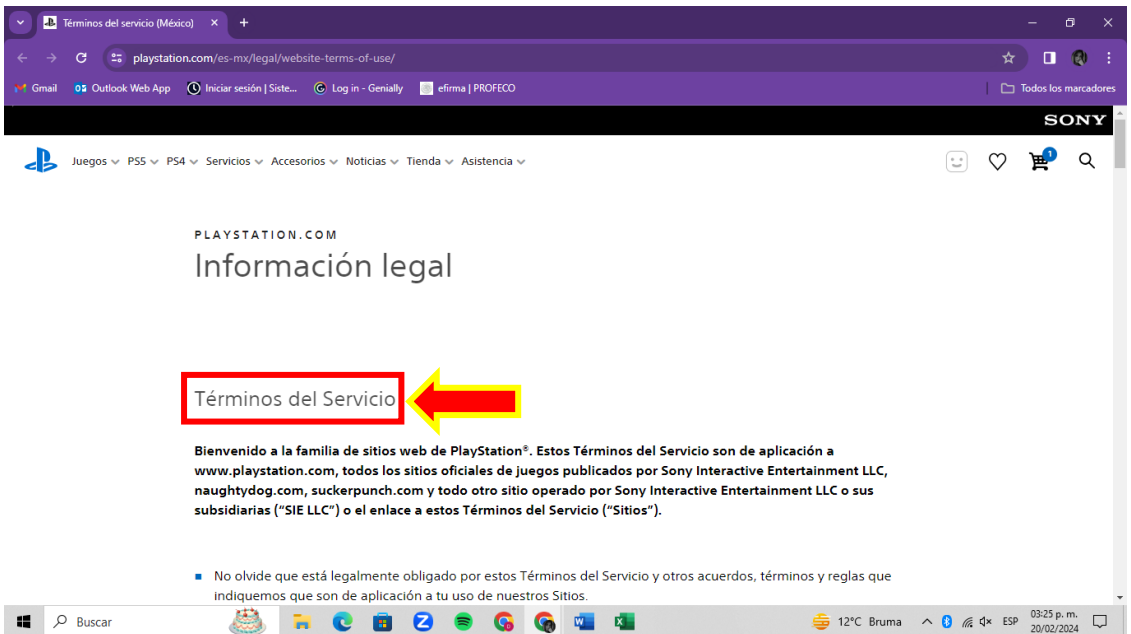
Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNoc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



Aviso de Privacidad	 Imagen 14- https://www.playstation.com/es-mx/legal/privacy-policy/, martes 20 de febrero de 2024, 03:25 p.m.
Términos y Condiciones del bien, producto y/o servicio	 Imagen 15- https://www.playstation.com/es-mx/legal/website-terms-of-use/, martes 20 de febrero de 2024, 03:25 p.m.
Condiciones de envío o entrega	N/A



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFjQ3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



**Condiciones
de
cancelación,
devolución
y/o cambio**

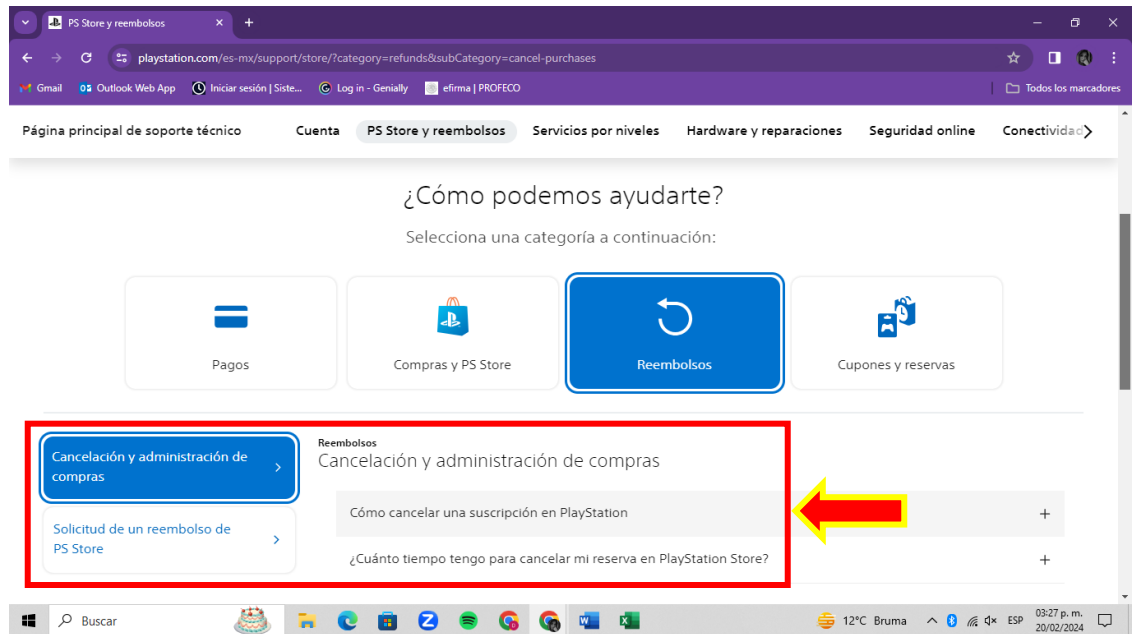


Imagen 16- <https://www.playstation.com/es-mx/support/store/?category=refunds&subCategory=cancel-purchases>, martes 20 de febrero de 2024, 03:27 p.m.

**Permiso
para
recibir
publicidad**

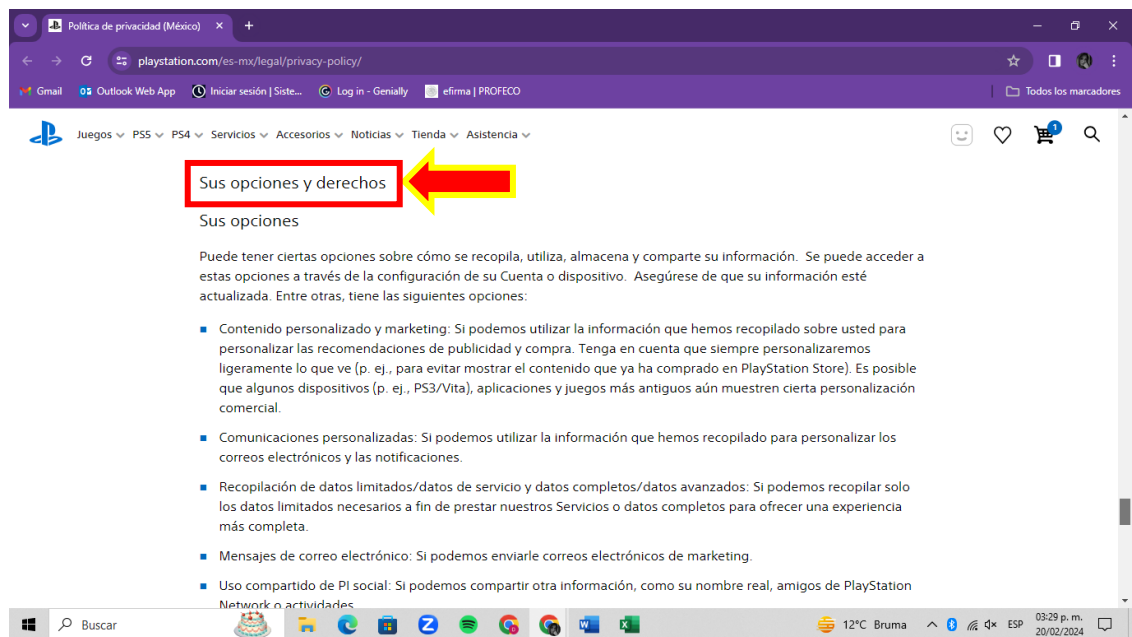


Imagen 17- <https://www.playstation.com/es-mx/legal/privacy-policy/>, martes 20 de febrero de 2024, 03:29 p.m.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



Aviso para población vulnerable (depende del bien, producto o servicio)	N/A
--	------------

Visto lo anterior, se desprende que la proveedora **SOLUTIONS 2 GO MEXICO, S.A. DE C.V.**, con nombre comercial **"PLAYSTATION STORE"**, **no proporciona a la población consumidora todos los elementos** establecidos en el artículo 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor para realizar una compra segura, toda vez que no se proporciona lo siguiente:

- **Montos totales:** el consumidor tiene derecho a conocer el monto total a pagar por el bien, producto o servicio, incluyendo impuestos y cargos adicionales; no obstante, el proveedor no exhibe el monto total a pagar, toda vez que agrega los impuestos en el carrito de compras.
- **Precios en moneda nacional:** el proveedor no exhibe los precios de los productos en pesos mexicanos (MXN), ya que se exhiben en dólares americanos (USD).

Finalmente, se precisa que esta Autoridad cuenta con facultades que le permiten realizar diversas acciones para proteger de forma amplia los derechos de las y los consumidores, mismas que se encuentran conferidas por el artículo 20, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las cuales están encaminadas a promover y proteger sus derechos e intereses, procurando la equidad y seguridad jurídica entre las partes, vigilando la publicidad y garantizando el derecho de acceso a la información clara, oportuna y veraz en la relación de consumo.

En atención al contenido del análisis que antecede, esta Autoridad, a efecto de abatir y enfrentar la asimetría informativa y procurar que la información que se brinde a los consumidores de los productos ofrecidos sea suficiente para que estos puedan elegir estando bien informados.

Y en vista de que el derecho a la información está regulada a través de leyes nacionales e internacionales, es que esta Autoridad, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los artículos 1, 6, 8 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 1, 13 de la Convención Americana sobre Derechos



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMkIZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



Humanos; y artículos 2.2² y 19.2³ del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Se procede a emitir las siguientes:

5. Conclusiones

5.1 Del monitoreo realizado a la página de internet <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, se advierte que el proveedor **SOLUTIONS 2 GO MEXICO, S.A. DE C.V.**, con nombre comercial **"PLAYSTATION STORE"**, **no proporciona a la población consumidora todos los elementos** establecidos en el artículo 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor para realizar una compra segura, toda vez que no se proporciona lo siguiente:

- **Montos totales:** el consumidor tiene derecho a conocer el monto total a pagar por el bien, producto o servicio, incluyendo impuestos y cargos adicionales; no obstante, el proveedor no exhibe el monto total a pagar, toda vez que agrega los impuestos en el carrito de compras.
- **Precios en moneda nacional:** el proveedor no exhibe los precios de los productos en pesos mexicanos (MXN), ya que se exhiben en dólares americanos (USD).

5.2 Del monitoreo realizado a la página de internet <https://store.playstation.com/es-mx/pages/latest>, se advierte que cuenta con los siguientes elementos:

INFORMACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES			
CONCEPTO		CUMPLE	
		SI	NO
Domicilio físico	En territorio nacional	X	
	En territorio extranjero	SIN INFORMACIÓN	
Teléfono		X	
Otros medios de contacto		X	
Certificado de seguridad	Previo a la transacción	X	
	Durante el proceso de pago	X	
Montos totales			X

²Artículo 2.2. Cada Estado Parte se compromete a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del presente Pacto, las medidas oportunas para dictar las disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Pacto y que no estuviesen ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter.

³ Artículo 19.2. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.



Cadena original del documento

SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFj3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE

Sello digital

cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==



Precios en moneda nacional		X
Información en idioma español	X	
Descripción completa y clara de los bienes, productos y/o servicios ofrecidos	X	
Formas de pago	X	
Aviso de Privacidad	X	
Términos y Condiciones del bien, producto y/o servicio	X	
Condiciones de envío o entrega	N/A	
Condiciones de cancelación, devolución y/o cambio	X	
Permiso para recibir publicidad	X	
Aviso para población vulnerable (depende del bien, producto o servicio)	N/A	

Lo que se informa para los efectos conducentes.

Así lo acordó y firma, con fundamento en los artículos citados en el primer párrafo del presente monitoreo.

PATRICK AYALA ROSETE
ENCARGADO DE CÓMPUTO DE DIRECTOR GENERAL

Elaboró	PAR
Revisó	EJHF

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7 ° y 10 ° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento. La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar y verificar por medio del código QR.



Cadena original del documento
SHA-256 | rsJ4NwdIMMCW0ozHb9FxFxJq3Nst4+LW2IYe/1zgZV4do= | 1708481959 | PATRICK AYALA ROSETE
Sello digital
cnNKNE53ZEINTUNXMG96SGI5RnhKcTNOc3Q0K0xXMklZZS8xemdaVjRkbz18MTcwODQ4MTk1OQ==

Página 15 de 15