

CURSOS

ESPECIALIZADOS

Telefonía Móvil



Telefonia Móvil





► “El mercado de Tlatelolco” Fotografía del Mural de Diego Rivera en el que se representa el mercado de Tlatelolco.
Foto: José Martos

DIRECTORIO

Lic. Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Prof. Ricardo Hernández Morales
COORDINADORA GENERAL
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Lic. Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Coordinadores de los Cursos Especializados:

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA
EL CONSUMO

Dra. Angélica Irene Hernández González
JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN
CON ORGANIZACIONES SOCIALES

COLABORADORES

Elizabeth Arana Vergara
Miguel Ángel Godínez García
María Concepción Guzmán Ramos
Claudia Islas García
Marco Antonio Lugo Barrera
Vania Martínez Ramírez
Mariana Morales Castillo
Perla C. Sánchez Bermúdez
María Alejandra Sánchez Plascencia
Lucero Guadalupe Zárata Ovalle

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN DE ESTILO

B. Patricia Martínez Rodríguez
DIRECTORA DE ARTE Y DISEÑO

INTRODUCCIÓN

Con la intención de proporcionar al promotor las herramientas que permitan atender a los propósitos institucionales, y a los intereses y necesidades de los ciudadanos (consumidores y proveedores), se han diseñado las pautas para la conducción de siete Cursos especializados, y con ello atender las peticiones que se hacen a las delegaciones de Profeco en todo el país.

Es importante precisar que los Cursos especializados pretenden ser también una estrategia para lograr el acercamiento de la institución a la ciudadanía, con el propósito de ir conformando día con día grupos de consumidores interesados en participar en todo el curso de Educación para el Consumo, conformado por doce sesiones.

El reto de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es llegar a más consumidores e informarles respecto de sus derechos al adquirir un producto o servicio. Sin embargo, además de ello, la perspectiva institucional es crear condiciones para que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores se establezcan en un marco de certeza jurídica, que implique una situación justa para ambas partes. Para ello, el desarrollo de Cursos especializados sobre temas específicos de consumo, atiende al propósito de ofrecer tanto a consumidores como a proveedores la oportunidad de analizar su responsabilidad y derechos en dicha relación comercial.

En Profeco, se ha vislumbrado la necesidad de impulsar la organización y participación de grupos de consumidores en acciones colectivas en materia de consumo, que beneficien a las comunidades. Por ende en el diseño de los Cursos especializados, también se han incluido las pautas para propiciar la participación social en la defensa de los derechos de los consumidores, a partir de la conformación de grupos que desarrollen de forma organizada diversas acciones colectivas en beneficio de su comunidad.

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2014, se hace un especial énfasis en el sector de telefonía móvil. Este curso especializado se realizó con el propósito de brindar información y reflexionar en el uso del teléfono celular y conocer los derechos de los consumidores en el sector. Lo anterior acorde con la frase de Consumers International “Telefónicas: ¡Desbloqueen nuestros derechos!”

ESTRUCTURA DE LOS CURSOS

El desarrollo de los cursos especializados está orientado por los siguientes propósitos:

Tema	Propósito
Telefonía Móvil	Reflexionar respecto del uso del servicio de telefonía celular.

El desarrollo de cada curso tiene la siguiente estructura didáctica:



LO QUE DEBE SABER EL PROMOTOR. Consiste en sugerencias para el promotor respecto de lo que debe indagar, sobre lo que debe reflexionar y lo que debe advertir para impartir el curso.



INICIO DE SESIÓN. ¿Qué sabemos sobre el tema?: Es el momento inicial en que se identificarán las ideas y nociones que el grupo tiene al respecto del tema. Consiste en propiciar la discusión en torno a preguntas que servirán de detonante para el análisis de los aspectos importantes del tópico.



DESARROLLO DEL TEMA. Lo que debemos saber. Comprende la revisión de los aspectos prácticos del tema, sustentada en los conceptos que le dan sentido a las propuestas de acción que se sugieren en el curso.



ACTIVIDAD. Manos a la obra: Es la descripción de la actividad para desarrollar el tema, en ella se señala cómo orientar a los miembros del grupo para “saber qué hacer” ante distintas situaciones que implican decisiones de consumo, o realizar acciones ante el ejercicio de los derechos como consumidor. La estrategia consiste en la presentación de un caso a los miembros del grupo quienes tendrán la tarea de identificar el problema e idear alternativas de acción.



EVALUACIÓN. Lo aprendido: Es la actividad para que los miembros del grupo identifiquen lo que han aprendido, y constituye el cierre de la actividad en el que se elabora una conclusión.



TAREAS. El itacate: Esta sección proporciona información útil para difundir con los miembros del grupo, así como pautas para que el promotor oriente a los miembros del grupo a continuar reflexionando sobre el tema.



PERFIL: SECUNDARIA Y MEDIA SUPERIOR

Propósito: Reflexionar respecto del uso del servicio de telefonía celular.



Lo que debe saber el promotor:

- El análisis deberá centrarse en la reflexión respecto de la necesidad del teléfono celular.
- Orientar a los consumidores a reflexionar respecto de la frecuencia y consideraciones éticas del uso que se le da al teléfono celular.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor pregunta al grupo ¿saben desde cuándo existen los teléfonos celulares?, y deja que al menos tres miembros del grupo expresen lo que saben, luego les comenta que el 3 de abril de 1973 el ingeniero Martin Cooper desarrolló el primer modelo de teléfono celular.

Luego el promotor dice a los jóvenes, ustedes pueden imaginar cómo se comunicaban las personas cuando no tenían un teléfono celular, y deja que los jóvenes expresen algunas de sus ideas. A partir de los comentarios que hacen los miembros del grupo el promotor toma nota y elabora una breve conclusión respecto de la forma en que las personas se comunicaban cuando no se tenía acceso a un teléfono celular, precisando dos aspectos:

- las personas se comunicaban a través del teléfono fijo;
- la comunicación entre las personas era eficiente a pesar de no estar comunicadas permanentemente;
- la telefonía celular permitió establecer comunicación permanente con las personas. Finalmente, el promotor puede sugerir que algún miembro del grupo complemente las conclusiones con otra(s) ideas importantes que hayan argumentado.



DESARROLLO DEL TEMA

Lo que debemos saber...

Hoy en día, la telefonía celular es una de las áreas de más rápido crecimiento dentro del sector de las telecomunicaciones. A cuatro décadas de su aparición como instrumento de comunicación, se ha convertido en un artefacto tecnológico indispensable para la vida

cotidiana, tanto personal como laboral..., para mucha gente sería sorprendentemente difícil renunciar al teléfono celular.

El servicio de telefonía permite a los usuarios recibir o realizar llamadas de voz entre dos o más puntos fijos de la red de telefonía. En lo que a telefonía móvil se refiere, como su nombre lo indica, dicha comunicación puede darse entre dos o más puntos, permitiéndoles estar en constante movimiento, ya que a diferencia de la telefonía fija, en la móvil se utilizan redes de telecomunicación móviles, sin necesidad de estar conectados por medio de un cable a una red fija.

Para hacer uso del servicio, el consumidor necesita adquirir un aparato terminal de telefonía. Éste puede ser adquirido con cualquiera de las concesionarias del servicio y en la modalidad (planes, tarifas, prepago, pospago, con datos móviles, etc.) que más le convenga.

El proveedor del servicio es la empresa que cuenta con la concesión para comercializar el servicio de telefonía móvil, y es el que tiene la obligación de proporcionar el servicio conforme a los términos y condiciones en que éste se haya ofrecido. Asimismo debe contar con los medios tecnológicos y humanos que hagan posible prestar el servicio a quienes lo soliciten, de manera adecuada y con la calidad ofrecida.

Ahora bien, el proveedor del servicio debe proporcionar un servicio eficiente, cobertura, buena calidad y precio justos, pero es necesario también que el consumidor busque información, compare calidad y precio, exija buen servicio, elija el plan conveniente, etc., para que decida correctamente.

La adquisición de un teléfono celular es una decisión aparentemente sencilla, puesto que implica en primera instancia cubrir las necesidades propias de comunicación, sin embargo, hay diversos elementos más que considerar, como el equipo, las funciones, la cobertura, el plan de pago, la calidad del servicio, el periodo de contratación, el precio, el servicio de atención al cliente, entre otros. Para familiarizarse con los términos más comunes y no contratar a ciegas, veamos a qué se refieren:

Los teléfonos móviles de última generación –llamados teléfonos inteligentes o smartphones– soportan más funciones que sólo llamar o mandar mensajes. Un smartphone utiliza la transferencia de datos para aplicaciones de asistente personal, administración de información (correos, fotos y documentos) y juegos.

Para ofrecerte estos servicios 3G (Tercera Generación), los proveedores deben desplegar una red con respaldo en algún tipo de tecnología en las que la diferencia radica en la calidad y la velocidad de los datos que transmiten y la cobertura que pueden dar.

- **GSM.** Se refiere al estándar del sistema global para comunicaciones móviles que utiliza tecnología digital, la cual permitió el cambio de analógico a digital en servicios móviles. Esto mejoró la calidad de datos y sonidos; esta tecnología permitió los SMS, MMS y navegación por internet.

- **LA TARJETA SIM, SIGLAS DE SUBSCRIBER IDENTITY MODULE (MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DEL SUSCRIPTOR).** Se utiliza en los teléfonos móviles para almacenar de forma segura la información del usuario del teléfono necesaria para identificarse en la red (clave de autenticación e identificación del área local). La tarjeta SIM también almacena datos del operador necesarios para el servicio de mensajes cortos y otros servicios.
- **SMS, SIGLAS DE SERVICIO DE MENSAJE CORTO.** Disponible en redes digitales GSM permitiendo enviar y recibir mensajes de texto de hasta 160 caracteres a teléfonos móviles vía el centro de mensajes de un operador de red. Si el teléfono al que se envía el mensaje está apagado o fuera de cobertura el mensaje se almacena en la red y se entrega en cuanto el teléfono se conecta de nuevo a la red.
- **MMS, SIGLAS DE MULTIMEDIA MESSAGING SERVICE.** Permite enviar y recibir fotografías, sonidos, videos cortos y textos en los teléfonos móviles.
- **PLAN DE DATOS.** Es un plan que se ofrece para que los teléfonos celulares pueden tener internet y navegar por la web. De acuerdo con el plan de datos contratados, el usuario puede navegar por la web sin acceso a Wi Fi. El plan también suele limitar al usuario a una determinada cantidad de ancho de banda de acuerdo con el plan.
- **TARJETA SIM** para identificar a los usuarios.
- **TECNOLOGÍA 3G (TERCERA GENERACIÓN).** Permite hacer llamadas, videollamadas, descargar programas, enviar y recibir correos electrónicos, chat y mensajería instantánea.

La velocidad de transmisión de datos depende de uso que le darás a tu celular, es decir, si no descargas datos o bien lo haces ocasionalmente para consultar correos, redes sociales, no la necesitas. La velocidad es necesaria cuando descargas contenidos de audio y video.

Para quienes están convencidos de que mientras más avanza la tecnología más se complica la existencia, a continuación brindamos **recomendaciones** puntuales para facilitar su decisión y elegir el servicio acorde a sus necesidades:

1. **DEFINE CUÁLES SON TUS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN:** recibir llamadas, llamar a tus padres, hijos, amigos; sólo enviar y recibir mensajes, enviar y recibir correos electrónicos, escuchar música, bajar videos; enviar datos, conectarte a internet, usar la cámara fotográfica, comunicarte desde otro país porque viajas con frecuencia, etc.
2. **UNA VEZ HECHO LO ANTERIOR,** define qué cantidad destinarás a la compra del equipo, y no olvides considerar los pagos mensuales.

3. CON LOS DATOS ANTERIORES EN MANO, visita las páginas de las diferentes proveedores de telefonía móvil celular, o bien, acude a un Centro o Distribuidor autorizado (evita los lugares no establecidos). Una vez que estés ahí, busca el equipo y el plan de pospago o esquema de prepago que se adapte a tus necesidades.

4. TÓMATE TU TIEMPO. No permitas que el vendedor te presione para que elijas y menos aún para que firmes un contrato. Tú eres quien mes tras mes tendrá que pagar por el servicio.

Respecto de las **formas de pago** también se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Con tarjeta -prepago. Esquema de pagos en el que se abona dinero a un número de teléfono móvil.

1. **UNA VEZ QUE SELECCIONAS EL MODELO Y EL PLAN**, el proveedor te asigna un número de teléfono. A cambio de un saldo determinado, los minutos, mensajes y Mb tienen un costo que se irá descontando del crédito, el cual una vez que se agote puedes recargar con tarjetas, con recargas electrónicas (por ejemplo en tiendas de autoservicio o en tiendas de conveniencia) o desde tu número.
2. **CON ESTE SISTEMA** puedes habilitar un teléfono usado, no es necesario adquirir uno nuevo.
3. **CUANDO SE AGOTA TU SALDO NO PODRÁS HACER LLAMADAS**, sólo recibirlas.
4. **A DIFERENCIA DE UN PLAN FORZOSO**, no tienes que permanecer determinado tiempo con prepago, sin embargo, sí tienes que recargar tu saldo con regularidad, para evitar que el tiempo aire que tengas en tu teléfono caduque.
5. **LAS RECARGAS TIENEN UN PERIODO DE VIGENCIA.** Si se termina tu saldo tienes que comprar tiempo aire para que lo abones a tu aparato.

Con plan -pospago. Esquema de contratación en el que el usuario se suscribe a una renta básica mensual por los servicios de telefonía móvil convenidos en un contrato.

1. Este sistema implica la firma de un contrato de adhesión, en donde te comprometes a pagar mensualmente una cuota fija –plazo forzoso- de acuerdo con el plan y periodo que elijas- por ejemplo, de 12, 18 o 24 meses.
2. Hay una relación entre el equipo que elijas y la duración del plan. Es decir, el costo del plan depende de la duración y del modelo de teléfono.
3. Si te terminas el número de llamadas asignadas, los datos móviles o el número de mensajes que incluye el plan, al usar dichos servicios obviamente se te cobran adicionalmente.
4. En caso de que desees cancelar antes de que termine el plan, hay penalizaciones.
5. Durante el lapso que dure el plan, no puedes cambiarte a otro proveedor.



10|

Hay planes híbridos o mixtos, en los cuales puedes pagar una renta fija que te da cierto límite que si se agota te permite abonarle dinero a la cuenta como si fuera prepago.

¡NO TE DISTRAIGAS!

Antes de firmar recuerda: un contrato de adhesión es el documento elaborado por el proveedor unilateralmente, en el que señala los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando este documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Dicho contrato no podrá implicar cláusulas inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (Art. 85).

Asegúrate de que el contrato indique:

1. Si el plazo es forzoso, el proveedor debe indicarlo.
2. Debe señalar la vigencia de la garantía e indicar si ésta es menor al periodo de contratación.
3. Si otorga garantía, aquí debe explicar los términos, las condiciones a las que está sujeta, su vigencia, cobertura y excepciones. La garantía debe estar sellada y firmada.
4. Si no otorga garantía, aquí debe señalarlo.
5. En planes de postpago, verifica que el plazo forzoso coincida con la vigencia de la garantía. Si la garantía no cubre el plazo, pregunta qué sucede si el teléfono móvil falla fuera de la vigencia.
6. El proveedor debe fijar el monto total del plan o paquete y señalar en qué consiste. Si decide modificarlo, debe avisarte cuando menos con 15 días de anticipación, periodo en el que puedes cancelar sin penalización alguna.
7. En caso de que el proveedor del servicio no preste éste en los términos y condiciones convenidos y la falla sea responsabilidad del proveedor, tiene la obligación de compensarte con la parte proporcional del precio del servicio que no brindó y como bonificación cuando menos el 20% del monto del periodo de afectación.
8. Los contratos de adhesión deben ser redactados en español y con letra legible a simple vista, y en un tamaño de letra uniforme. Prohibida la letra chiquita.

¡Mucho ojo! No confundas los servicios contratados con los servicios adicionales. Los primeros deben constar en el contrato. En cambio los adicionales, como seguro del equipo, asistencia vial, desglose de llamadas, etc. no se mencionan en el contrato y, muy importante, puedes cancelarlos cuando desees. No son forzosos. El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original, si

|11

cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica.

En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse 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.

Los contratos de adhesión deben de:

- Estar registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Estar escritos en idioma español y ser legibles a simple vista.
- Dividirse en cualquier método (capítulos, apartados, incisos, etc.) que facilite su comprensión e identificación de los servicios ofrecidos.
- Señalar lugar y fecha de celebración del contrato.
- Indicar nombre o razón social del proveedor, así como domicilio, datos de localización y RFC.
- Indicar nombre, domicilio y datos de localización del consumidor.
- Establecer el objeto del contrato, así como tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación.
- Señalar el sitio de internet o hipervínculo donde se puedan consultar las tarifas que se encuentran inscritas en el registro de telecomunicaciones.
- Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura.
- Vigencia del contrato, en caso de existir plazo forzoso, señalar los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.
- En caso de existir plazo forzoso, el proveedor debe comunicar al consumidor por cualquier medio y con al menos 30 días de anticipación, que el plazo está por concluir. Terminado dicho plazo forzoso, el consumidor podrá darlo por concluido, en cualquier momento, sin penalización alguna.
- Si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso contratado, el proveedor debe señalar claramente las consecuencias en caso de que el equipo falle fuera de la garantía.
- Si alguno de los componentes del equipo se daña tienes derecho a solicitar al proveedor que te haga efectiva la garantía. Recuerda que durante el tiempo que se encuentre en reparación, el proveedor debe suspender el cobro del servicio.
- Mientras tu equipo está en reparación, se suspende el término de la garantía.
- Ten presente que la garantía inicia únicamente para los componentes reparados, mientras que en todos los demás se respeta la garantía inicial. Por ejemplo, si tu garantía era de 60 días y la hiciste válida en el día 10, aún tendrás 50 días para hacerla efectiva.
- Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, señalando la responsabilidad de las partes.

12|

Los contratos de adhesión deben evitar cláusulas que:

- Permitan modificar unilateralmente términos y condiciones, salvo que implique reducción de precios o aumento de servicios.
- Liberan al proveedor de su responsabilidad.
- Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales.
- Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la ley o a sus derechos.
- Condicionen la prestación del servicio a la adquisición de algún bien o servicio adicional.
- Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias en contra del consumidor.

TUS DERECHOS AL CONTRATAR TELEFONÍA MÓVIL

La Portabilidad

- La portabilidad numérica es el derecho que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones a conservar su número telefónico cuando cambian de operador de servicio de telefonía fija o móvil.
- El único que puede solicitar la portabilidad del número es el suscriptor, es decir, la persona que tiene la titularidad de la relación contractual con la empresa que actualmente le ofrece el servicio (Proveedor Donador).
- El servicio telefónico con el Proveedor Donador quedará cancelado a partir de que se haya ejecutado la portabilidad del número solicitado. No existe un límite de veces para cambiarse de operador. El Suscriptor puede portar su número telefónico cuantas veces lo desee. Tampoco es necesario permanecer un periodo mínimo con el Proveedor Receptor, mientras se cumpla con los requisitos necesarios se podrá solicitar una nueva portación.

Beneficios de la Portabilidad

- Con la implantación de la Portabilidad, la decisión de los usuarios al seleccionar a su nuevo proveedor de servicios de telefonía fija o móvil, se orienta a la evaluación de las condiciones de calidad y precio, sin el riesgo de perder su número telefónico.
- La Portabilidad contribuye a promover la competencia entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios, pues tienen que esforzarse por conservar a sus suscriptores y atraer a nuevos clientes.

Requisitos para iniciar el trámite:

- Se debe presentar ante el Proveedor Receptor una solicitud de portabilidad debidamente completada que contenga su firma autógrafa y la

|13

documentación correspondiente, que puede variar en el caso de cada suscriptor, ya sea, persona física, persona moral o dependencias y entidades gubernamentales.

- Para usuarios en el esquema de pospago del servicio local (fijo o móvil) necesitará llevar original y copia simple de:
 - Identificación oficial del Suscriptor (titular de la línea);
 - Factura pagada por el monto total. Ésta debe estar a nombre del Suscriptor e incluir el (los) número(s) que desea portar. La factura no deberá tener una antigüedad mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.
- Cuando se trate de empresas (personas morales), adicionalmente se deberá presentar copia simple de:
 - Escritura pública en la que se haya otorgado poder en favor del representante legal del Suscriptor para llevar a cabo actos de administración o poder especial para llevar a cabo el trámite.
- Para usuarios en el esquema de prepago del servicio local fijo necesitará llevar copia simple de:
 - Identificación oficial; y
 - La porción del contrato en la que aparezca el nombre del Suscriptor y el o los números que se desean portar.
 - Para usuarios en el esquema de prepago del servicio local móvil: únicamente deberán presentar la solicitud de portabilidad.

Costos

- El Proveedor Receptor podrá realizar un cargo único al Suscriptor por concepto de los costos administrativos de una sola vez en que se incurre por el proceso de portar un número. El cargo dependerá de cada Proveedor Receptor y deberá estar inscrito en el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El Proveedor Donador no podrá realizar cargo alguno al Suscriptor por portar su número telefónico.

Servicios en los que aplica la Portabilidad

- De servicio fijo a servicio fijo dentro de la misma Área de Servicio Local.
- De servicio móvil a servicio móvil dentro de la misma Área de Servicio Local y bajo la misma modalidad de contratación (del que llama paga al que llama paga [marcación con 044], y del que recibe paga al que recibe paga).
- De un servicio no geográfico al mismo servicio no geográfico (01 800 + 7 Dígitos, 01 900 + 7 Dígitos).
- La Portabilidad sólo se puede dar entre los mismos servicios, de fijo a fijo y de móvil a móvil.

¿Qué pasa si tienes cargos pendientes con el proveedor donador?

- La Portabilidad no libera al consumidor de las obligaciones derivadas del contrato con la compañía que deja de prestarle el servicio (Proveedor

Donador). Si tienes un adeudo pendiente de pago seguirás obligado a cubrirlo aun cuando te hayas cambiado de compañía.

- Ningún Proveedor de Servicios de telefonía podrá establecer condiciones que impliquen la renuncia o limiten el derecho de un consumidor a portar su número.

Privacidad de datos personales

- Dado que el proveedor solicita tus datos personales (los que permiten identificar a una persona, como nombre, teléfono, domicilio, fotografía, huellas dactilares), está obligado a cumplir con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) que establece que la empresa debe respetar y hacer respetar el tratamiento de los datos personales que son: el de información, el de consentimiento, el de calidad, el de finalidad, el de lealtad, el de proporcionalidad y el de responsabilidad. Para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios, el proveedor deberá obtener el consentimiento expreso del consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada. Esta cláusula debe estar visible a simple vista en el contrato.
- Una de las obligaciones que la LFPDPPP prevé es que las empresas pongan a disposición de sus clientes o usuarios, los titulares de los datos, un Aviso de Privacidad en donde se especifiquen los fines para los cuales serán utilizados esos datos. Ese aviso debe ponerse a disposición de los titulares de los datos por cualquier medio físico, electrónico, óptico o cualquier otra tecnología.



Obligaciones del proveedor

1. De acuerdo con la NOM-184-SCFI-2012, el proveedor tiene la obligación de registrar su contrato de adhesión ante Profeco y ponerlo a disposición del consumidor. (El contrato de adhesión es el documento elaborado por el proveedor para establecer los términos y condiciones de la prestación del servicio).
2. Ojo: el proveedor no puede modificar los términos y condiciones de contratación ni cobrar cuotas excesivas en caso de que desees terminar con el contrato de manera anticipada.
3. En caso de que el proveedor y/o el consumidor deseen cancelar el contrato deberán sujetarse a las penas convencionales en él pactadas, las cuales deberán ser recíprocas y equitativas para ambos, y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.
4. El proveedor no puede obligarte a la firma de un documento que te haga renunciar a la protección de la ley o de tus derechos, ni que valide prácticas desleales, abusivas o discriminatorias.
5. El proveedor debe brindar servicios de atención al cliente, como teléfono o correo electrónico, los cuales debes ser gratuitos y estar disponibles las 24 horas de los 365 días del año.
6. No hagas más filas, es obligación del proveedor tener disponible en su portal de internet: horarios de atención, precios, tarifas, formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes que ofrece.
7. En caso de que tu equipo falle, el proveedor debe proporcionarte infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, refacciones y accesorios, siempre y cuando la garantía esté vigente.
8. El proveedor tiene obligación de entregarte factura, recibo o comprobante que ampare la compra del equipo y/o contratación del servicio.
9. Es obligación de todo proveedor tener a la vista del consumidor el horario de atención, así como los precios y tarifas de los productos principales. Las tarifas de los demás servicios deben estar a disposición del cliente, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes.
10. Previo a la contratación del servicio, el proveedor deberá informarte y explicarte el contenido y alcance del contrato.
11. Por escrito, el proveedor tiene la obligación de hacerte saber si el equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y cómo puede ser desbloqueado, una vez que el equipo sea tuyo, sin costo adicional, para utilizarse con otras compañías.
12. El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura del servicio y, en su caso, velocidades de acceso y salida.
13. Atención, no confundir los servicios contratados con los servicios adicionales. Los primeros deben constar en el contrato. En cambio, los adicio-

16|

nales, como seguro del equipo, asistencia vial, desglose de llamadas, no se mencionan en el contrato y se pueden cancelar cuando se desee.

14. El consumidor no deberá pagar cargo alguno respecto de servicios que no haya contratado expresamente.

15. El consumidor podrá dar por terminada la contratación de los servicios adicionales, teniendo el proveedor un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que implique la suspensión o cancelación de la prestación originalmente contratada.

16. En caso de que el servicio no se preste por causas imputables al proveedor, éste deberá compensar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar, y otorgar como bonificación al menos 20% del monto del periodo de afectación.

17. En caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones del consumidor, debe asegurar que la garantía no sea desproporcionada, abusiva o inequitativa, y devolverla al finalizar la relación contractual.

Publicidad e información

1. La información y publicidad que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

2. La información comercial proporcionada por el proveedor deberá estar siempre en idioma español y legible a simple vista.

3. Al contratar un plan o paquete, el proveedor deberá informar cuando menos monto total, precio y tarifa (éstos deben expresarse en moneda nacional), descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en el plan o paquete.

4. En todas las promociones, ofertas o descuentos que el proveedor ofrezca debe informar requisitos, condiciones y vigencia, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.

5. En caso de que el proveedor no preste los servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad establecidos, el consumidor tiene derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para él.

Garantías

1. Es obligación del proveedor informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la prestación del servicio, si el equipo se ofrece con garantía, así como sus términos y condiciones.

|17

2. Las garantías deberán expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes, al momento de la entrega del equipo, y debe cumplir con lo siguiente:

- Especificar claramente su alcance, vigencia, cobertura, condiciones y excepciones en su cumplimiento.
- Indicar el procedimiento y ubicación de los lugares en los que se puede solicitar el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfono de atención y dirección de internet.
- Estar escrita en idioma español, en términos comprensibles y legibles.

3. Si necesitas hacer válida la garantía, el proveedor deberá informar por escrito si procede o no. En caso de proceder, el proveedor entregará un documento donde señale las reparaciones realizadas. Si no procede, podrás solicitar un informe con los motivos.

4. El proveedor es responsable del equipo mientras éste se encuentra bajo su resguardo para llevar a cabo la reparación.

5. Cuando se contrata en la modalidad de plazo forzoso, el proveedor debe informar al consumidor si el plazo de la garantía es inferior a dicho plazo. De ser así, el proveedor debe indicar claramente las consecuencias en caso de que el equipo falle fuera del plazo de la garantía.

Recuerda que las instituciones están para apoyarte:

Instituto Federal de Telecomunicaciones (Ifetel)

Es la autoridad competente para resolver las controversias con las empresas prestadoras del servicio. En caso de que se trate de problemas o fallas relacionadas con la calidad del servicio, o con la velocidad del ancho, Ifetel podrá intervenir para buscar una solución y, en su caso, imponer una sanción administrativa al proveedor.

Procuraduría Federal del Consumidor

En caso de que la problemática esté relacionada con un incumplimiento contractual del proveedor, o de que se vean vulnerados los derechos de los consumidores, será Proffeco, quien trate de conciliar la situación y, en su caso, imponer una sanción administrativa al proveedor por incumplimientos a la Ley Federal de Protección al Consumidor.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor plantea al grupo ¿por qué nos parece necesario tener un teléfono celular? Y espera a que algunos jóvenes expresen sus opiniones, y va tomando nota de los argumentos, y a partir de los mismos elabora una breve conclusión que precise los siguientes aspectos: a) si bien poseer un teléfono celular permite estar comunicados permanentemente, lo cual en caso de estar ante una emergencia se vuelve crucial, en realidad tener un teléfono celular se convierte en una necesidad a partir

18|

del estilo de vida de cada persona, dependiendo de su ocupación, tiempo que permanece fuera de un lugar fijo y de casa, y las actividades a las que requiere dar seguimiento; b) un celular se percibe “necesario” a partir de que permite mantener la cercanía con las personas que nos son significativas.

El promotor pregunta a los jóvenes ¿cómo ha modificado la forma en que nos relacionamos al tener un teléfono celular, con cuáles actividades hemos observado que interfiere su uso?, luego se escuchan las opiniones de los miembros de grupo, mientras se registran de forma grupal en una tabla como la siguiente:

Como han modificado la forma en que nos relacionamos al tener un teléfono celular	Con cuáles actividades interfiere

Después de tomar nota y elaborar su registro, el promotor solicita a los miembros del grupo su opinión respecto a cómo se ha modificado la forma de relacionarnos con las demás personas, y de las actividades con las que interfiere el uso del celular, a partir de valorar la importancia que le hemos otorgado a su uso.

Luego el promotor plantea al grupo lo siguiente, ¿sabemos cuántas horas al día hablamos por teléfono celular, y si los usos que le damos son adecuados, en términos de que las consecuencias que tiene para nosotros mismos y para los demás?, y escucha las opiniones de los miembros del grupo y va tomando nota en una tabla como la siguiente:

Frecuencia del uso del teléfono celular (minutos al día)	Cuántos de esos minutos de uso del celular son realmente necesarios	Usos que se le da al celular	Prácticas responsables por las que se pueden sustituir

El promotor va coordinando la reflexión respecto de la frecuencia y uso del teléfono celular, para lograr que los jóvenes identifiquen las prácticas que debe cambiar y proponga por cuales pueden sustituirse, y a partir de ello va completando el registro con las sugerencias de modificar dichas prácticas, y pide a los miembros del grupo que quien lo desee elabore y comente una conclusión del curso.





EVALUACIÓN

Lo aprendido...

A continuación el promotor lee al grupo el siguiente caso:

Luis es un chico de once años. Desde que sus padres dejaron de ir por el a la escuela hace dos años, le compraron un celular para que lo usara en caso de una emergencia. Sin embargo ayer la madre de Luis descubrió que su hijo deja de dormir casi toda la noche por usarlo, lo cual además de perjudicar la salud de Luis y su desempeño en la escuela, resulta muy caro para su familia.

Luego el promotor pregunta al grupo, ¿cuáles son las decisiones que deben tomar Luis y su familia?, e invita a los participantes a opinar respecto del caso, y a partir de ello preguntará al grupo, ¿por qué modificar la frecuencia y usos que damos al teléfono celular?, se escuchan las opiniones de los jóvenes, luego se pide que quien así lo desee elaboré una conclusión de lo aprendido en el curso.



TAREAS

El itacate

Decálogo para el buen uso del teléfono celular.

1. Identificar en que situaciones es realmente necesario llamar por teléfono a alguien.
2. Cargar con el teléfono celular sólo cuando se esté fuera de casa.
3. Apagar el celular por las noches, antes de dormir.
4. Identificar el tiempo que transcurre para consultar el celular, y procurar disminuirlo.
5. Si es posible visitar a las personas, hacerlo en lugar de contactarlas por teléfono.
6. Valorar a quién le damos nuestro número celular.
7. Responder una conversación (sea a través de llamada, mensaje, red social, etc.) de manera clara concreta y breve.
8. No usar el teléfono cuando se esté comiendo.
9. Guardar el teléfono cuando se estén realizando actividades escolares.
10. Evitar usar el teléfono cuando se esté en una reunión familiar o con amigos.



PERFIL: ADULTOS Y ADULTOS MAYORES

Propósito: Reflexionar respecto del uso del servicio de telefonía celular.



Lo que debe saber el promotor:

- El análisis deberá centrarse en la reflexión respecto del aprovechamiento de la tecnología celular.
- Orientar a los consumidores a reflexionar sobre el uso que se le da al teléfono celular.
- Propiciar la reflexión en torno a la planeación y distribución e ingresos que se hace en telefonía celular.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor pregunta al grupo, ¿quién sabe cuántas funciones tiene el teléfono celular que posee, y se escucha a los miembros del grupo referir un número de funciones. Con dicha información el promotor apoya una conclusión que explicita la falta de conocimiento del dispositivo que se tiene. El promotor pregunta al grupo ¿cómo es entonces que se tomó la decisión de comprar el teléfono que se adquirió?, y deja que los miembros del grupo expresen las razones de haber elegido dicho producto. Posteriormente el promotor va tomando nota de las razones que se van enunciando, y reconoce aquellas más recurrentes y significativas, las cuales probablemente se refieran a la influencia que tienen los medios masivos de comunicación en incentivar la adquisición de teléfonos celulares con alta tecnología, que los consumidores adquieren a pesar de que los equipos con los que cuentan se encuentran en buen estado y son desaprovechados (ya que no ocupan todas las funciones con las que cuentan), y los desechan para adquirir un teléfono celular más sofisticado a pesar de no necesitarlo.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor plantea al grupo, hoy en día existe una gran competencia entre compañías que ofrecen el servicio, así como entre marcas fabricantes de teléfonos celulares, y campañas publicitarias que propician que se crea que es indispensable contar con la tecnología más avanzada en telefonía celular. Se han preguntado, ¿es necesario tener el teléfono con la tecnología más avanzada?, ¿realmente aprovechamos todos los servicios y funciones que ofrece un celular? a partir de la argu-

22|

mentación de los miembros del grupo el promotor, elabora una encuesta cuyos resultados registrará en la tabla siguiente:

Funciones que usan de un celular	Número de personas del grupo que usan la función
Hacer llamadas	
Recibir llamadas	
Enviar y recibir mensajes	
Enviar y recibir correos	
Usar redes sociales	
Hacer consultas en internet	
Usar procesador de textos	
Sacar fotografías con la cámara	
Usar Agenda para programar actividades	
Usar códigos QR	
Descargar alguna aplicación	
Otras (cuáles)	

Al finalizar la encuesta, el promotor concluye con el grupo que es reducido el número de funciones del celular que se usan, sin embargo se adquieren dispositivos sofisticados y costosos que son desaprovechados, y se les atribuye un significado social que ahora es un accesorio que indica pertenencia a un grupo, que al igual que un auto se convirtió en símbolo de estatus.

Posteriormente el promotor pregunta a los miembros del grupo, ¿cuánto gastan en el servicio de teléfono celular?, dejando que los miembros del grupo respondan, y les pregunta ¿qué proporción es de su ingreso?, y ¿podrían destinar ese dinero en otra cosa?, por ejemplo



|23

en un ahorro, se escuchan las opiniones al respecto y se pide que uno de los miembros del grupo elabore una conclusión al respecto.

Luego el promotor pregunta ¿el consumo en telefonía celular ha aumentado en relación a los primeros meses en que se contrató el servicio?, ¿cuál es la causa?, y deja que los miembros del grupo describan el aumento y las causas; a partir de ello se elabora una conclusión que precise: a) las personas iniciamos el consumo teniendo presente los términos de contratación del servicio, es decir costos por llamadas, minutos incluidos en el plan, días de corte, etc., sin embargo conforme se hace uso del servicio se va perdiendo de vista dicha información; b) la disposición del servicio propicia que se use sin muchas restricciones; c) regularmente las personas no llevamos un registro del número de llamadas, ni minutos y mucho menos la frecuencia con la que se usa el teléfono celular; d) por ello es importante no perder de vista los términos del contrato, llevar a cabo un registro diario del uso del servicio y establecer un límite en su uso.

Finalmente, el promotor pregunta si el servicio que consume es de contrato o de prepago, y si en caso de tener el servicio por contrato se leyó y analizó antes de firmarlo, reflexionando respecto de la conveniencia de su monto y duración, invitando a los consumidores a revisar nuevamente los términos del contrato, investigar aquello respecto de lo que tengan duda, y valorar su renovación, cancelación o modificación en los términos que se ajuste mejor a sus necesidades.



EVALUACIÓN

Lo aprendido...

El promotor proporcionará a cada integrante del grupo el siguiente instrumento, y les pedirá que identifiquen el uso que hacen de su celular, así como la forma en que pueden reducirlo.

Instrucciones: anotar con número lo que a continuación se precisa.		
Uso de mi celular	Número	
	Actualmente mi uso del teléfono es...	Puedo reducir su uso en...
Minutos que utilizo el celular para llamar		
Llamadas que realizo		
Personas a las que les llamo		
Mensajes que envío diariamente		
Número de veces que consultó el correo		

Al finalizar el promotor pide al grupo que reflexione respecto del siguiente planteamiento ¿qué identifiqué o descubrí al llenar el instrumento?, ¿puedo reducir el uso de mi celular?, y ¿cuál será el beneficio de reducir el consumo?



TAREAS

El itacate

Decálogo para la contratación y uso del teléfono celular.

- 1.** A que previo a la contratación del servicio, te sea informado el monto total a pagar, calidades, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios adicionales que ofrezcan.
- 2.** A que en tu factura vengan detallados cada uno de los cargos realizados y si solicitas el detalle de llamadas realizadas, tu proveedor debe proporcionártelo sin costo alguno.
- 3.** A que los intentos de llamadas (aquellas llamadas en que no haya contestado el número de destino o su buzón de mensajes) no te sean cobradas.
- 4.** A que tu proveedor utilice un tamaño de texto para las restricciones (legales) acorde con los criterios que Profeco aplica para el monitoreo y análisis de la publicidad.
- 5.** A que tu proveedor señale claramente las condiciones, términos y restricciones y no utilice frases como: “Aplican restricciones”, “Sujeto a cambios sin previo aviso”, “Aplican términos y condiciones”.
- 6.** A que los precios y las condiciones de contratación sean transparentes.
- 7.** A que tu venta no sea condicionada y a que te establezcan la cancelación automática de los servicios adicionales.
- 8.** A la entrega de contratos y garantías tanto sobre los aparatos como sobre los servicios prestados.
- 9.** A que te sean informadas las características, términos, condiciones, planes y cargos adicionales y a que tu proveedor te entregue o suministre el bien o servicio conforme a lo ofrecido.
- 10.** A que la prestación del servicio no te sea condicionada a la contratación de otro servicio ni que te sea negada por el rechazo de otros servicios.





Educación para el Consumo

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

