

# El Día del Internet.



## OBJETIVO.

Proveer de información de interés a los integrantes de los grupos de consumidores sobre el Día internacional del internet, el Objetivo 12 de la Agenda 2030: Producción y consumo responsable, la NOM 184 y cómo identificar un producto milagro para que estén informados y tomen mejores decisiones de consumo.

## JUSTIFICACIÓN.

En el último año, con el arribo de la pandemia de Covid 19, han cambiado muchas de las actividades y formas de ser de las personas, adaptándose a la llamada nueva normalidad. El uso del internet se realiza más intensivamente en casa y ahora existe una mayor conciencia de mantenerse conectados, ya que esta tecnología permite a los usuarios comunicarse, capacitarse y realizar diferentes transacciones y trámites, entre otras actividades.

## DESARROLLO DEL TEMA.

### EL DÍA DEL INTERNET.

Cada 17 de mayo, desde 2005, en México y en otras partes del mundo, se celebra el Día del Internet, a propuesta de la Asociación de

Usuarios de Internet (UAI) de España en octubre del 2005. Y en noviembre de ese mismo año, la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información solicitó a la Asamblea General de las Naciones Unidas que declarara el 17 de mayo como el Día Mundial de la Sociedad de la Información para promover su importancia, ya que propician la transferencia de información y comunicación en el desarrollo social y económico de un país.

A partir de la Resolución (A/RES/60/252), en marzo del 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas, adopta el 17 de mayo como el Día Mundial de la Sociedad de la Información.



FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 4.21.



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

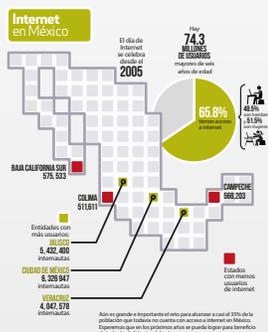
**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## EL INTERNET EN MÉXICO.

De acuerdo con cifras publicadas, en el 2018, por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnología de la Información en los Hogares, en México hay 74.3 millones de usuarios mayores de 6 años. De estos, el 65.8% tiene acceso a internet, de los cuales el 48.5% son hombres y el 51.5% son mujeres. Casi el 35% de la población no cuenta con acceso a internet

Las entidades federativas con más usuarios son la Ciudad de México con 6 millones 326 mil 947, Jalisco con 5 millones 432 mil 400 y Veracruz con 4 millones 47 mil 578.

Los estados con menor cantidad de usuarios son Colima con 511 mil 611, Campeche con 568 mil 203 y Baja California Sur con 575 mil 533.



# AGENDA 2030 DE LA ONU,

acciones a favor de todos

## OBJETIVO 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE.

El progreso económico y social conseguido durante el último siglo ha estado acompañado de una degradación medioambiental que está poniendo en peligro los mismos sistemas de los que depende nuestro desarrollo futuro y ciertamente, nuestra supervivencia.

Por ello, el 25 de septiembre del año 2015, la Asamblea General de la ONU adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el cual es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la

justicia.

Los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

El Objetivo 12, de esta Agenda, propone una Producción y Consumo Responsable, pues las fuerzas impulsoras de la economía mundial, el consumo y la producción, dependen del uso del medio ambiente al explotar los recursos de manera continua e intensiva ejerciendo efectos destructivos sobre el planeta.

El consumo y la producción sostenibles consisten en hacer más y mejor con menos. También se trata de desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles.

## 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



## NOM 184, TU PROTECCIÓN ANTE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

El 4 de septiembre del 2020, entró en vigor la Norma Oficial Mexicana NOM- 184-SCFI-2018 que regula la comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones que deben observar los proveedores, entre otros, el contrato



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

del plan del teléfono celular, la televisión de paga, el internet de casa o del celular. Fortaleciendo tus derechos como consumidor.

### **Contrato de adhesión.**

Cuando adquieres un celular, o un servicio de telecomunicaciones, el proveedor te entrega un contrato de adhesión, elaborado de manera unilateral, y no negocia las cláusulas contigo, te piden que lo firmes y te apegas a sus condiciones. Dicho contrato, actualmente está regulado por la NOM-184-SCFI-2018, el cual debe estar registrado ante Profeco para que sea revisado y no tenga cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor.

### **Desbloqueo.**

La compañía tiene la obligación de informarte si el equipo terminal que adquieres (teléfono móvil, fijo, módem, entre otros) está bloqueado o no. Hoy, tienes derecho a solicitar que sea desbloqueado y el operador tiene un límite de tiempo de 24 horas para hacerlo. Con esta medida podrás utilizarlo con la compañía que más te convenga. Además, no deben exigirte mayores requisitos, sólo es cuestión de que lo solicites así y no debe tener costo alguno.

**EL CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁ REGULADO POR LA NOM-184-SCFI-2018 Y DEBE REGISTRARSE ANTE LA PROFECO, QUE PREVIO A AUTORIZARLO, LO REvisa PARA QUE NO INCLUYA CLÁUSULAS ABUSIVAS.**



### **Carta de derechos.**

Tu proveedor debe darte, al momento de la contratación del bien o servicio, de manera física o electrónica, la Carta de Derechos Mínimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones emitida por la Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015, documento con el que estarás más informado en cuanto a la libertad de elección, portabilidad, términos y condiciones de contratación y todo lo que podrás obtener del servicio con tu consentimiento. Consúltala en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos>

### **Bonificaciones.**

Cuando el proveedor no preste los servicios

convenidos en tiempo y forma, la NOM-184-SCFI-2018 establece que se deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio contratado.

### **Garantías.**

Las compañías y proveedores que comercializan dispositivos, deben ofrecerte garantías que no pueden ser menores a 90 días. Cuando la hagas válida por reparación o mantenimiento y el equipo aún presente deficiencias, tienes derecho a que sea reparado de nuevo, sin costo.



### **Atención adecuada y oportuna.**

La compañía de servicios debe tener mecanismos para resolver tus dudas, aclaraciones o reclamaciones, ya sea de forma física o electrónica, y debe ofrecerte atención profesional gratuita, respetuosa y con disponibilidad las 24 horas (excepto en establecimientos físicos).

### **Robo o extravío.**

Las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones no pueden realizar cobros durante 10 días si reportaste el robo o extravío de tu equipo. Además, si lo pides, deben bloquear tu equipo por medio del IMEI (código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular).

### **Devolución de saldo.**

En el esquema de prepago, el proveedor de servicios debe abonar el saldo que no haya sido consumido dentro de su periodo de vigencia en la siguiente recarga y mantenerlo activo hasta por 365 días, periodo en el cual no puede cancelar tu línea.

### **Servicios adicionales.**

El proveedor no puede obligarte a que contrates servicios adicionales como requisito para prestar sus servicios.



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Un plan más económico.

Puedes cambiar a un plan o paquete de menor monto, pagando en su caso, el costo total del equipo terminal o los cargos que se generen por el cambio.



## ¿CÓMO IDENTIFICAR PRODUCTOS MILAGRO?

La Revista del Consumidor del mes de diciembre del 2020, nos brinda una serie de consejos sencillos para identificar un producto milagro y evitar caer en este tipo de fraudes que pueden poner en peligro tu salud y presupuesto.

- 1.-Presta atención a la etiqueta. Antes de comprar un producto, lee qué es lo que ofrece, en especial si este exalta sus propiedades y garantiza efectos o resultados de forma inmediata, por ejemplo, aquellos que te aseguran que bajarás de peso en cuestión de días o semanas.
- 2.-Cuestiona sus atributos. Debes ser muy realista con que los beneficios que dice brindar determinado producto, corresponda con la realidad, ya que estos suelen estar presentados de una forma muy exagerada.
- 3.-Lee reseñas sobre ellos. Antes de comprar determinado producto, busca críticas del mismo a través de la web, así podrás saber cuál es la opinión de otros usuarios respecto al uso o consumo de un producto específico.



- 4.-Valida su certificación. Si dicho producto señala tener un registro ante la Cofepris o cualquier otra institución, ingresa al portal oficial del mismo y verifica que sea verdad.

5.-Busca sus datos de contacto. En cada envase o botella, verifica que cuente con los datos de contacto correspondientes a las empresas que los fabrican, así como un domicilio, teléfono y un correo electrónico.

- 6.-El "antes y después" una de las estrategias más usadas. Una forma de comprobar que se trata de un producto milagro, es si en su empaque se puede ver el llamado "antes y después" el cuál está muy presente en los productos milagro.
- 7.-Son oportunistas. Los productos milagro aprovechan ciertas situaciones para sacar ventaja de las mismas, por ejemplo, aquellas que toman ventaja del miedo por la pandemia de Covid-19 y ofrecen productos que prometen evitar el contagio o en casos aún más peligrosos dicen que pueden curarlo.



- 8.-Dicen curar padecimientos. Aliviar malestares generales como las reumas, estreñimiento, cólicos, son muy usuales entre los productos milagro, pero en ocasiones en un mismo frasco se ofrece el alivio para una gran variedad de enfermedades que no tienen relación entre sí, como curar el estreñimiento y al mismo tiempo aliviar el dolor de rodilla.
- 9.-Los venden en mercados, tianguis y puestos ambulantes. Los productos milagro por lo general se pueden encontrar en comercios informales, por lo que se recomienda que acudas con un médico calificado antes de consumir cualquier tipo de medicamento o producto que pueda poner en riesgo tu salud.

## CONCLUSIONES.

Con la pandemia han cambiado los hábitos y patrones de consumo de toda la población. El permanecer mucho tiempo en casa ha generado, entre otros aspectos, una mayor conciencia sobre la importancia de mantenerse conectados a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), pues sin ellas, no podríamos, por ejemplo, comunicarnos, comprar o realizar algún trámite.

También, el conocer las leyes y Normas Oficiales



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Mexicanas que regulan el mercado de las TICs evitarán que seamos sorprendidos por malos proveedores. Lo mismo aplica cuando identificamos un producto milagro, con ello, se evita caer en este tipo de fraudes que pueden poner en peligro la salud y el presupuesto familiar.

## BIBLIOGRAFÍA.

Profeco. (2019). El día de Internet. Revista del Consumidor (507), 4-5. Recuperado del sitio [issuu.com: https://bit.ly/3r7SPXY](https://bit.ly/3r7SPXY)

Asociación de Internet MX (2018). ¿Qué es el día del Internet? Recuperado del sitio de la Asociación de Internet MX en: <https://bit.ly/2OclgUS>

Profeco. (2019). Objetivo 12: Consumo, producción y consumo responsable. Revista del Consumidor (514), 7-11. Recuperado del sitio [issuu.com: https://bit.ly/3b43XPS](https://bit.ly/3b43XPS)

Organización de las Naciones Unidas (s/f). Objetivo 12: Producción y consumo responsables. Recuperado del sitio [un.org en: https://bit.ly/3q5gR4v](https://bit.ly/3q5gR4v)

Profeco. (2019). NOM 184, tu protección ante cláusulas abusivas en servicios de telecomunicaciones. Revista del Consumidor (512), 8-11. Recuperado del sitio [issuu.com en: https://bit.ly/3kzIVMh](https://bit.ly/3kzIVMh)



Profeco. (2019). NOM 184, tu protección ante cláusulas abusivas en servicios de telecomunicaciones. Recuperado del sitio [gob.mx en: https://bit.ly/2OhjRxl](https://bit.ly/2OhjRxl)

Profeco. (2020). ¿Cómo identificar productos milagro? Revista del Consumidor (526), 4-37. Recuperado del sitio [issuu.com: https://bit.ly/3kCgOw8](https://bit.ly/3kCgOw8)

## VIDEOS DE APOYO.

Día Mundial de Internet. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=WqKYJaj9oFo>

Día Mundial del Internet ¿Por qué se celebra este día? Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=wPNVTbpXLIE>

NOM 184 protege a los consumidores. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=bh3jlQFXpCw>

ODS VIDEO 12. Producción y consumo responsable. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=HcBxoOO2lao>

Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 - Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=zOeYnhZhyhk>

Profeco alerta sobre “23 productos milagros” por publicidad engañosa. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=Je0E3yhMJLo>

Ten cuidado con los productos milagros contra el coronavirus. Recuperado del sitio <https://www.youtube.com/watch?v=xharBnmyeM4>

Refrigerios escolares saludables | Platillo Sabio | Profeco. Hot cakes Fantasía. Recuperado del sitio: <https://www.youtube.com/watch?v=hNQskcpAlgo>



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR