¿QUÉ ES UN DICTAMEN?

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría
Subprocuraduría
Dirección Gener
Contratos de Adhesión
Ex

DICTAMEN
TÍTULO EJECUTIVO

Nombre de la parte consumidora: XXXXXXXXX
Domicilio de la parte consumidora: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Nombre o denominación de la parte proveedora: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Domicilio de la parte proveedora: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Bien o servicio: XXXXXXXXXXXX
Materia de Reclamación: XXXXXXXXX

Monto de la obligación incumplida		Cuantificaci h
$0,000.00 (XXXXXXXX pesos 00/100 M.N.)		$0,000.0 00/1

De conformidad con los articulos 114 Bis y 114 Ter de
Protección al Consumidor; 4 Fracciones IV Bis Y
SEXTUS, Fracción XVI del Estatuto Orgánico d
Ejecutivo no negociable a favor de la parte
hast el momento de su pago tomando
arroje el Índice Nacional de Precios a
be el año de su emisión.

¿Qué es un dictamen de telecomunicaciones?

Es la determinación a través de la cual la Subprocuraduría de Telecomunicaciones cuantifica la obligación incumplida por parte del proveedor del servicio de telefonía móvil, fija, de internet, de televisión de paga, entre otros servicios de telecomunicaciones así como del distribuidor o fabricante de un equipo celular.

Objetivo

Otorgar al consumidor un documento en el que se establezca la cantidad determinada exigible ante el juez, siendo esta una opción adicional para que el proveedor, distribuidor o fabricante reintegre al consumidor el monto de los pagos efectuados más la bonificación por el daño causado, en caso de no haber conciliación entre ellos.

FOLIO:

Federal del Co
a de Telecom
al de Defe
n de Te
xpe

¿Cuándo se debe solicitar el dictamen?

En aquellos casos que no se cuente con una propuesta por parte del proveedor que sea satisfactoria para el consumidor, siempre y cuando se acredite la relación incumplida.

¿En qué momento se puede solicitar?

En cualquier etapa del procedimiento conciliatorio, es decir, en cualquiera de las audiencias que se lleven a cabo entre el proveedor y el consumidor ante Profeco.

¿Quién puede solicitarlo?

- Puede ser a petición del consumidor durante la audiencia, ya sea en Alcaldías o a través de la plataforma de Concilianet.
- Por parte del conciliador, en caso de no haberlo solicitado el consumidor. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones se encargará de realizar el análisis respectivo y, en su caso, determinará su viabilidad.

Recuerda

Es muy importante que el consumidor proporcione toda la información y documentación sobre su queja que tengan relación con el servicio contratado o de la adquisición del equipo celular, a efecto de que la Profeco cuente con elementos suficientes para emitir el dictamen.

Algunos de estos documentos son:

- Contrato de adhesión completo y firmado por ambas partes (no sólo la carátula).
- Ticket o recibos de pago.
- Garantía en caso de equipo celular.
- Documentos entregados por el proveedor durante la vigencia del contrato.
- Factura o estado de cuenta.
- Fechas en las que se hizo una solicitud o reporte, o se presentó una queja ante el proveedor.
- Números de folio derivados de una queja ante el proveedor.
- Correos electrónicos enviados entre el consumidor y el proveedor resultantes de la relación contractual.

Nota: Toda la documentación deberá ser legible.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Teléfonos de contacto:
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva
y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos
de Adhesión de Telecomunicaciones
dictamenes.st@profeco.gob.mx
Tel. (55)5625 6700 Ext. 12007, 12005 y 12032