



Ciudad de México, 6 de enero de 2022  
Comunicado No. 002

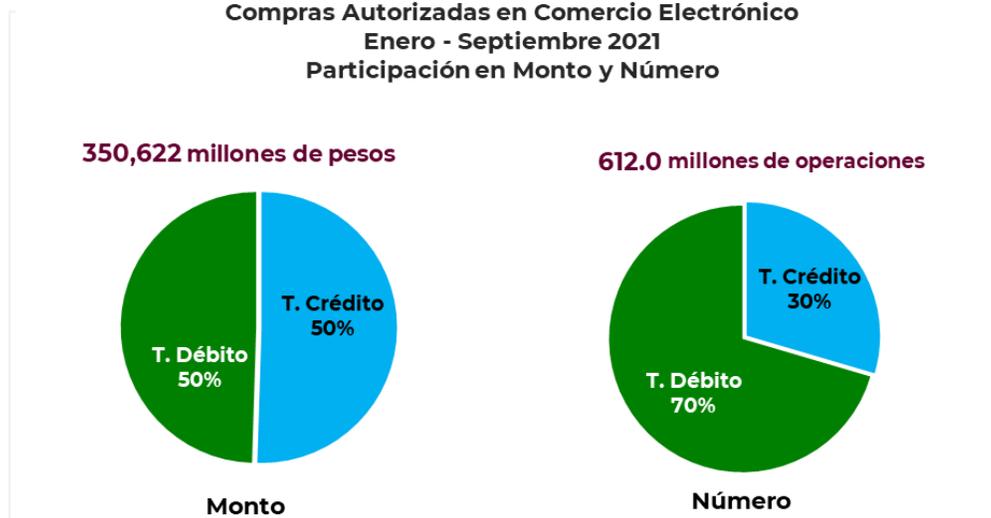
### La CONDUSEF informa sobre las compras por comercio electrónico durante el periodo enero-septiembre de 2021

- Las compras en comercio electrónico alcanzaron, de enero a septiembre del 2021, los 612 millones de operaciones por un monto de 350 mil 622 millones de pesos, mediante tarjetas de crédito y débito.
- Continúa la preferencia por el uso de la tarjeta de débito, al representar el 70% de las compras efectuadas en internet.

El comercio electrónico ha presentado un crecimiento continuo en el nivel de transacciones, en gran parte por el uso de la tecnología en la compra de bienes y servicios, el mayor uso de terminales punto de venta digitales y de la aparición de nuevas aplicaciones o "apps" que ofrecen diversos servicios a sus usuarios, intensificado por la contingencia ocasionada por el COVID-19, por lo que, a septiembre de 2021 de acuerdo con datos del Banco de México, estas compras alcanzaron los 612 millones de operaciones por 350 mil 622 millones de pesos, lo que representa alrededor del 1.3% del Producto Interno Bruto del país.

En este comercio continúa la preferencia por el uso de la tarjeta de débito, y de enero a septiembre de 2021 se efectuaron 431 millones de compras (70.4% del total) por un importe de 173 mil 595 millones de pesos; mientras que con la tarjeta de crédito el número de operaciones fue por 181 millones con un monto de 177 mil 027 millones de pesos. Por cada operación con tarjeta de crédito se efectúan 2.4 con tarjeta de débito; no obstante, al considerar el gasto se tiene la misma proporción entre ambas tarjetas.

**Compras Autorizadas en Comercio Electrónico  
Enero - Septiembre 2021  
Participación en Monto y Número**





Si nos referimos al importe o monto promedio de una compra en comercio electrónico se invierten las circunstancias, ya que el importe de una compra efectuada con tarjeta de crédito representa **2.4 veces** el de una realizada con tarjeta de débito; para la tarjeta de crédito el gasto promedio fue de 976 pesos y para la de débito 408 pesos, lo que indica todavía que para compras pequeñas el uso es preferentemente con débito y para compras de mayor cuantía es la tarjeta de crédito.

En este sentido, en comparación con el tercer trimestre del 2020, es la tarjeta de crédito la que presenta un mayor incremento en el número de sus operaciones con el 46% y un 33% en su monto; mientras que las compras con tarjeta de débito aumentaron 39% y 30%, respectivamente.

**COMERCIO ELECTRÓNICO  
COMPRAS AUTORIZADAS**  
(Millones de operaciones y millones de pesos)

	3er trimestre 2020		3er trimestre 2021	
	Número	Monto	Número	Monto
<b>Tarjeta de Crédito</b>	<b>42</b>	<b>44,654</b>	<b>61</b>	<b>59,347</b>
Incremento respecto al 3T 2020			46%	33%
<b>Tarjeta de Débito</b>	<b>103</b>	<b>45,125</b>	<b>144</b>	<b>58,621</b>
Incremento respecto al 3T 2020			39%	30%
<b>TOTAL CRÉDITO Y DÉBITO</b>	<b>145</b>	<b>89,778</b>	<b>204</b>	<b>117,968</b>
Incremento respecto al 3T 2020			41%	31%

Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2021.

De enero a septiembre del 2021 los tarjetahabientes solicitaron autorización para alrededor de 968 millones de compras en comercio electrónico, utilizando ambos medios de pago; el 63% finalizó en un movimiento autorizado por parte de la institución emisora de la tarjeta, es decir, 612 millones de operaciones de las cuales solo el 0.48% derivó en un contra-cargo o reclamación por parte del titular de la tarjeta, al no reconocer la operación o el monto de la misma.



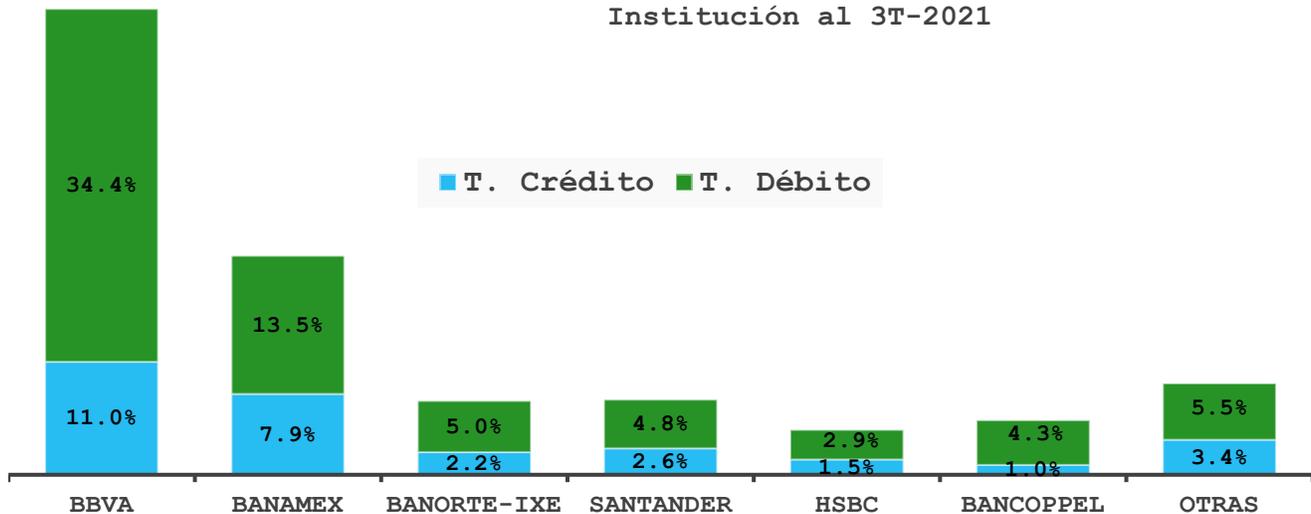


	Solicitudes de compra		Compras autorizadas			Contracargos en compras autorizadas		
	Monto (millones de pesos)	Número (millones)	Monto (millones de pesos)	Número (millones)	% de solicitudes de compra autorizadas	Monto (millones de pesos)	Número (millones)	% contracargos respecto a compras autorizadas
Ene-Sep 2021	567,722	968	350,622	612	63%	2,124	2.92	0.48%

Elaboración de CONDUSEF con datos de Banco de México reportados al 3T-2021.

Las instituciones con mayor representación en el comercio electrónico continúan siendo: BBVA con el 45.4% y Banamex con el 21.4%, esto es, poco más de 6 de cada 10 compras.

Número de Compras en Comercio Electrónico Participación por Institución al 3T-2021



Respecto al porcentaje de autorización, en el tercer trimestre del 2021 para las compras con tarjeta de crédito, 11 instituciones autorizaron más de la mitad de las solicitudes, en promedio para esta tarjeta se autorizaron 7 compras de cada 10 y en el caso de la tarjeta de débito se concretaron 6; para esta última solo 6 instituciones autorizaron al menos la mitad de las solicitudes de compra que realizaron las y los usuarios en este trimestre del año. Cabe destacar que Banamex tiene el porcentaje más alto de autorización para ambas tarjetas.





Institución	Porcentaje* de compras autorizadas en TARJETA DE CRÉDITO
Banamex	81%
Evertec	76%
BBVA Bancomer	74%
Bancoppel	67%
HSBC	58%
Banorte	57%
Santander	57%
Bajío	55%
Banregio	55%
Azteca	53%
Afirme	52%

Institución	Porcentaje* de compras autorizadas en TARJETA DE DÉBITO
Banamex	73%
Bancoppel	66%
BBVA Bancomer	63%
Evertec	62%
Azteca	53%
Bajío	50%

\*Respecto al número total de solicitudes de compra.

Finalmente, el comercio electrónico debe verse como un componente importante, para acelerar la transición del efectivo a los pagos digitales responsables para impulsar el progreso hacia los objetivos de la sustentabilidad climática, social y ambiental.

En el **Micrositio de Comercio Electrónico** que la CONDUSEF pone a disposición del público en <https://www.condusef.gob.mx/?p=comercio-electronico>, se encuentran disponibles las cifras estadísticas sobre las transacciones realizadas en internet con una tarjeta de crédito o débito desde el 2015 hasta septiembre del 2021.

No se debe olvidar que cuando se realiza una compra en Internet es importante tomar en cuenta ciertas medidas de seguridad como las siguientes:

**Antes de comprar**

- Acércate a la institución emisora de la tarjeta y solicita activar las alertas en tu teléfono cuando se efectúa un movimiento, de esta forma podrás estar enterado de las compras que se realizan prácticamente de forma inmediata y en caso de cargos que no reconozcas pedir el bloqueo de tu tarjeta.
- Infórmate sobre los tipos de fraude para que puedas identificar en caso de que en alguna página web quieran hacerte víctima. Para conocer cómo operan los diferentes tipos de fraude puedes visitar el Portal de Fraudes Financieros en [https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes\\_financieros/index.php](https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/index.php)
- Evita el acceso a ofertas que lleguen vía correo electrónico, ya que pueden llevar a lugares no seguros. En su lugar, entra directamente a la página del comercio.





GOBIERNO DE  
MÉXICO

HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



- Instala un antivirus en tu equipo de cómputo o teléfono inteligente y mantenlo actualizado.

#### **Durante la compra**

- Comprueba la presencia de un pequeño candado cerrado en la ventana del navegador antes de introducir los datos de tu tarjeta.
- Guarda o imprime los comprobantes de pago, así como la confirmación de la compra, ya que los necesitarás en caso de una reclamación o devolución.
- Cuida tu presupuesto, analiza y compara lo que realmente es necesario comprar.

Para cualquier duda o consulta, comunícate a la CONDUSEF al teléfono del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos 55 53 400 999, o bien visita nuestra página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

