



DERECHOS DE LOS USUARIOS-CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La Ley Federal de Protección al Consumidor te otorga los siguientes derechos básicos:

1. Derecho a la información. Toda información sobre servicios de telecomunicaciones debe ser oportuna, completa, clara y veraz.
2. Derecho a la educación. Recibir educación en materia de consumo, conocer tus derechos y saber de qué forma te protege la ley.
3. Derecho a elegir. Al decidirte por un servicio, nadie puede presionarte, condicionarte la venta a cambio de comprar algo que no quieras, o exigirte pagos o anticipos sin firmar un contrato.
4. Derecho a la seguridad y calidad. Los servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con ciertas normas y disposiciones de seguridad y calidad.
5. Derecho a no ser discriminado. Al contratar un servicio, no pueden negártelo, discriminarte o tratarte mal debido a tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad o cualquier motivo similar.
6. Derecho a la compensación. Si el proveedor del servicio no cumple lo que promete, te debe compensar, ya sea devolviéndote el dinero, reduciendo el precio del servicio o reanudando el servicio sin costo alguno.
7. Derecho a la protección. Puedes ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes, así como organizarte con otros consumidores para defender intereses comunes.

Otros derechos al contratar servicios son:

- Derecho a que el proveedor te dé las facilidades o cuente con los dispositivos indispensables para utilizar el servicio en caso de que tengas alguna discapacidad.
- Derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales y formas de pago del servicio ofrecido.
- Derecho a un contrato que no contenga cláusulas abusivas o lesivas.
- Derecho a no recibir publicidad engañosa y/o abusiva.
- Derecho a no recibir publicidad telefónica no deseada, en caso de que tu número telefónico esté inscrito en el Registro Público de Consumidores de Profeco.
- Derecho a adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico.
- Derecho a contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que prefieras.
- Derecho a dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifiestes de manera expresa al proveedor, sin que ello implique el servicio básico quede suspendido o cancelado.
- Derecho a pedir la restitución del servicio, la cancelación del contrato o la reducción del precio; y, en cualquier caso, la bonificación o compensación cuando el servicio disminuya su calidad.
- Derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente o no se preste o proporcione por causas que se adjudiquen al proveedor. La bonificación no podrá ser menor al 20% del precio pagado por el servicio.



OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

¿Cómo debe comportarse una empresa de telecomunicaciones con sus clientes?

- Antes de la contratación y al contratar el servicio, el proveedor debe informar a los consumidores el monto total (precio más IVA) a pagar, tarifas, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios que ofrezca.
- Antes de la contratación, el proveedor debe proporcionar al consumidor su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que se pueda acudir a presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones.
- Antes de cobrar una tarifa determinada, ésta debe estar registrada y/o autorizada ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.
- Debe detallar al cliente cada uno de los cargos realizados en su factura.
- Si el usuario lo pide, debe proporcionarle sin costo el detalle de llamadas realizadas, independientemente del servicio mensual de facturación detallada que tiene costo al usuario.
- Debe entregar al consumidor copia del contrato o constancia que acredite la contratación del servicio. En caso de contratación telefónica o por medio electrónico, deberá enviar al consumidor un documento que describa los términos del servicio contratado a más tardar en la primera facturación.
- Debe establecer la cancelación automática de los servicios adicionales.
- Debe entregar contratos y garantías tanto para los aparatos como para los servicios prestados.
- Debe utilizar la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial.
- Debe evitar las prácticas comerciales engañosas respecto de las características del servicio.
- Debe abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficientes sobre los servicios ofrecidos, en especial si van dirigidas a la población vulnerable (niños, ancianos y enfermos), en cuyo caso advertir
- Debe respetar la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales.
- Debe presentar presupuesto del servicio por escrito.
- Debe expedir factura o comprobante del servicio.

¿Cómo NO debe comportarse una empresa de telecomunicaciones con sus clientes?

- NO debe imponer servicios adicionales que no hayan sido contratados o aceptados expresamente por el consumidor
- NO debe cobrar al cliente los intentos de llamadas, es decir, aquellas llamadas que no hayan sido contestadas o que no hayan entrado al buzón de mensajes.
- NO debe condicionar la prestación del servicio a la contratación de otro servicio.
- NO debe negar la prestación del servicio por el rechazo de otros servicios.
- NO debe aplicar o cobrar a un consumidor tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general.
- NO debe ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria.



Tips para tomar una buena decisión al elegir un servicio de telecomunicaciones

1. Ten cuidado con la publicidad engañosa. Los anuncios, folletos, comerciales y cualquier tipo de producto que informe sobre las características del servicio debe contar con las siguientes características:
 - Exhibir el precio total del servicio o producto, con el IVA incluido y, en su caso, cargos adicionales. Por ejemplo: “\$600 al mes” y no “\$400 al mes + IVA”.
 - En caso anunciar un plan determinado, se debe informar sobre sus características, condiciones y costo total.
 - Señalar en qué consisten las restricciones del servicio, sin que éstas sean contradictorias. Por ejemplo, no es válido utilizar solamente frases como “Aplican restricciones”, “Aplican términos y condiciones”.
 - Las leyendas sobre restricciones o límites en el servicio deben presentarse de forma clara, veraz y sin ambigüedades. Por ejemplo, no es válido expresar: “Sujeto a cambios sin previo aviso”.
 - No debe utilizarse frases o afirmaciones absolutas que no sean comprobables. Por ejemplo, “El mejor servicio de telefonía celular en México”.
 - En los establecimientos de la empresa, deben exhibirse a la vista del público, y de manera clara, las tarifas de los principales servicios ofrecidos. Las tarifas del resto de los servicios deberán estar disponibles a quien los solicite. Por ejemplo, “Servicio de telefonía larga distancia: \$500 al mes; Servicio de telefonía local: \$200 al mes”.
2. Exige que te respeten términos y condiciones del servicio o promoción según lo observaste en la publicidad o información de la empresa. Si no te cumplen, puedes denunciarlo ante Profeco.
3. Revisa que el contrato que vas a firmar no contenga cláusulas abusivas; no olvides leer las letras chiquitas. Todo contrato de adhesión celebrado en México debe tener las siguientes características:
 - Estar escrito en idioma español, con caracteres legibles a simple vista.
 - Lugar y fecha de celebración del contrato.
 - Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes del proveedor.
 - Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes del consumidor.
 - Incluir, por escrito o por vía electrónica, los servicios adicionales, especiales o conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.
 - Contener las siguientes prerrogativas a favor del consumidor (aunque el consumidor goza de ellas aun cuando no estén incluidas en el contrato):
 - I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico.
 - II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija.
 - III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico.
 - Un contrato que contenga las siguientes cláusulas es inválido.
 - I. Permitir al proveedor modificar el contenido del contrato o deslindarse de sus obligaciones sin consentimiento del consumidor.
 - II. Liberar al proveedor de su responsabilidad civil.
 - III. Traslado al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor.



- IV. Incluyan plazos de liberación de las obligaciones del consumidor que sean menores en las leyes.
- V. Condicionen las acciones en contra del proveedor.
- VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley Federal de Protección al Consumidor o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.
4. No te quedes con dudas. La empresa está obligada a contestar todas tus preguntas sobre el servicio que deseas contratar.
 5. Compara precios. Consulta información sobre planes y tarifas de las diversas compañías que prestan el servicio que te interesa.
 6. Investiga el comportamiento comercial de la empresa. En el Buró Comercial o en el Teléfono del Consumidor de Profeco puedes consultar el número de quejas de la empresa que te interesa, así como los motivos de reclamación y el porcentaje de conciliación (cantidad de reclamaciones resueltas satisfactoriamente).
 7. Revisa si la empresa tiene contrato de adhesión registrado ante Profeco. Aunque las empresas del sector telecomunicaciones no están obligadas a registrar su modelo de contrato de adhesión (el que debes firmar para contratar tu servicio) ante Profeco, algunas sí lo hacen de manera voluntaria. Si está registrado, es una garantía de que el contrato no contiene cláusulas abusivas.
 8. Considera cuánto puedes gastar. Ten en cuenta el dinero que invertirás cada mes en el servicio que contrates y asegúrate de que podrás pagarlo. Recuerda que puedes exigir tus derechos siempre y cuando hayas cumplido con el deber de pagar por el servicio bajo las condiciones contratadas.