

## QUEJA Y DENUNCIA

### QUEJA O RECLAMACIÓN

Cuando un proveedor no cumple los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio, puedes presentar una queja ante Profeco, con el objetivo de obtener un resarcimiento.

### DENUNCIA

Puedes presentar una denuncia ante Profeco para notificar que un proveedor realiza una práctica violatoria de la Ley, con el fin de que éste detenga la práctica comercial abusiva o en su caso, iniciarse un procedimiento para sancionarlo.

### INFORMACIÓN CLAVE

**Redes de telecomunicación:** Conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información entre los usuarios de la red.

**Concesión:** Permiso para que explote una actividad o propiedad del gobierno.

**Prepago:** Cargar con fichas o recargas electrónicas saldo al equipo para poder utilizarlo.

**Pos pago:** Contratar un plan tarifario.



### Para saber más, consulta las leyes:

La Ley Federal de Telecomunicaciones

Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 7, 7 bis, 10, 32, 38, 42, 43, 57, 76 bis, fracción V, 86 bis y 86 ter.

NOM-184-SCFI-2012



Lic. Lorena Martínez Rodríguez  
**PROCURADORA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

Prof. Juan Ricardo Hernández Morales  
**COORDINADOR GENERAL DE EDUCACIÓN Y  
DIVULGACIÓN**

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

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham  
**DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO**

Lic. Lucero Guadalupe Zárate Ovalle  
**CONTENIDO**

Lic. María Alejandra Sánchez Placencia  
**CORRECCIÓN DE ESTILO**

Lic. B. Patricia Martínez Rodríguez  
**DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO**

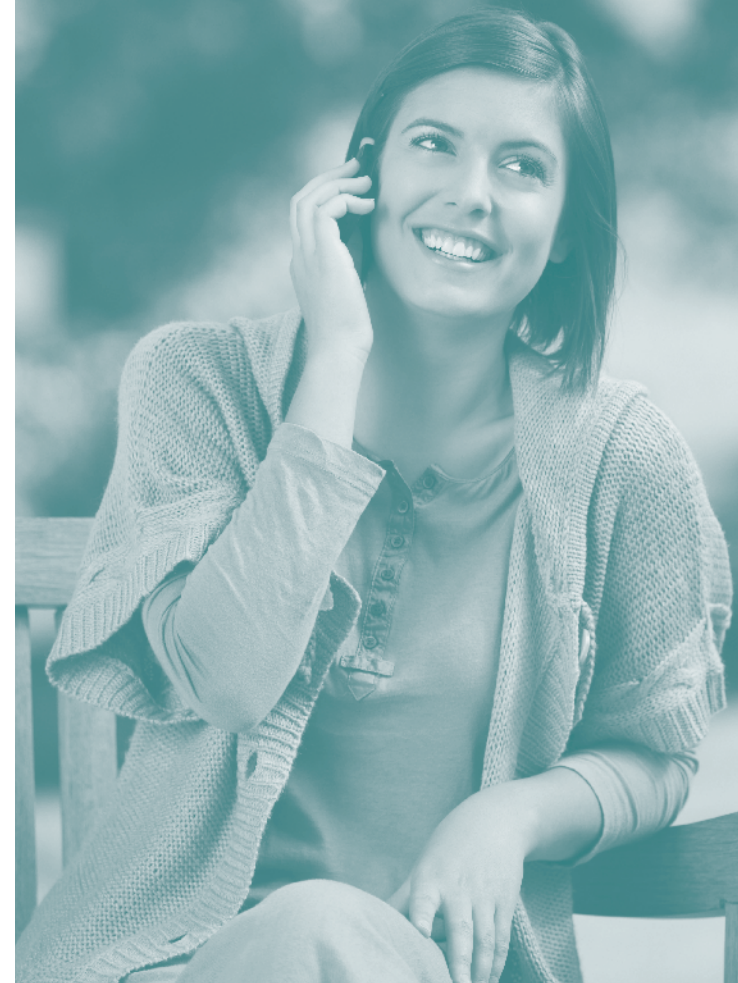
**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



@r\_consumidor  
@profeco1 @profeco2  
Facebook.com/profeco  
tel. 55 68 87 22  
01 800 468 8722

La fuerza del  
consumidor

# CONSEJOS PROFECO DE TELEFONÍA MÓVIL



## ¿QUÉ ES LA TELEFONÍA MÓVIL?

Comunicación que puede darse entre dos o más puntos permitiéndoles estar en constante movimiento; es decir, que a diferencia del servicio de telefonía fija, el móvil, utiliza redes de telecomunicación móviles, permitiendo realizar y recibir llamadas sin necesidad de estar conectados por medio de un cable a una red fija de telefonía; aún y cuando el usuario se encuentre en constante movimiento, sin que se registren inconvenientes en la comunicación.

## ¿QUIÉNES PARTICIPAN?

- **CONSUMIDOR:** Persona que utiliza el servicio de telefonía móvil. Para hacer uso del servicio, es necesario adquirir un aparato terminal de telefonía.
- **PROVEEDOR:** Es la empresa que cuenta con la concesión para comercializar el servicio de telefonía móvil, y es quien tiene la obligación de proporcionar el servicio conforme a los términos y condiciones en que el mismo hay sido ofrecido.
- **PROFECO:** Para el 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 Profeco, 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.

## ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

- Ten claras tus necesidades de comunicación.
- Compara proveedores en cuanto a cobertura, respaldo, distribución, calidad y servicio.
- Pregunta y asegúrate de los servicios con los que contare.
- Elige el modelo del equipo móvil y la marca de mismo.
- Evalúa los planes de prepago y pos pago.
- Cualquier duda o aclaración llame a la compañía y de no ser atendido levante su queja ante PROFECO.

## PARA QUE A TI NO TE PASE CONOCE LAS RAZONES POR LAS QUE LOS PROVEEDORES RECIBEN EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS

- Negarse a rescindir el contrato
- No corregir errores de cobro
- No acceder a la entrega del producto o servicio
- No hacer efectiva la garantía
- No proporcionar el servicio con la calidad ofrecida

Para consultar el número de quejas de cada proveedor, accede a la página <http://burocomercial.profeco.gob.mx>

## CONSEJOS PROFECO

1. Infórmate del monto total a pagar, calidades, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios adicionales que ofrezcan.
2. Verifica que en tu factura vengan detallados cada uno de los cargos realizados y si solicitas el detalle de llamadas, tu proveedor debe proporcionártelas sin costo alguno.
3. Tienes derecho 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 cobrados.
4. Recuerda que el proveedor debe utilizar un tamaño de texto para las restricciones (legales) acorde con los criterios que Profeco aplica para el monitoreo y análisis de la publicidad.
5. No olvides que ningún proveedor puede condicionarte la compra de un producto o la contratación de un servicio.
6. Ten cuidado con tu privacidad y seguridad, no proporciones información y datos personales.
7. Ojo, el proveedor no puede modificar los términos y condiciones de contratación, ni cobrarte cuotas excesivas por terminar con el contrato de manera anticipada.
8. Si el equipo se encuentra bloqueado para que solo pueda ser usado en la red del proveedor, éste deberá informarte cómo puedes desbloquearlo para utilizarlo en otras redes sin ningún costo adicional.
9. Si la contratación tiene un plazo forzoso, el proveedor debe informarte por escrito si la garantía del equipo receptor es inferior a dicho plazo.
10. Ten presente que, 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.

