

CANCELACIÓN DE CONTRATOS

Objetivo

Brindar información a los integrantes de los grupos de consumidores que les permita conocer como cancelar un contrato de servicios de telecomunicaciones, la importancia de hidratarse correctamente y alternativas sostenibles para usar en sus menús. Con la finalidad de que la población consumidora sepa y ejerza sus derechos y obligaciones en este tipo de servicios, así como que adquiera hábitos más saludables que les permitan tener una mejor calidad de vida.

Justificación

Las telecomunicaciones se han vuelto cada vez más importantes en el mundo, es un sector que ayuda a impulsar el desarrollo económico y social; la transformación digital mejora la productividad y la calidad de vida de la población (ISP Grup, 2021).

Con su crecimiento no han faltado proveedores que intentan violar los derechos de los consumidores. Uno de éstos ha sido la negativa a rescindir el contrato, que de acuerdo al documento “Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones, segundo cuatrimestre 2022 vs 2021” elaborado por Profeco, fue el segundo motivo de mayor reclamación en dicho periodo (Procuraduría Federal del Consumidor, 2022). Ante ello, es importante dotar de información a la población consumidora sobre sus derechos en materia de Telecomunicaciones, para que sepan cuándo y cómo exigir su cumplimiento.

Tener calidad de vida va de la mano con hábitos saludables; uno de ellos es mantener una buena hidratación y la Jarra del Buen Beber es una excelente guía, que muestra qué bebidas son adecuadas para ingerir y la cantidad recomendada al día.

Por otro lado, ¿por qué hablar de flores comestibles? la respuesta es que más que una moda o ser un ingrediente exclusivo de la alta cocina, el uso de éstas, se da desde tiempos ancestrales (Mutr, 2021) y no solo aportan color o hacen que el platillo “se vea atractivo”, sino que añaden también sazón y algunos beneficios nutrimentales.



CGED-DEC

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 5.23



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

CANCELAR UN CONTRATO ES POSIBLE

¿Cómo terminar con tu proveedor de servicios de telecomunicaciones?

Por diversas razones, un consumidor requiere cancelar el contrato con su proveedor de servicios de telecomunicaciones; sin embargo, en la mayoría de los casos desconoce el procedimiento o el mismo proveedor se niega a hacerlo. Por ello, es importante dotarle de información que le permita hacer cumplir su derecho, pero también para conocer sus obligaciones.

Profeco, a través de su Revista del Consumidor recomienda seguir los siguientes pasos, de acuerdo al plan contratado (Procuraduría Federal del Consumidor, 2022).

Plazo forzoso






- 1** Avisar al proveedor por el medio en que se hizo el contrato o por otro medio elegido.
- 2** El proveedor verificará que no haya adeudos.
- 3** Si hay adeudo, el consumidor debe cubrir las penas convencionales estipuladas (sobre los meses restantes al plazo forzoso, no deben rebasar el 20% del total del servicio restante a pagar).
- 4** Si el consumidor adquirió el equipo a plazos, deberá cubrir el faltante o devolverlo, de acuerdo a las cláusulas del contrato.
- 5** El proveedor deberá proporcionar un folio de cancelación al consumidor sin hacer algún cobro extra.



Prepago

- 1** Se debe contactar al proveedor por cualquier medio para darle a conocer la decisión de cancelar el servicio.
- 2** Si el contrato lo estipula, deberá regresar en equipo.
- 3** El proveedor proporcionará un folio de cancelación sin realizar algún cobro extra.

Proveedores con más quejas en el 2021

PROVEEDOR					
QUEJAS	3,108	2,624	2,106	2,001	1,478
QUEJAS CONCILIADAS	2,677	2,568	2,074	1,939	1,411

*Empresas: Izzí, Cablevisión, Televisión Internacional, Cablevisión Red, FTTH y Bestel.

¿Cuándo no hay penalización por cancelación anticipada?

- Por incumplimiento del proveedor (no aplica en casos fortuitos o de fuerza mayor).
- Cuando el proveedor no instala en tiempo y forma el servicio (si el consumidor lo desea, puede solicitar la devolución del anticipo).
- Por modificaciones en el contrato sin autorización del consumidor (el proveedor debe avisarle de cualquier cambio en el contrato 30 días antes).
- Al finalizar el contrato de plazo forzoso.

Si el consumidor tiene algún aparato que falte liquidar, el proveedor podrá cobrar el total o solicitará la devolución del mismo si el contrato lo estipula.



Revista del Consumidor



Cancelar un contrato es posible

Recomendaciones

- Revisar el contrato de adhesión. Antes de contratar algún servicio de telecomunicaciones, el consumidor debe conocer los términos y condiciones que se establecen en él, el cual podrá encontrar en <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>
- Comparar antes de elegir, para seleccionar el que se adecuó mejor a las necesidades del consumidor. Para ello se puede apoyar de la herramienta “Comparador de Contratos de Adhesión” en <https://bit.ly/3sc7zYl>
- Acudir a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco a interponer una queja o denuncia si el proveedor no respeta el contrato de adhesión.

Puede interponer una queja en:
<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/>

Para levantar una denuncia, se puede hacer a través de:

Teléfono del Consumidor al **55 5568 87 22** o al **800 468 8722** en un horario de lunes a viernes de **9:00 a 19:00 horas**. Sábados, domingos y días festivos de **10:00 a 18:00 horas**.
<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>
Twitter: @Profeco, @AtencionProfeco
Facebook: Profeco Oficial
Correo: denuncias.telecom@profeco.gob.mx
Oficinas de Defensa del Consumidor de Profeco



LA JARRA DEL BUEN BEBER

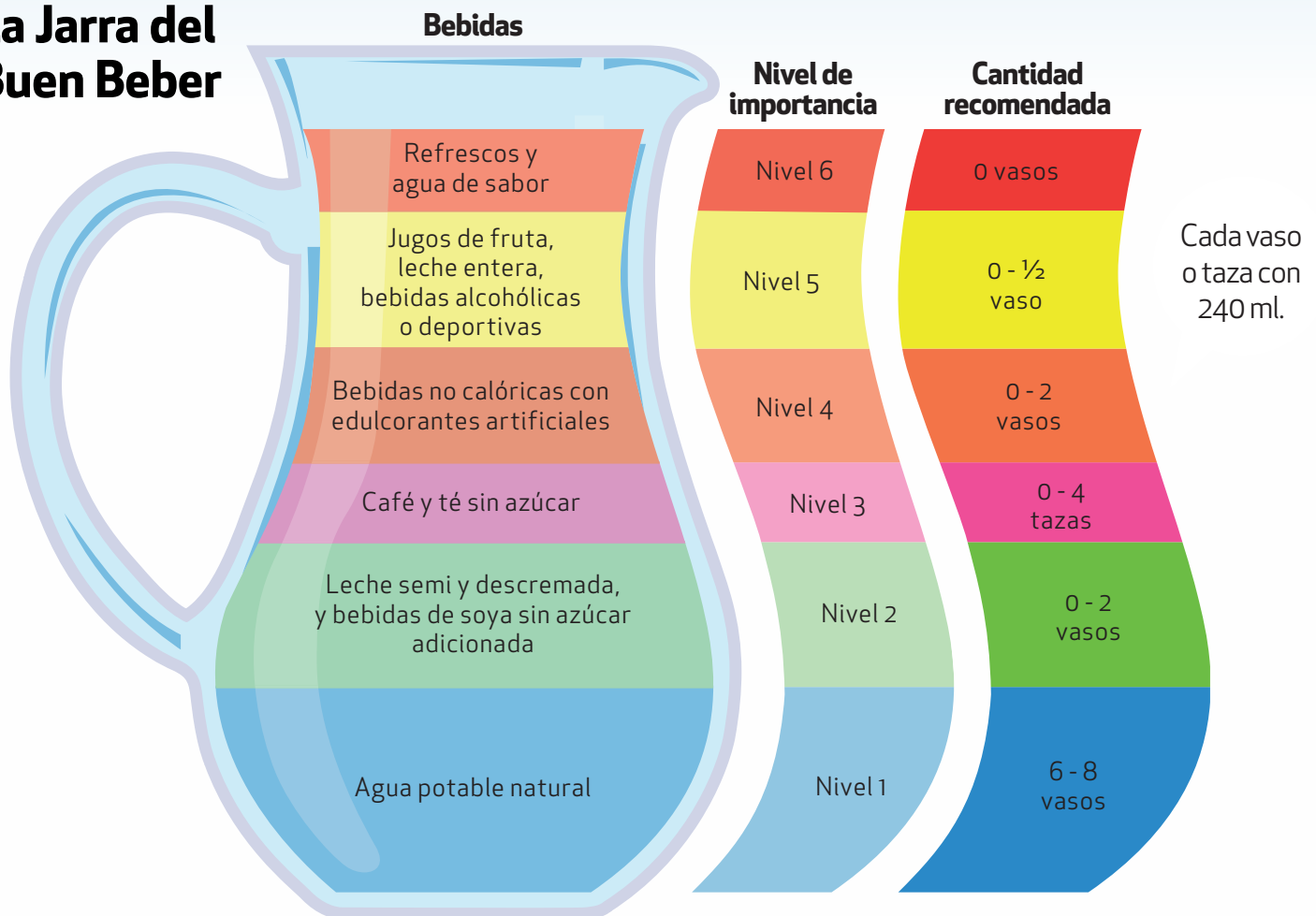
Haga calor o no, hidrátate informado y correctamente

Mantener una correcta hidratación haga calor o no, es de suma importancia ya que el organismo pierde de 2 a 2.5 litros diarios de agua a través de la orina, sudor y respiración (Procuraduría Federal del Consumidor, 2021); también se pierden los electrolitos que contiene y que ayudan a transportar los nutrientes a los órganos y

tejidos del cuerpo como: sodio, potasio, calcio, flúor y otros.

Para lograrlo, es recomendable buscar un equilibrio de las bebidas que se ingieren durante el día, evitando excesos que pongan en riesgo la salud.

La Jarra del Buen Beber



Cuida lo que bebes

Calmar la sed con bebidas que tienen alto contenido de azúcar como jugos, refrescos, aguas saborizadas y otros, pueden poner en riesgo la salud a corto o largo plazo, al provocar obesidad, sobrepeso, enfermedades del corazón, diabetes, etc.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), las calorías que aportan las bebidas azucaradas tienen poco valor nutricional y es posible que ni siquiera quiten la sed, pero pueden aumentar el consumo total de calorías y con ello el peso corporal.

Hidratación saludable







Para orientar a la población, la Secretaría de Salud propone la “Jarra del Buen Beber”, con la cual se puede guiar para lograr una correcta hidratación durante el día y evitar el riesgo de sobrepeso.

Lo ideal es apegarse lo más posible a las bebidas y cantidades sugeridas que permitan tener una buena salud, evitando o moderando aquellas que contienen azúcares.

Recomendaciones

- Cuidar la cantidad, dependerá de factores ambientales, energéticos y fisiológicos. Es importante equilibrar la ingesta y pérdida de agua.
- Evitar la sensación de sed bebiendo líquidos durante el día, ya que si se presenta dicha sensación, significa que hay un grado de deshidratación en el organismo.
- Consumir alimentos ricos en agua, como frutas, verduras, caldos y sopas.
- Evitar beber agua en exceso, ya que puede provocar intoxicación hídrica.
- Cuidar que población infantil y adultos mayores se mantengan hidratados, aun cuando no expresen tener sed.
- Acudir con un profesional de la salud para que especifique las cantidades adecuadas de agua a ingerir (por edad, sexo, actividad física, condiciones fisiológicas especiales, etc.).

Descripción de las bebidas recomendadas en la Jarra del Buen Beber

Nivel	Bebida
No recomendado	6 Refrescos y aguas de sabor: No son una bebida recomendable, es decir, se deben evitar. 
	5 Jugos de fruta, leche entera, bebidas alcohólicas o deportivas: En caso de consumirse no se debe exceder ½ vaso. 
	4 Bebidas no calóricas con edulcorantes artificiales: En caso de consumirse no se deben exceder 2 tazas al día. 
	3 Café y té sin azúcar: En caso de consumirse, no se deben exceder 4 tazas al día. 
Recomendado	2 Leche semidescremada, leche descremada y bebidas de soya sin azúcar adicionada: En caso de consumirse no se deben exceder 2 vasos. Los niños pueden consumir este tipo de leche de los 2 años en adelante. 
	1 Agua potable: Bebida indispensable, se deben consumir de 6–8 vasos al día. 

Fuente: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.



Revista del Consumidor



Aguas saborizadas

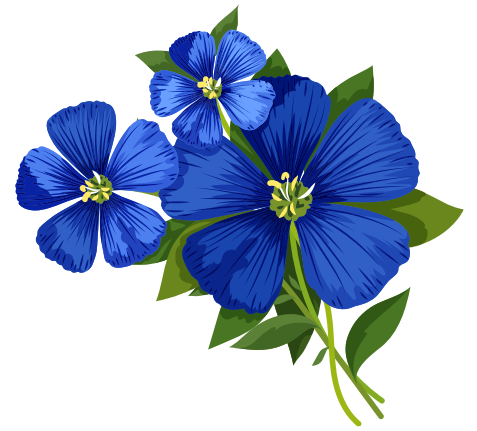
FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 5.23



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FLORES COMESTIBLES



La gastronomía y en especial la repostería, tiende a utilizar flores comestibles para darle un toque de distinción, color y fragancia a sus platillos; sin embargo, los beneficios de éstas van más allá de la estética o de la moda.

Su uso culinario data desde tiempos ancestrales, y existen un sinnúmero de flores que se pueden comer, añadiéndoles sazón y nutrientes como agua, vitaminas A y B, betacarotenos, licopenos, polifenoles o fitoquímicos, casi igual que cuando se condimentan con hierbas aromáticas.

Sus usos

Las variedades de flores más empleadas son:

- Violetas
- Rosas
- Capuchinas
- Lavanda
- Pensamientos
- Begonia
- Flor de manzanilla
- Flor de azahar
- Flor de jamaica
- Caléndula
- Campanilla
- Clavel
- Geranio
- Jazmín
- Tulipán
- Crisantemos
- Flor de calabaza
- Girasol (sus semillas)



Dichas flores se pueden utilizar para preparar agua, postres, té, infusiones y otros platillos como a continuación se sugiere (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019):

- Agua de rosas para aromatizar ganaches, cremas, helados, flanes y gelificados.
- Combinar mermeladas y jaleas de frutas con sauco, rosas, violetas, dientes de león, lavanda y flores de jamaica para lograr darle un aroma más floral.
- Con pinturas liposolubles (se disuelven en aceite), se puede pintar manteca de cacao del color del pétalo a usar. Posteriormente, se funde la manteca y con una brocha, se pintan los pétalos. Una vez cristalizada la manteca, los pétalos se tornarán brillosos y durables para decorar cup cakes por ejemplo.
- Pétalos naturales para decorar pasteles, cupcakes o tartas. Solo es importante verificar que los colores y sabores vayan acordes al tipo de ingredientes utilizados.
- Flores para adornar los “Naked Cakes” (“pastel desnudo”), dándole un toque vintage o antiguo.

Precauciones

Pese a que hay muchas flores que se pueden usar, hay que tener cuidado e informarse antes de incluirlas en los menús. De acuerdo a un artículo publicado por Ximena Mutr, perteneciente a la Coordinación de Nutrición de la UNAM (Mutr, personal.unam.mx, 2021), no todas son seguras para consumir; por ello se sugiere considerar lo siguiente:

Descartar las flores de viveros para florerías, ya que pueden contener pesticidas porque su finalidad es ornamental y no para comer.

Se deben incluir gradualmente en los platillos, para prevenir posibles alergias (especialmente al polen) o algunos malestares.

Aún cuando el fruto o la raíz sea comestible, no significa que todas las partes de la flor lo sean; por ejemplo, las flores de las papas y los tomates.

Nunca comer una flor sin tener la seguridad que proviene de un huerto donde no se usaron pesticidas y otros productos químicos en tierra o en la planta.

No comer flores que crezcan al borde de carreteras, calles y parques, pues han estado expuestas a gases del escape de automóviles y otros contaminantes.

¿Pueden consumirlas la población infantil?

La Coordinación de nutrición de la UNAM (2021) da las siguientes sugerencias:

- Flor de jamaica, en agua se puede ofrecer desde los 11 meses.
- Otras flores en té, infusiones o condimentos, es mejor dárselas después de los 14 meses de edad.

Deben ser de cosechas específicas para consumo humano.

Evitar comer los pistilos y estambres de la planta. Generalmente lo único comestible son los pétalos de las flores cultivadas para consumo humano.

Es recomendable adquirirlas en un lugar seguro, que informen que es para consumo humano. Lo ideal es cultivarlas en huertos caseros para tener la seguridad de que no se emplearon productos tóxicos en su cultivo.

CONCLUSIÓN

Muchas veces las y los usuarios de servicios de telecomunicaciones desconocen sus derechos en este sector, por no leer el contrato de adhesión antes de firmarlo. Por ello, es importante que se les brinde información concreta que les permita saber que pueden exigir, pero también cuáles son sus obligaciones o responsabilidades. De esta manera pueden saber cuándo y cómo dar por cancelado el contrato.

Por otro lado, en temporada de calor se hace indispensable mantenerse hidratado correctamente con bebidas saludables; para lo cual, la Jarra del Buen Beber es una excelente guía que permite conocer las cantidades ideales y tipo de bebidas sugeridas.

Dentro de las sugerencias de bebidas que pueden ser saludables (sin azúcar añadida), están las infusiones y té, las cuales se pueden preparar con algunas flores comestibles que sugerimos en la presente ficha y que se ha demostrado aportan algunos nutrientes, independientemente que también se usen para decorar o darle un sabor diferente a los platillos (siempre y cuando sean aptas para el consumo humano).



BIBLIOGRAFÍA

ISP Grup. (18 de agosto de 2021). ISP Grup. Recuperado el 09 de febrero de 2023, de La telecomunicación, un mundo lleno de beneficios. <https://www.ispgrup.cat/la-telecomunicacion-mundo-beneficios/>

Mutr, X. (24 de marzo de 2021). personal.unam.mx. Recuperado el 09 de febrero de 2023, de Flores comestibles. ¿Qué hay que saber? <https://www.personal.unam.mx/Docs/Cendi/flores-comestibles.pdf>

Procuraduría Federal del Consumidor. (2019). Flores comestibles. Revista del Consumidor(507), contraportada. Recuperado el 13 de febrero de 2023. <https://www.gob.mx/profeco/es/articulos/revista-del-consumidor>

Procuraduría Federal del Consumidor. (mayo de 2021). La Jarra del Buen Beber. Revista del Consumidor(531), 14-15. Recuperado el 09 de febrero de 2023, de Revista del Consumidor Mayo 2021. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_531_Mayo_2021.pdf

Procuraduría Federal del Consumidor. (marzo de 2022). Cancelar un contrato es posible. Revista del Consumidor(541), 68-69. Recuperado el 10 de Febrero de 2023. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_541_Marzo_2022.pdf



Procuraduría Federal del Consumidor. (19 de octubre de 2022). www.gob.mx. Recuperado el 09 de febrero de 2023, de Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones. Segundo cuatrimestre 2022 vs 2021.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/769973/INCONFORMIDADES_RECURRENTES_TELECOMUNICACIONES_SEGUNDO_CUATRIMESTRE.pdf

IMAGENES

https://www.freepik.es/vector-gratis/acuerdo-conclusion-socios_4530301.htm?query=contratos#from_view=detail_alsolike

https://www.freepik.es/vector-gratis/composiciones-planas-personas-agua-que-representan-propiedades-que-dan-alegria-belleza-poder-microelementos-ilustracion-vectorial-aislada_37421553.htm#query=hidratacion&position=0&from_view=search&track=sph

https://www.freepik.es/vector-gratis/coleccion-flores-dibujadas-mano_13294900.htm#query=flores%20comestibles&position=49&from_view=search&track=ais



VIDEOS DE APOYO

Estudio de Calidad Profeco Aguas Saborizadas.
<https://www.youtube.com/watch?v=VJostaGwByQ>

La Jarra del Buen Beber Para Niños.
https://www.youtube.com/watch?v=vP01_vCWIHI

Cancelar un contrato es posible | Revista del Consumidor TV.
https://www.youtube.com/watch?v=B7qzHnP6_04

Bonitas y ricas: sabías que estas flores te las puedes comer.
https://www.youtube.com/watch?v=A_Qu5M6K7T4

Tecnología Doméstica Profeco Concentrado de Frutas.
<https://www.youtube.com/watch?v=Zwq5GQwZT54>



Concentrado
frutas

Elaboró: Vania Martínez Ramírez, Especialista en Investigación Social.

Diseño: Daniel Eduardo Wilson Oropeza, Diseñador Gráfico de la DEC.

Revisó: Alicia Ivon Castañeda Cerda, Jefa de Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo.

Validó: Marcos Moisés Macías Torres, Director de Educación para el Consumo.

