



## Protección de datos personales en el e-commerce, ¿cómo se consigue cuidar a los clientes?

Ciudad de México, 29 de enero de 2024.- Recopilar, almacenar, analizar y hacer uso de los datos personales de los consumidores del comercio electrónico no solo es común entre las empresas, sino que es fundamental para crear mejores experiencias, elevar la personalización y, por consecuencia, las ventas. Para las paqueterías, encargadas de ponerle la 'última cereza al pastel' a los procesos de venta en línea con la entrega del producto, esto no es la excepción.

Pero ojo, que si bien el uso de estos datos que van desde direcciones hasta preferencias de entrega, se han convertido en la clave para optimizar procesos y brindar servicios a la medida, las compañías de este sector deben saber que el uso indebido de esa data puede derivar en violaciones a la ley y sanciones que afectan tanto a su economía como a su reputación.

En el marco del Día Internacional de la Protección de Dato Personales que se conmemora cada [28 de enero](#), Mail Boxes Etc destaca la relevancia de fomentar un manejo ético sobre la información de los clientes para conocer más a detalle al consumidor y agilizar exitosamente los procesos de envío de manera ética.

- ¿Quién protege mis datos personales?

Para los usuarios del comercio electrónico hay una buena noticia: el uso de sus datos está protegido por la [Ley Federal de Datos Personales](#), proclamada en 2010, y que regula el tratamiento de la data recopilada, almacenada y analizada por organizaciones privadas dentro de sus actividades.

Esta ley establece que los datos personales son cualquier información que concierne a una persona física identificable, y se considera sensible cuando afecta a la esfera más íntima del titular, como su edad, género, ciudad de residencia, entre otros. También establece que son datos sensibles aquellos cuyo uso indebido puede dar origen a discriminación, como datos que revelen su origen racial o étnico, estado de salud, ideología y orientación sexual.

Los comercios, indica esta ley, pueden hacer uso de dichos datos siempre y cuando el objetivo sea preservar la experiencia de usuario y exista un consentimiento del consumidor, antes de su utilización.

- ¿Cómo proteger la privacidad?



**MAIL BOXES ETC®**

El uso responsable de los datos no solo es una obligación ética, sino también una garantía de confianza y respeto hacia los usuarios. La personalización de servicios, como la entrega en el mismo día o la optimización de rutas, puede ser lograda sin comprometer la privacidad, pero es fundamental que las empresas se comprometan a establecer prácticas claras y transparentes en cuanto al manejo de datos sensibles.

Ejemplo es la publicación de un aviso de privacidad que informe puntualmente al cliente final sobre la existencia del tratamiento de sus datos, además de que deben notificar de manera transparente qué datos serán recolectados y gestionados, así como la finalidad de su tratamiento.

Del mismo modo deben dar a conocer al titular de dicha información su derecho a denegar el acceso a sus datos. En dichos casos, las empresas se ven obligadas a respetar la decisión del cliente.

Es importante también que las compañías utilicen los datos únicamente para los fines previamente comunicados y acordados con los usuarios. Evitar el uso excesivo o no relacionado con la prestación de servicios incurre en una falta que atenta contra los objetivos reales del tratamiento de dicha información.

Finalmente es crucial que las firmas del sector y los comercios, mantengan actualizadas y claras las políticas de privacidad, informando a los usuarios sobre cualquier cambio. La transparencia y la actualización son elementos esenciales.

*"Siempre debemos velar por garantizar la confidencialidad de la información personal. Las paqueterías y empresas logísticas debemos ir más allá de simplemente cumplir con regulaciones; debemos asumir un compromiso ético que priorice la privacidad del usuario para fortalecer nuestra relación con los clientes, mientras contribuimos a construir un entorno de comercio electrónico más seguro",* señala Ilan Epelbaum, director general de Mail Boxes Etc.

El uso ético de los datos personales no es solo una opción, sino una necesidad imperante. Las paqueterías y empresas logísticas que lideran en este campo son aquellas que reconocen la importancia de equilibrar la eficiencia con el respeto a la privacidad. Al construir un futuro sostenible para el comercio electrónico, estas empresas no solo se destacan en la entrega de paquetes, sino también en el cuidado y respeto hacia la información personal de sus usuarios.

-o0o-

### **Acerca de Mail Boxes ETC**

Mail Boxes ETC es una compañía que ofrece soluciones empresariales de logística que permiten generar ahorros mediante soluciones hechas a la medida del cliente. Desde el inicio, Mail Boxes ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 44 países del mundo y más de 2,600 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias



**MAIL BOXES ETC.®**

distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes ofrece soluciones integradas a una gama de servicios especializados en envíos, empaque e impresiones que derivan en ahorros para los clientes, entendiendo las necesidades y haciendo posible lo imposible.