

RESULTADOS DEL SONDEO EN LÍNEA SOBRE DESBLOQUEO DE APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Dirección General de Estudios sobre Consumo
Marzo 2014

** Con base en el artículo 44 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría Federal del Consumidor no podrán ser utilizados por las empresas o proveedores con fines publicitarios o comerciales.*

Metodología

Objetivo: Recabar información sobre el cumplimiento de la *NOM 184 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones*, relativo al desbloqueo de aparatos de telefonía móvil.

Población objetivo: Personas con deseos de participar en el sondeo en línea que fue realizado por Profeco, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Periodo de levantamiento: Del 12 al 18 de marzo de 2014.

Muestra: Se recibieron 81 cuestionarios contestados.



Metodología

Objetivo: Recabar información sobre el cumplimiento de la *NOM 184 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones*, relativo al desbloqueo de aparatos de telefonía móvil.

Población objetivo: Personas con deseos de participar en el sondeo en línea que fue realizado por Profeco, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

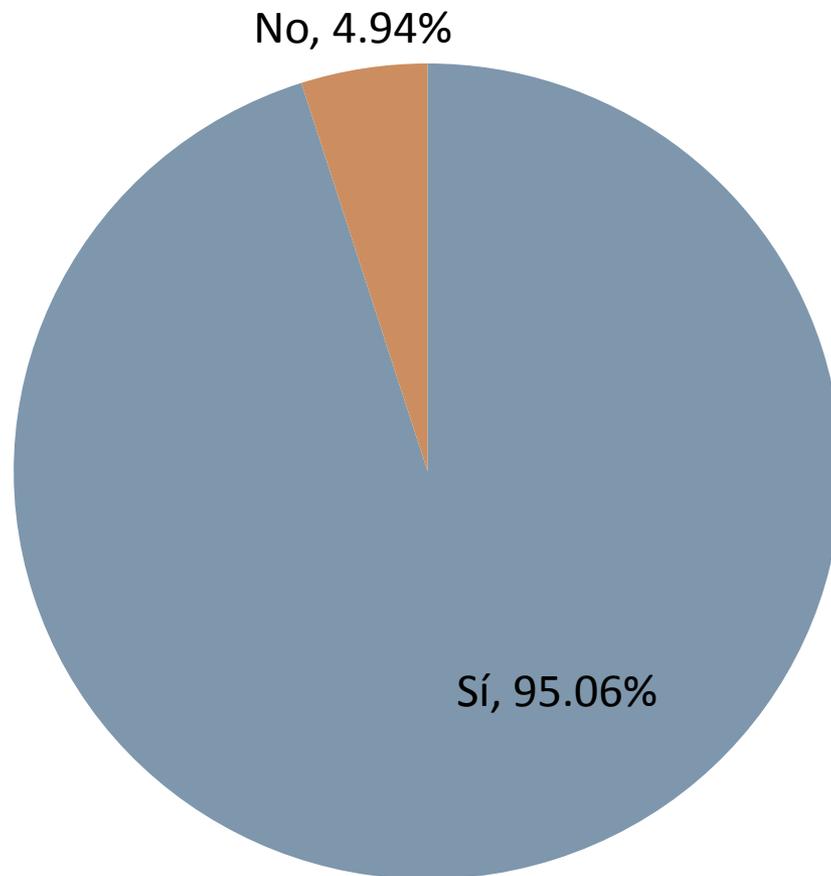
Periodo de levantamiento: Del 12 al 18 de marzo de 2014.

Muestra: Se recibieron 81 cuestionarios contestados.



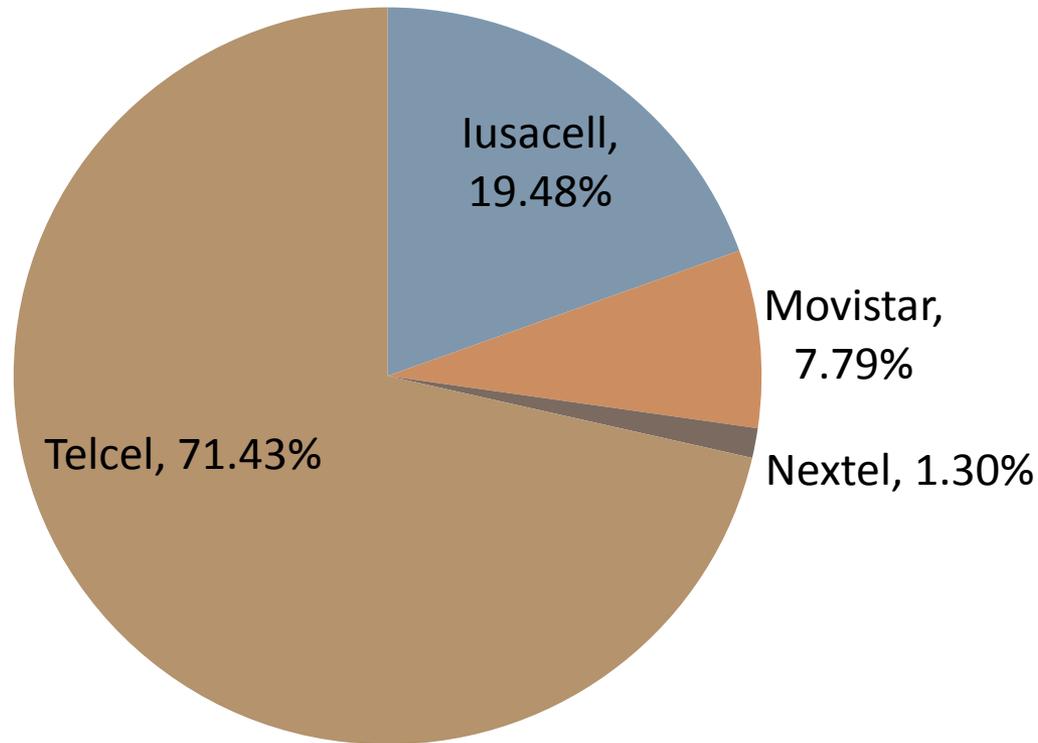
De julio de 2012 a la fecha, ¿usted compró un teléfono celular para hacer llamadas personales?

Porcentaje de los encuestados



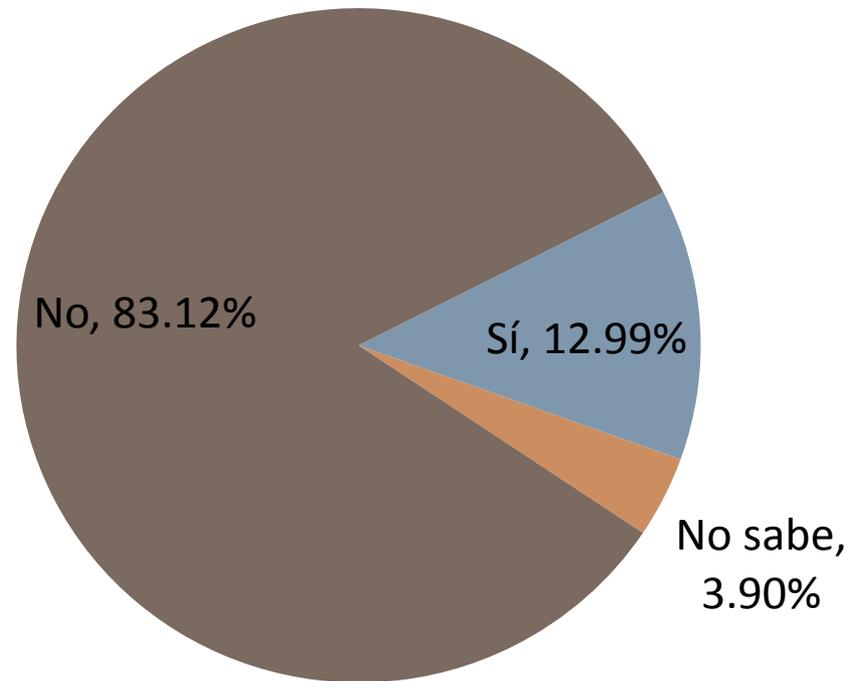
¿Qué compañía le brinda el servicio de telefonía móvil en México?

Porcentaje de los encuestados que han comprado un teléfono móvil de julio de 2012 a la fecha



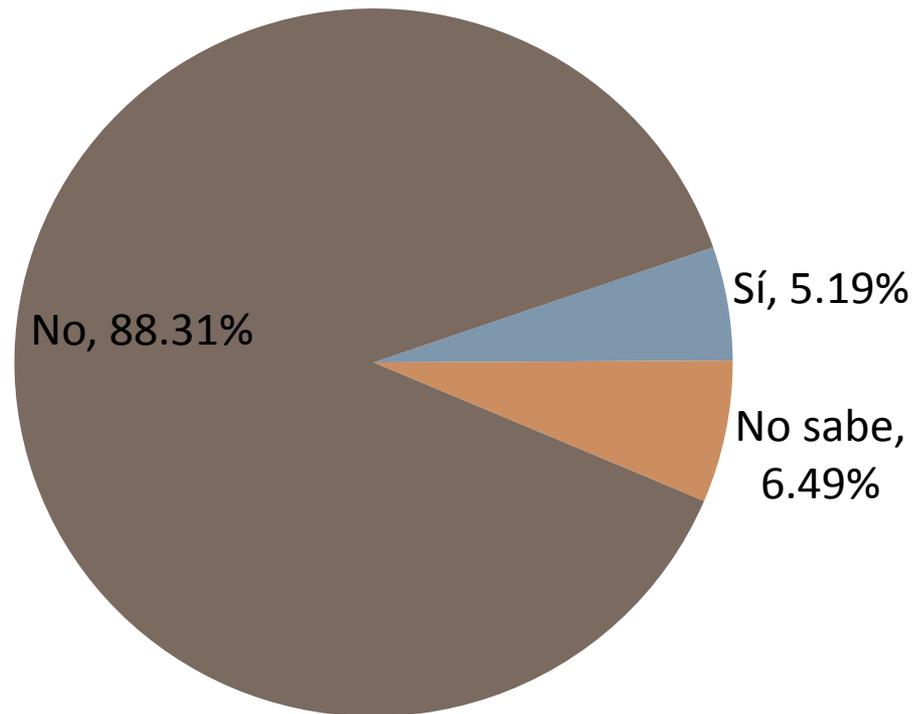
Cuando adquirió su equipo telefónico, ¿la compañía le informó por escrito que el teléfono se encontraba bloqueado para que sólo pudiera ser utilizado con esa compañía?

Porcentaje de los encuestados que han comprado un teléfono móvil de julio de 2012 a la fecha



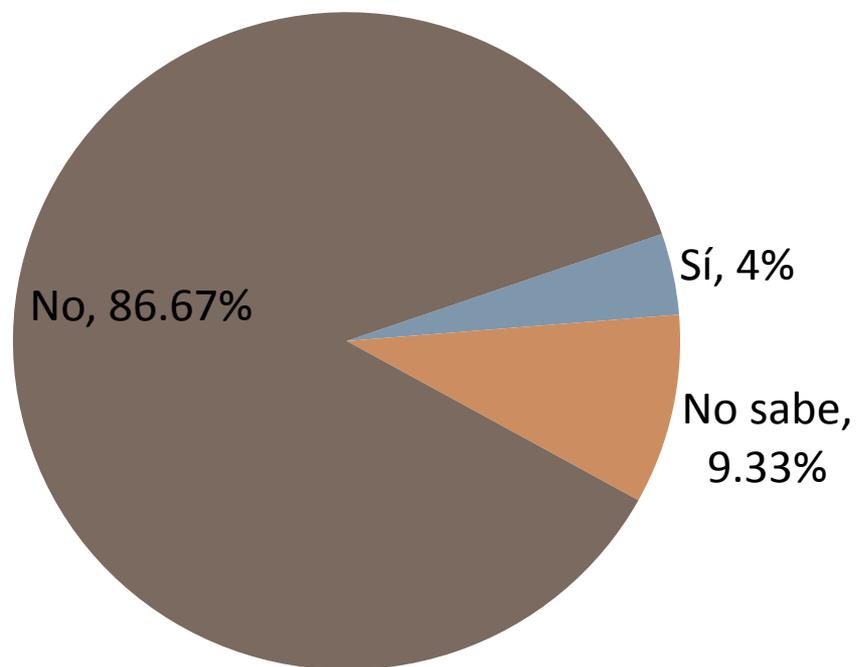
Cuando adquirió su equipo telefónico, ¿la compañía le informó por escrito cómo podría ser desbloqueado para poder utilizarse con otra compañía telefónica?

Porcentaje de los encuestados que han comprado un teléfono móvil de julio de 2012 a la fecha



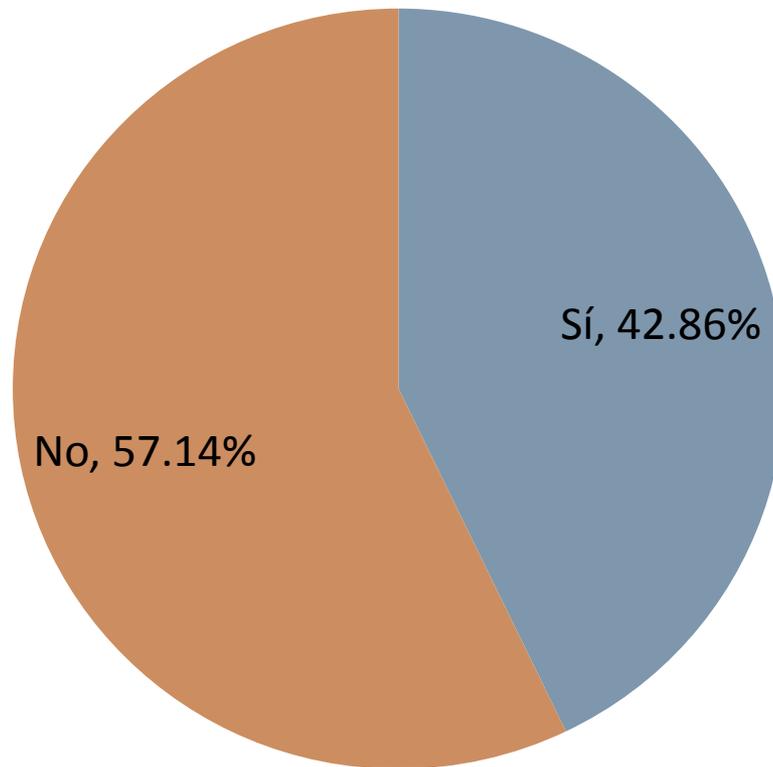
Cuando adquirió su equipo telefónico, ¿la compañía le informó que al concluir el plan forzoso o bien al pagar el costo total del equipo, el desbloqueo de su teléfono se haría sin costo adicional?

Porcentaje de los encuestados que han comprado un teléfono móvil de julio de 2012 a la fecha



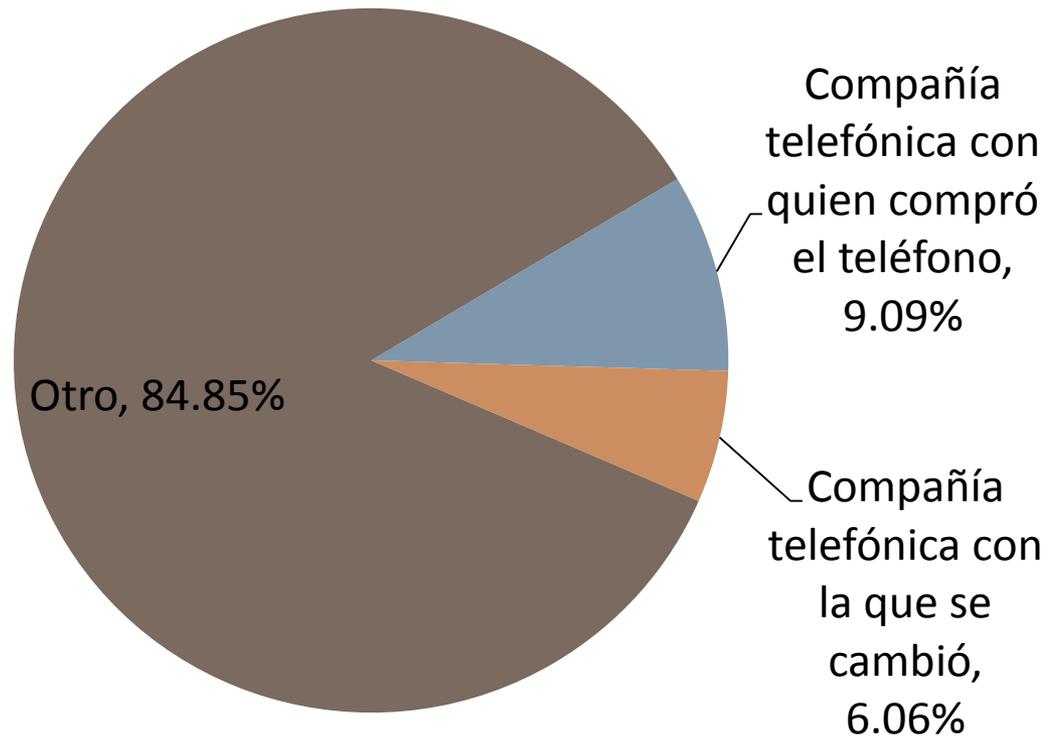
El teléfono que usted compró de julio de 2012 a la fecha, ¿usted lo ha desbloqueado o flexeado a fin de contratar el servicio con otra compañía telefónica?

Porcentaje de los encuestados que han comprado un teléfono móvil de julio de 2012 a la fecha



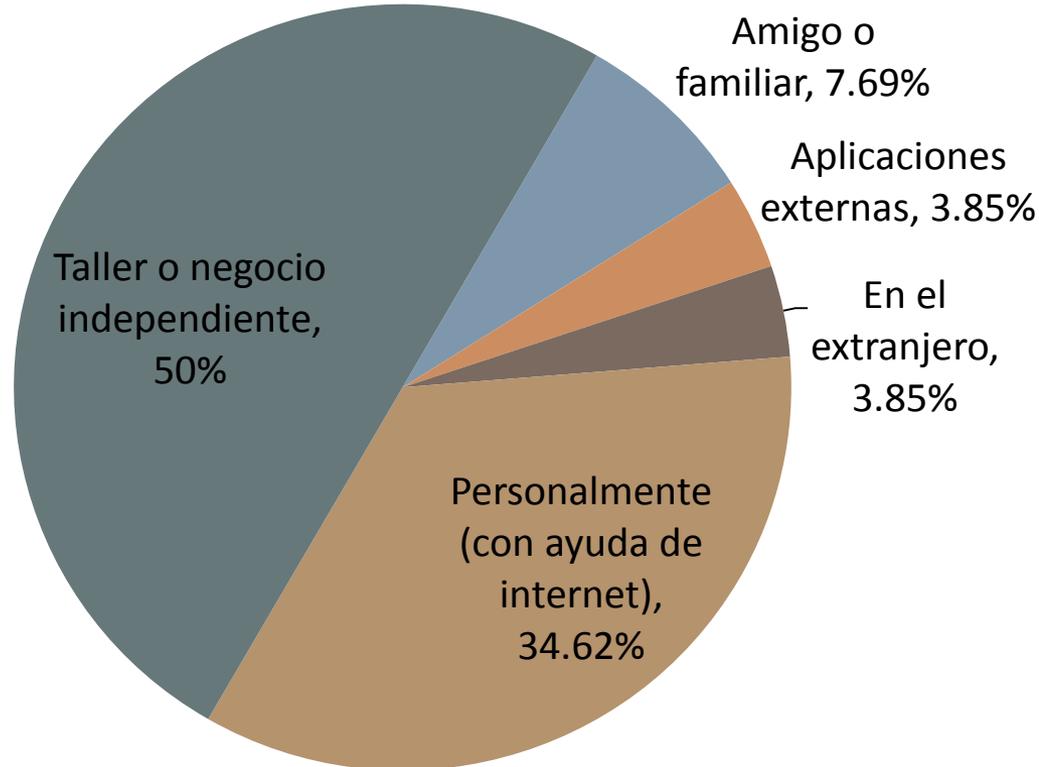
¿Este desbloqueo o flexeo de su equipo usted lo realizó con la... ?

Porcentaje de los encuestados que han desbloqueado su equipo para contratar el servicio con otra compañía telefónica



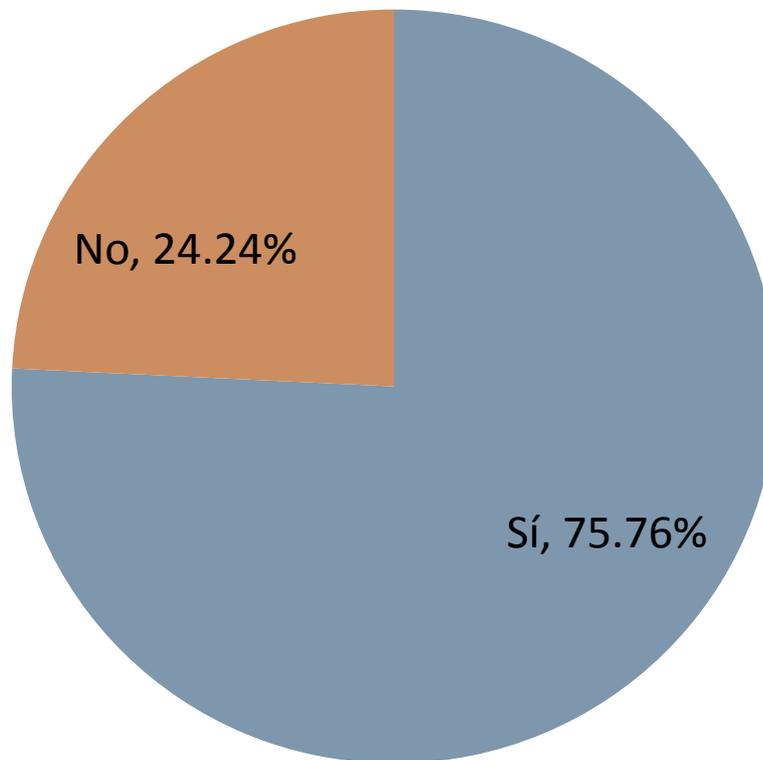
¿Este desbloqueo o flexeo de su equipo usted lo realizó con ... ? [Otros]

Porcentaje de los que realizaron el desbloqueo de una forma distinta a las compañías que ofrecen el servicio



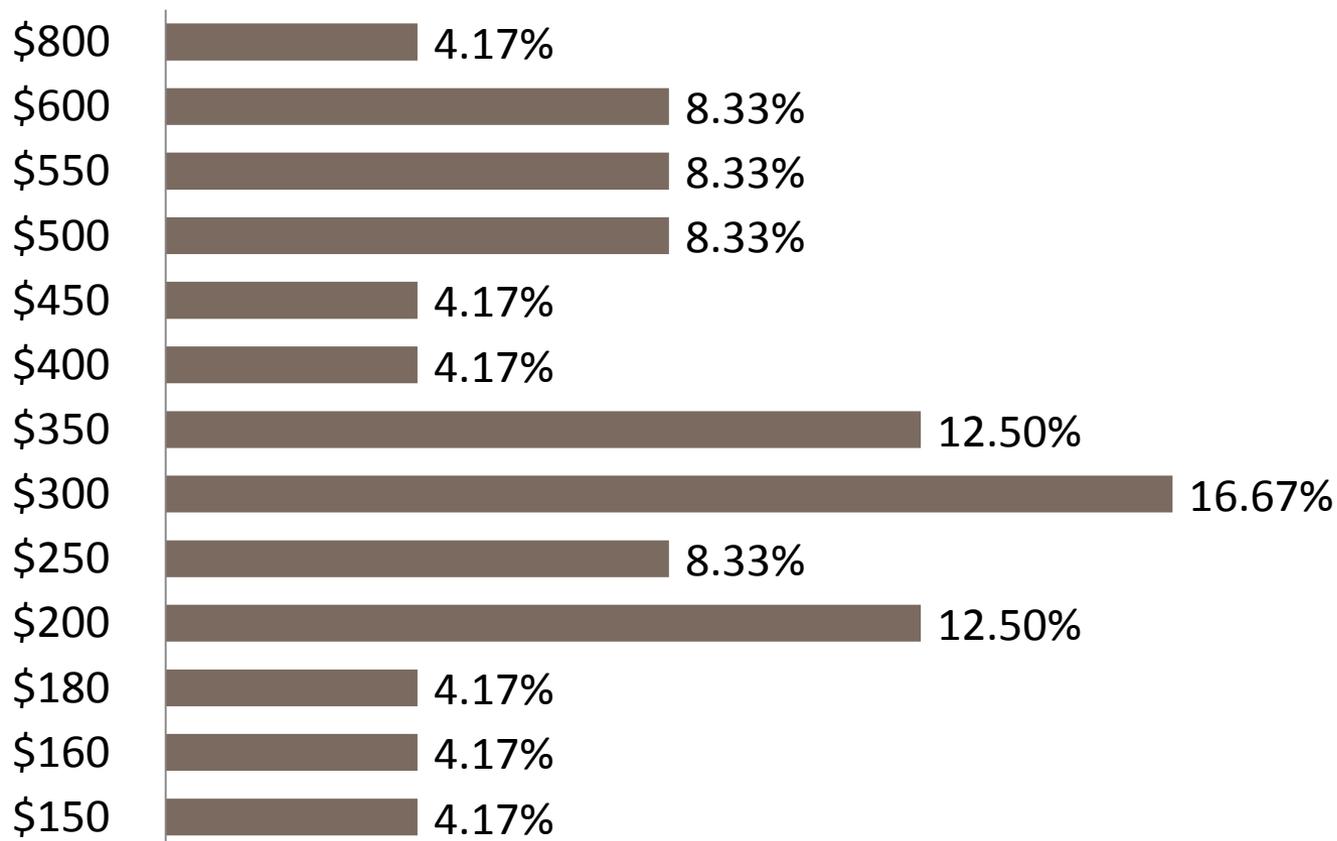
¿El desbloqueo o flexeo de su equipo telefónico tuvo algún costo para usted?

Porcentaje de los encuestados que han desbloqueado su equipo para contratar el servicio con otra compañía telefónica



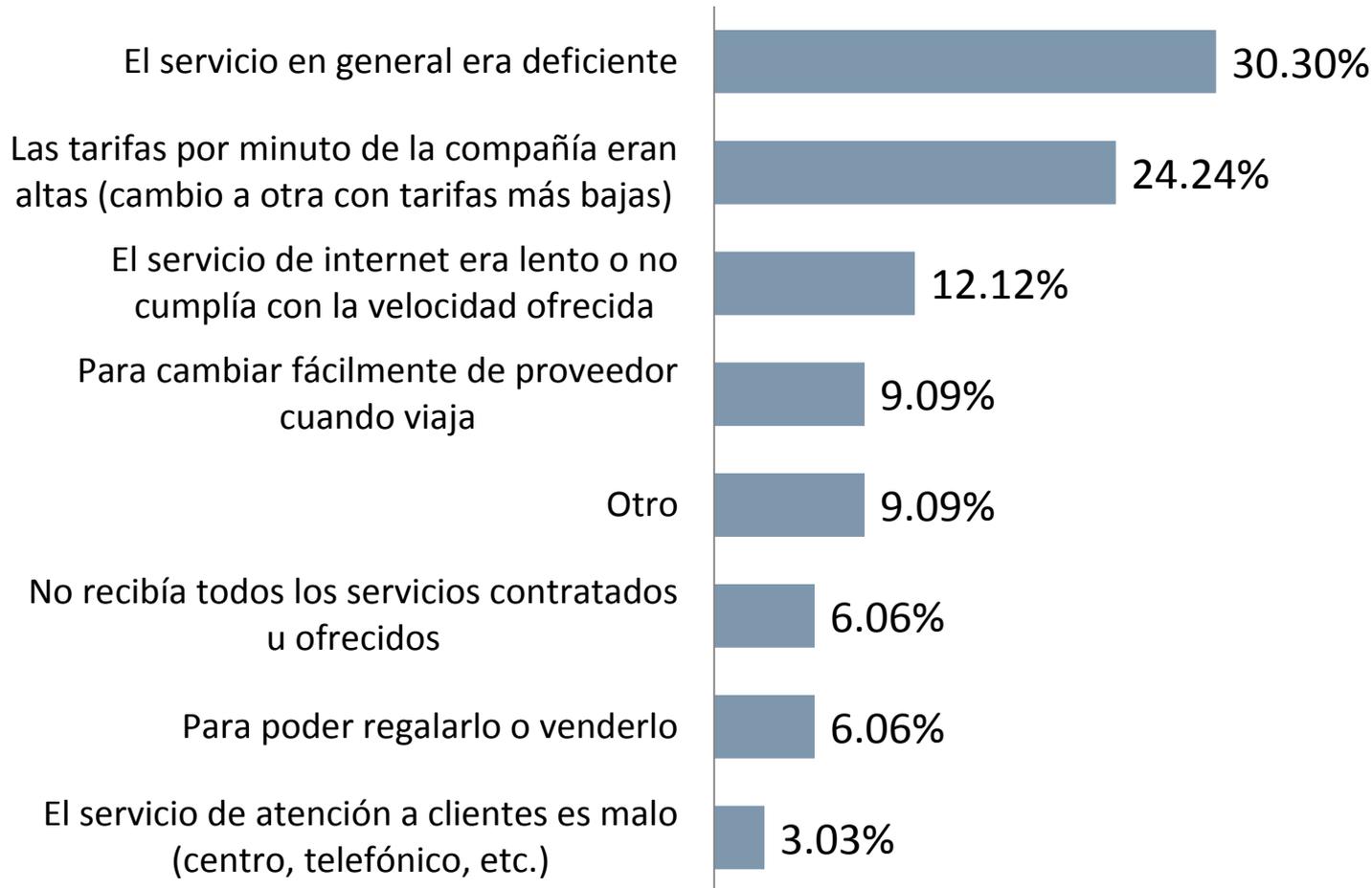
¿Cuánto pago por el desbloqueo o flexeo de su equipo telefónico?

Porcentaje de los encuestados que han desbloqueado su equipo para contratar el servicio con otra compañía telefónica y el servicio tuvo un costo



¿Por qué decidió desbloquear su teléfono para cambiar de compañía telefónica?

Porcentaje de los encuestados que han desbloqueado su equipo para contratar el servicio con otra compañía telefónica

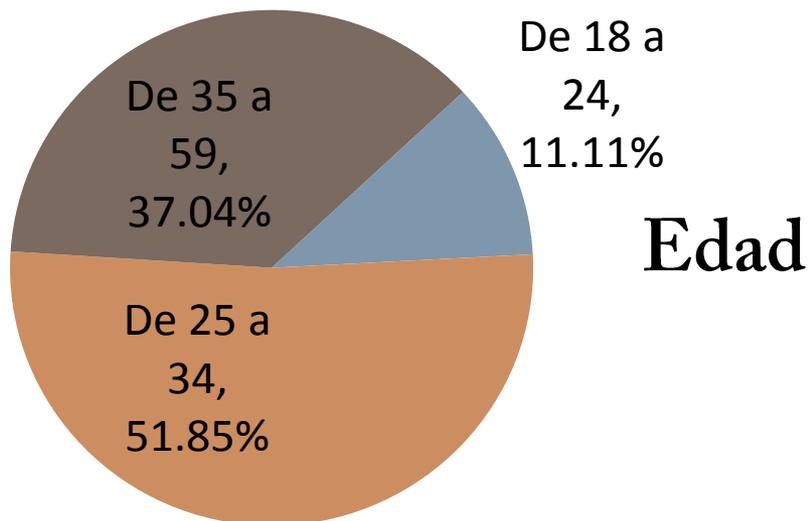
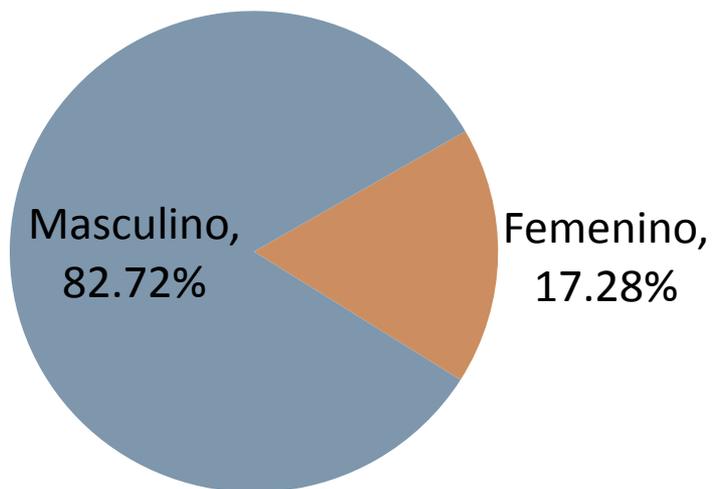




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

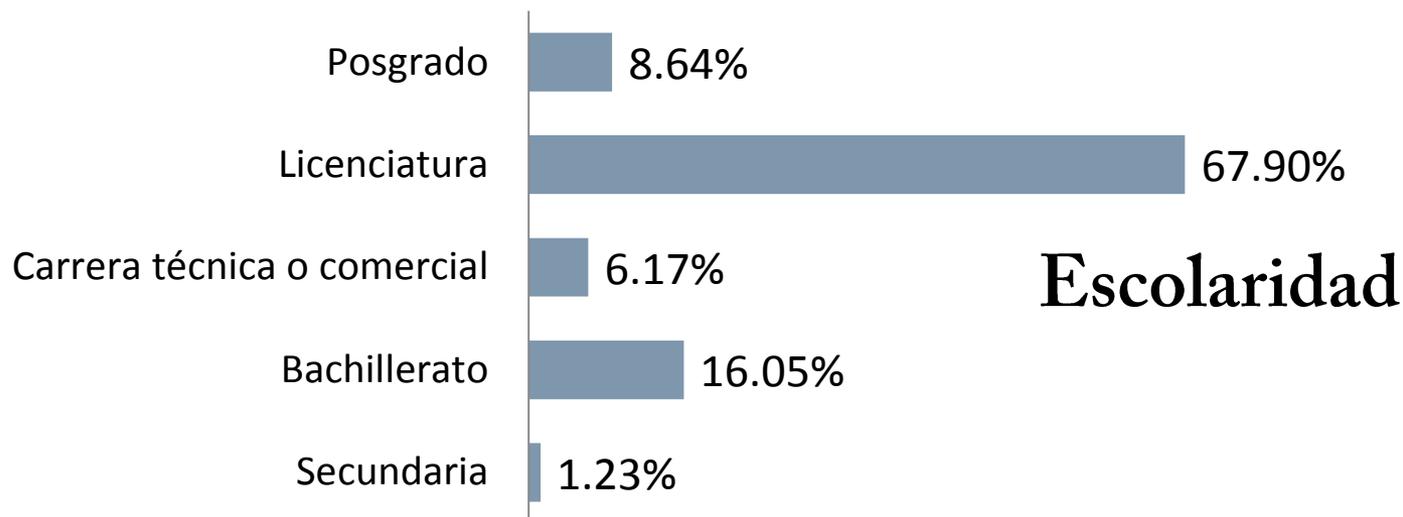
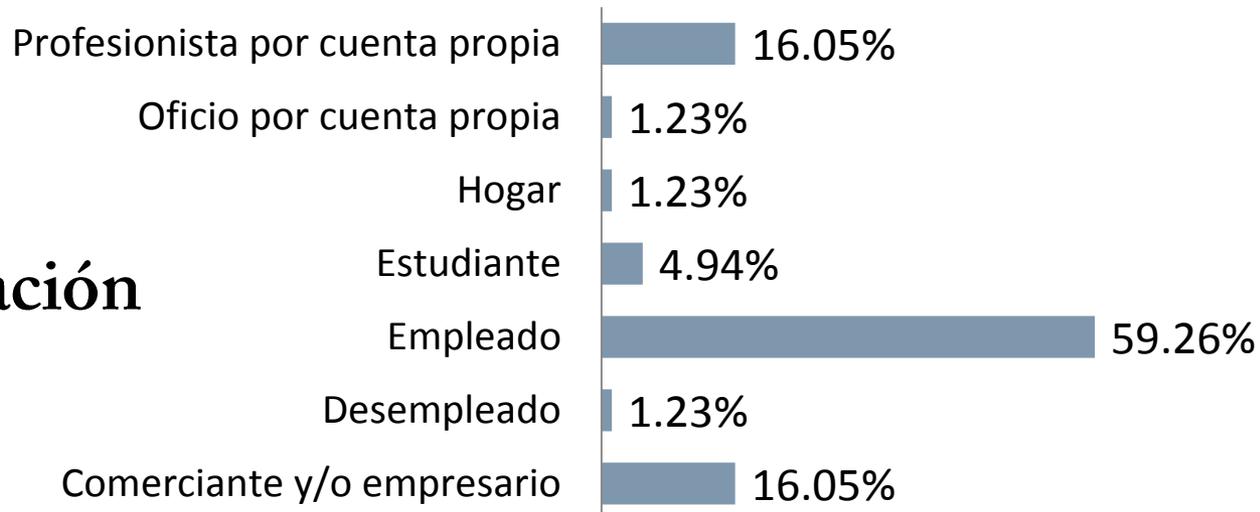
CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Sexo



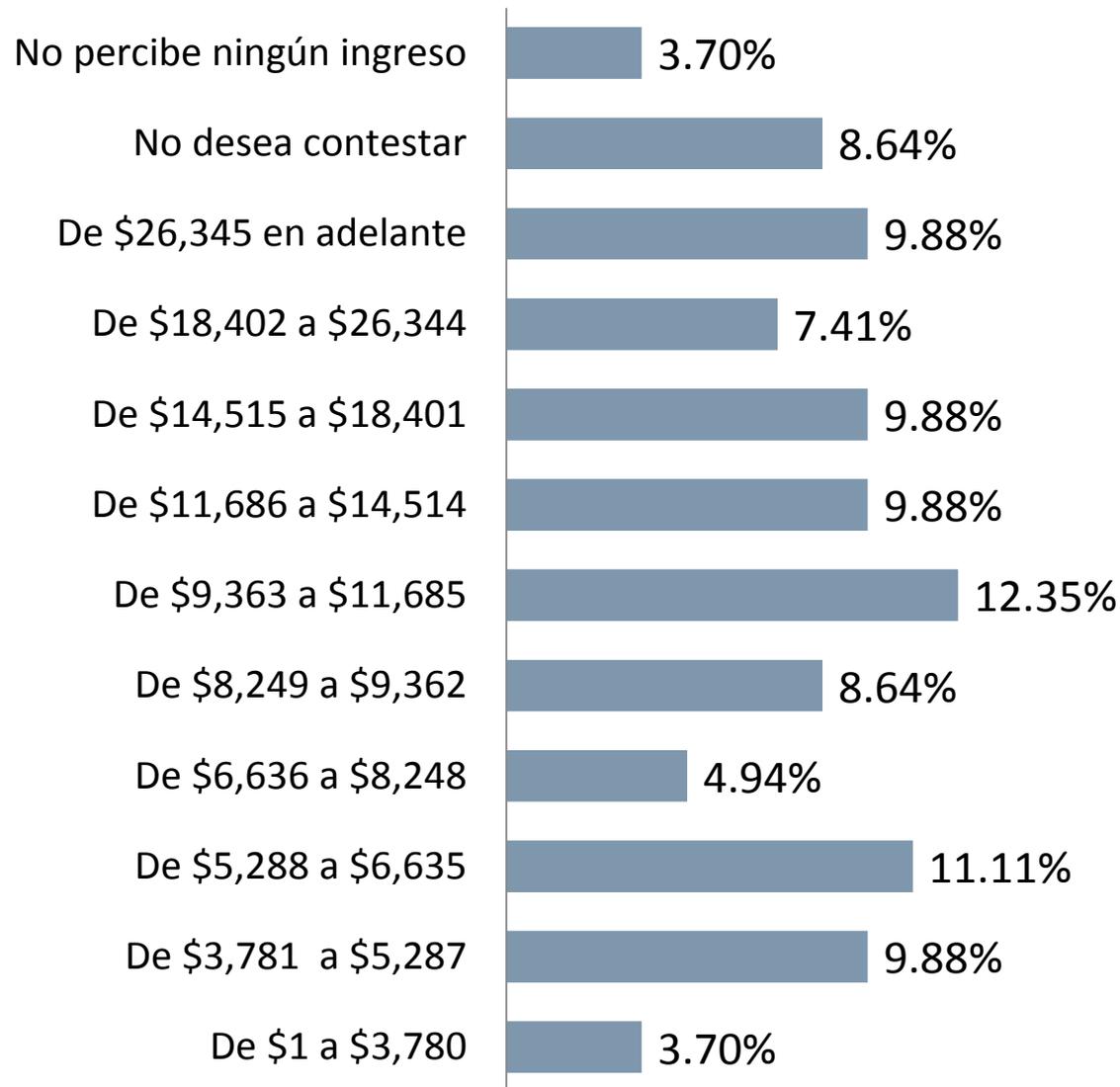


Ocupación



Escolaridad

Ingreso mensual personal



Entidad federativa

